

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子ども家庭部総務企画課
評価対象期間	30年4月1日～31年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立子どもの館 北九州市立子育てふれあい交流プラザ	施設類型	I	目的・機能	— ⑦
	所在地	【北九州市立子どもの館】 八幡西区黒崎三丁目15番3号 COM CITY7階 【北九州市立子育てふれあい交流プラザ】 小倉北区浅野三丁目8番1号 AIMビル3階				
	設置目的	【子どもの館】 ●子どもたちに充実感や達成感を得ることのできる遊びや様々な年代の人たちとの交流の場を提供することにより、子どもの豊かな感性や想像力を育む。 ●子育ての情報収集と交換の場を提供し、子育ての不安を解消しそれにより子どもの健やかな成長を支援する。 【子育てふれあい交流プラザ】 ●0歳から就学前の親子や妊産婦を対象に、子どもの感性を育み、子育て中の親が持つ負担・不安感を解消し、地域の子育て支援の活性化を図る。				
利用料金制		非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> ・ 完全利用料金制				
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/>		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/>		
指定管理者	名 称	NPO法人子ども未来ネットワーク北九州				
	所在地	小倉南区北方二丁目15番21号				
指定管理業務の内容		●施設の維持管理に係る業務 ●子育てに関する取り組みの支援や実施に係る業務 ●子育て支援活動を行う市民団体への活動の場の提供及び活動支援 など				
指定期間		26年4月1日～31年3月31日				

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント					
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み					
(1) 施設の設置目的の達成					
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。					
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。					
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。					
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。					
[所見]					
【子どもの館】					
利用者数	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
要求水準	763,000人	778,000人	797,000人	798,000人	799,000人
目標値	763,000人	778,000人	797,000人	798,000人	799,000人
実績	789,702人	818,267人	806,900人	809,090人	814,352人
<ul style="list-style-type: none"> ・本施設は、開館17周年を迎え、平成31年3月には開館からの入館者数が1,080万人を超えるなど、多くの方々に利用されている。 ・例年人気の高い「夏休み特別展」では、身近にある「紙」をテーマにして、子どもから大人まで親子三世代で体験し、楽しみながら子どもたちの豊かな感性を育む、「ファンタジーペーパーワールド～紙の遊園地へようこそ～」を開催。夏休み特別展の期間中は239,313人が来場し盛況だった。 ・小児科医や栄養士、助産師など、専門職による子育て相談の開催や子育て情報誌「ほっぷ・すてっぷ・キッズ」の発行など、子育てに関する不安解消等にも努めた。 ・広報・PRについては、子育てふれあい交流プラザと協力し、両施設合同の情報掲載等を行った。また、夏休み特別展のCM放映や報道各社への投げ込み、インターネットを活用した広報などにより集客を図った。 ・年度を通じて積極的に集客イベント等を実施したことにより、30年度は年間目標入館者数を大幅に上回る結果となった。 					
【子育てふれあい交流プラザ】					
利用者数	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
要求水準	433,000人	434,000人	435,000人	436,000人	437,000人
目標値	433,000人	434,000人	435,000人	436,000人	437,000人
実績	424,810人	442,415人	450,762人	424,986人	442,451人
<ul style="list-style-type: none"> ・本施設では、子育て、親育ち、地域子育て支援を念頭に、事業に取り組んだ。 ・子育て支援としては、ものづくりを通して子どもたちが五感や想像力を育み、達成感を得られるワークショップ等として「アニマルデコ」展を開催した。 ・親育ち支援事業としては、子育てに不安や孤独感を抱えている親を対象に、子育てに 					

必要な技術や知識、心構えのアドバイスなどに関する事業等を展開するとともに、親子同士や親子と支援者が知り合い、相互扶助できるような関係をつくる事業を積極的に提供した。

- ・本年度は新たに、「幼児食教育」として、離乳食完了期の子を持つ親を対象に、離乳食から幼児食への移行の仕方、味付けや硬さなどの幼児食の特徴、おやつの重要性についての講義を実施した。また、母親を対象とした、「ママ必見！おうちごはん」や父親を対象とした「パパとつくる！おいしいごはん」など親同士が集まる機会を設け、情報交換やコミュニケーションの場を創出した。
- ・地域子育て支援としては、地域で子育て支援を行う市民団体、育児サークル等の活動場の提供や活動支援として、情報提供や人材交流の場を提供するとともに、「子育てフェスタ」や「サポーター登録研修会」、「おしゃべりサロン in 元気のもり」などを実施した。
- ・子どもの館と協同した広報を行い、経費の節約をはかり、より効果の高い広報を展開した。
- ・30年度の入館者数は、前年度の実績を上回るとともに年間目標入館者数も達成するなど、着実に推移した。

(2) 利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

【子どもの館】

子どもの館の印象	非常に良かった	良かった	計
平成26年度	42.5%	55.9%	98.4%
平成27年度	39.0%	59.1%	98.1%
平成28年度	44.4%	55.0%	99.4%
平成29年度	49.1%	50.5%	99.6%
平成30年度	50.4%	49.3%	99.7%

過去に「子どもの館」を利用した回数	はじめて	2～5回	6回以上
平成26年度	23.6%	37.7%	38.7%
平成27年度	23.0%	40.5%	36.5%
平成28年度	28.8%	55.3%	15.9%
平成29年度	29.3%	53.2%	17.5%
平成30年度	28.1%	53.7%	18.2%

【子育てふれあい交流プラザ】

子育てふれあい交流 プラザの印象	非常に 良かった	良かった	計
平成 26 年度	50.3%	49.1%	99.4%
平成 27 年度	46.1%	53.1%	99.2%
平成 28 年度	51.5%	48.3%	99.8%
平成 29 年度	51.9%	47.9%	99.8%
平成 30 年度	54.0%	45.8%	99.8%

過去に「子育てふれあ い交流プラザ」を 利用した回数	はじめて	2～5 回	6 回以上
平成 26 年度	26.3%	51.9%	21.8%
平成 27 年度	27.7%	53.3%	19.0%
平成 28 年度	26.9%	52.8%	20.3%
平成 29 年度	27.6%	52.5%	19.9%
平成 30 年度	30.0%	49.7%	20.3%

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】 共通

- ・“非常に良かった” “良かった” をあわせた割合は、各年度非常に高く、利用者の満足度は高いものとなっている。
- ・各年度において“2回以上”の利用者が7割以上となるなど、利用者ニーズを捉えた満足度の高いサービスの提供により、多くのリピーターを確保している。
- ・利用者からの苦情は施設内のアテンドから職員、所長へと報告体制が整っており、相手方と連絡先が分かる場合は対応についてのフィードバックを行っている。また、主なものについては、随時報告があり、状況に応じた適切な対応がなされた。
- ・子育て情報誌「ほっぷ・すてっぷ・キッズ」や「サポーターだより」を発行したほか、市内や近隣市町村の保育所、幼稚園などにイベント情報を発信している。
- ・サービスの質の維持・向上の具体的な取組みとして、遊具、設備を常に最良の状態に保ち、安全に楽しく遊べる場所を提供するため、日常点検簿を作成して始業時などにアテンダント及び職員による点検を行い、サービスの質の維持・向上を図った。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所見]

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

指定管理料	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	272,838千円	272,362千円	276,973千円	274,227千円	274,019千円
決算	271,916千円	271,968千円	276,790千円	274,048千円	274,000千円

総事業費	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	386,836千円	385,968千円	391,400千円	388,838千円	388,840千円
決算	383,509千円	383,872千円	391,068千円	387,212千円	387,979千円

うち光熱水費	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	53,650千円	52,500千円	48,700千円	47,030千円	46,000千円
決算	47,751千円	46,821千円	47,151千円	45,532千円	45,077千円

- ・高い利用者満足度やサービス水準を維持しながら効率的な事業実施に努めたことにより、平成30年度の指定管理料は前年度より減少している。
- ・節約・節電の意識向上にむけた「エコ委員会」を設置し経費削減に取り組んでいる。
- ・設備の点検や清掃については日常的に行い、軽微な補修は指定管理者が対応し、専門的な知識や技術を要する業務を再委託するなど、経費が最小限となるよう適切な対応がなされた。
- ・利用者のニーズの反映と改善に努め、集客イベントなどは費用対効果を考慮した事業を実施した。

(2) 収入の増加

- ① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

収入		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用料金収入	予算	83,120千円	82,700千円	83,310千円	83,580千円	83,190千円
	決算	81,915千円	84,531千円	85,386千円	81,944千円	82,927千円
自主事業収入	予算	26,700千円	26,000千円	26,000千円	26,080千円	27,050千円
	決算	26,173千円	25,671千円	27,098千円	29,525千円	29,957千円
その他収入	予算	5,100千円	5,300千円	5,300千円	5,130千円	4,600千円
	決算	5,279千円	5,312千円	5,144千円	4,805千円	4,696千円

- ・子育て中の親からの声を聞き、事業の精査、改善をしながら子育てに関する相談や講座・情報提供の充実を図り、子どもの成長段階に応じた各教室の開催や、利用対象者に的を絞った効果的な情報発信を行い参加者の増加に努めた。
- ・親子や家族が一緒に楽しめるイベントや、様々な体験ができるイベントを実施した。
- ・入館者アンケートを活かし、ニーズが高く意義深い内容の事業の検討や、集客イベントや記念イベントなどについて経費、参加人数など費用対効果の分析を行うなど、入

館者増加と効果的な事業展開を実施。

- ・インターネットによる広報を実施し、入館者の増のみならず、効果的な催事の実施、貸室の利用促進など、全体的な利用拡大を通じて収益増加を図った。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

- ・両施設とも所長の管理監督のもと、適切な人員配置に努め、休日やイベント開催日など、多くの利用者が見込まれる日は、対応者の数を増やすなど臨機応変に対応した。
- ・職員・アテンダント（子どもの遊びを見守ったり、付き添いをしたりする人）を対象に、接遇、安全管理及び子育て支援に関する研修を実施し、職員の資質向上を図った。
- ・各区の親子ふれあいルーム、ほっと子育てふれあいセンター、子育てサロン“ぴあちえーれ”などと連携して「北九州子育てサミット」を開催した。
- ・青少年ボランティアステーションの活動の場の提供を初め、多くのボランティアや地元学生の実習の受入などを積極的に行い、地域との連携を図った。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

[所見]

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

- ・個人情報保護に関しては、北九州個人情報保護条例や北九州市公式ホームページ管理運営要綱等を遵守しながら、子ども未来ネットワーク北九州のデータ及びプログラム保護管理規定を定め、適切な対策を講じている。
- ・利用者の多いコーナーでは混雑緩和のため、タイマーの設置や定期的な館内放送、スタッフによる他の利用者への配慮のお願いなどにより、広く平等な施設利用ができるよう取り組んだ。
- ・事業報告書等を精査した結果、不適切な点はなかった。
- ・朝礼などを通じて、職員、アテンダント等に事故防止に対する意識づけを行うとともに、マニュアルに基づく館内巡回を行い、事故防止に努めている。
- ・危機管理体制については、防火訓練（避難誘導・消火訓練等）を実施し、各所に配置

- したカメラによる監視も行っており、適切な管理体制となっている。
- ・事故発生時には、管理運営マニュアルに従い迅速に対応することとなっている。

【総合評価】

[所見]

- ・両施設とも設置目的に沿った取り組みを積極的に展開することにより、順調に利用者数も伸びており、着実に目標も達成している。
- ・利用者の満足度も非常に高い水準を維持しており、施設の運営管理も適切に行われている。
- ・事業の実施にあたっては、利用者のニーズを把握するとともに、費用対効果の分析や省エネ・節電に心がけるなど効率的な経費の執行がなされている。
- ・関連施設との連携や子育て関連講座への参加、各種研修の実施などにより職員の資質向上に努めるとともに、日常の設備・遊具の保守点検、防火防災など危機管理の徹底など、安全、安心、快適な施設環境の提供に努めている。