

(様式2)

## 令和2年度 施設指定管理者 モニタリングレポート(年次評価報告書)

施設名	ひまわり児童館
指定管理者名	株式会社ポピンズ
指定期間	令和2年 4月 1日 ~ 令和7年 3月 31日 (2期1年目)
所管課	子育て支援課

### 1 業務履行の確認・評価

	年次評価
適正な施設の運営・維持管理が行われているか。	A
<b>【施設の運営に関する基本的事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>指定管理2期1年目であるが、安定した体制で管理運営が行われている。</li><li>来館者数は、コロナの影響で減少し、特に幼児親子数に回復の兆しが見られない。</li></ul>	
<b>【自主事業に関する事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>食育講座「砂糖水の実験」や環境講座「エコブリッジを作ろう」は参加者にとっても好評だった。今後も、地域ボランティアや地域の社会資源を活用した独自事業の展開にも期待していきたい。</li></ul>	
<b>【施設の維持管理業務に関する事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>トイレ水漏れ修理や図書室の照明修繕等利用者の安心・安全を確保するために必要な対応は実施されている。</li><li>設備の保守点検や樹木剪定、カーペット清掃なども定期的に行われた。</li></ul>	

## 2 サービスの質に関する評価

年次評価

提供するサービスの水準が確保されているか。  
また、サービスの向上が図られていたか。

A

### 【利用者アンケート(満足度調査)に関する事項】

#### 調査の概要

- ・ 後半期に来館者アンケートを実施。

#### 調査結果の概要

- ・ サービスの質の評価については、概ね良好な回答。寄せられた意見に対し、その都度、対応努力がされている。
- ・ 満足度において、寄せられた意見記述に対して対応されており、来館者に対しての職員の丁寧な対応がうかがわれる一方で、今期は前半期と後半期に苦情を受けている。今後はそれらのご意見を真摯に受け止め、サービスの向上を図られたい。

### 【自主事業に関する事項】

- ・ コロナ禍において、新たな自主事業が実施され、創意工夫され利用促進につながると考えられる。

### 【サービス水準や利用環境に関する事項】

- ・ 利用者の声を迅速に検討し、職員間で共有され改善へつなげている。

### 3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

<p>健全な収支状況のもと、継続的・安定的にサービスが提供されているか。 また、団体の経営状況は健全か。</p>	<p>年次評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;"><b>A</b></p>
<p><b>【施設の収支状況に関する事項】</b> ひまわり・南部・西部児童館 共通事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理料(令和2年度決算額48,800,000円)の中で、事業収支は黒字になっており、継続的にサービスを提供できている。</li> </ul> <p><b>【団体の経営状況に関する事項】</b> ひまわり・南部・西部・コスモス児童館 共通事項 (株)ポピンズの経営状況の分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第34期(2020年1月1日～2020年12月31日)の損益計算書では、売上高が前期より増加している。</li> <li>・ 売上高から売上原価を差し引いた売上総利益金額からも当期の業績は良好である。</li> <li>・ 貸借対照表の純資産の合計から、財務内容は健全であると言える。</li> </ul>	

<p>総合評価</p>	<p style="font-size: 3em; text-align: center;"><b>A</b></p>	<p><b>【審査委員会コメント】</b> 総じて健全な管理運営ができています。子ども達の成長、発達にあわせて、各事業では役割をつくり子ども達の健全育成に努めている。苦情等に対してもよく対応している。コロナ禍の中、イベントも工夫して行えるよう取り組んでおり、保護者からも好評である。今後、民間のノウハウを生かしたより一層の取り組みに期待したい。</p>
-------------	---	--

**【年次評価】** (評価基準)

- S (優良) : 区分評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A (良好) : 区分評価が全てA以上。
- B (課題あり) : 区分評価にBがあった。
- C (要改善) : 区分評価にCがあった。

**【総合評価】** (評価基準)

- S (優良) : 市の要求水準を上回るサービスが提供されている。
- A (良好) : 市の要求水準に沿ったサービスが提供されている。
- B (課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : サービスの内容に改善が必要である。