

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こども若者成育課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立児童館（39館）	施設類型	目的・機能
	所在地	門司区風師三丁目9番18号 他38箇所		
	設置目的	児童福祉法第40条に規定する児童厚生施設であり、児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操をゆたかにするとともに、児童健全育成のため、子ども会、母親クラブ等の地域における組織活動の助長を図ることを目的とするもの。		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市福祉事業団		
	所在地	北九州市八幡東区中央二丁目1番1号		
指定管理業務の内容	1 施設の統括管理業務（職員研修等） 2 施設の運営に関する業務 （児童館業務、放課後児童クラブ業務、子育て支援業務等） 3 施設の管理に関する業務（庶務事務、維持管理業務） 4 その他の業務（事業計画等）			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点		
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		36		
	(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。	35	3	21		
	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。					
[評価の理由、要因・原因分析]						
《 児童館利用実績（放課後児童クラブ利用者を含む） 》						
利用者数	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
要求水準	617,000人	623,000人	623,000人	623,000人	623,000人	623,000人
目標値	694,850人	623,886人	628,297人	631,949人	634,821人	636,889人
実績	637,106人	561,263人	332,432人	388,369人	425,759人	467,071人
《 放課後児童クラブ利用実績 》						
利用者数	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	414,100人	395,728人	399,685人	402,882人	405,229人	406,920人
実績	422,128人	381,326人	267,282人	320,329人	333,397人	343,616人
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）						
<ul style="list-style-type: none"> ・利用実績は要求水準及び目標値を下回った。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少したものであるが、令和2年度をピークに利用者数が増加している。令和5年度には要求水準の75%まで回復している。 ・大じどうかんまつりや合同キャンプ、ドッジビー大会等、各館合同の行事が数多く実施され、児童館相互の連携や児童の交流が図られてきたが、新型コロナウイルス感染症のため、子どもたちに人気がある合同キャンプやドッジビー大会は中止となり、大じどうかんまつりのみオンラインで令和2・3年度と開催した。令和4年度には午前・午後との入場制限と徹底した感染症対策で2年ぶりに対面での開催ができた。また、令和5年度には、 						

令和元年度以前の対面での開催ができ、充実した行事となった。

- ・また、現在 9 つの館に設置している「親子ふれあいルーム」に加え、親子が自由に利用できる「親子ふれあいサロン」の整備を進め、令和 5 年度に新たに 3 館開設するなど、乳幼児とその保護者を対象とした子育て支援事業に積極的に取り組んでいる。
- ・児童館ホームページの内容充実や状況に応じた更新による情報発信に加え、地域イベントへの参加等による効果的な P R を実施し、利用者数増加を図っている。

(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。 | 1 5 | 5 | 1 5 |
| 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。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・利用者アンケートによれば、下表のとおり利用者から非常に高い評価を得ている。
- ① 施設、設備を利用した感想…「非常に利用しやすい」、「利用しやすい」の割合
- ② 子どもへの職員の接し方…「非常に良かった」、「良かった」の割合
- ③ 保護者への職員の対応、マナー…「非常に良かった」、「良かった」の割合

満足度	【参考】H30 年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
①	93.2%	92.6%	93.5%	94.1%	92.3%	90.0%
②	97.5%	98.4%	98.8%	97.8%	97.0%	96.5%
③	98.1%	98.8%	89.9%	95.2%	97.9%	95.3%

- ・全館に「意見箱」を設置し、利用者からの声を聞く体制を整えている。
- ・過去 5 年間の利用者アンケート調査の結果、利用者満足度の平均が 9 5 . 2 % と高い評価を得ている。
- ・地域の方々による運営委員会を組織するとともに、地域で開催されるイベントや連絡会などにも積極的に参加し、利用者や地域の人からの声を聞くことにより、事業に反映させている。
- ・利用者からの苦情への対応については、北九州市福祉事業団福祉サービス苦情解決実施要綱に基づき、児童館と事業団事務局が一体となって解決に向けて対応する体制を整えている。また、その結果を、他の児童館にも周知・共有する仕組みも整えている。
- ・行事等については、積極的なアンケートの実施や利用者の意見を集約することで、常に事

業内容の改善に努めている。また、令和2年度からは、子どもに児童館で何をしたいかの設問を追加し、子どもの意見も集約し、事業内容の改善に努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

30 / 18

(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。

20 / 3 / 12

[評価の理由、要因・原因分析]

指定管理料	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	731,201千円	743,047千円	745,546千円	776,609千円	765,213千円	760,969千円
決算	720,668千円	743,241千円	767,935千円	720,278千円	739,916千円	750,577千円

うち光熱水費	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	14,059千円	14,403千円	13,824千円	16,518千円	18,268千円	18,526千円
決算	14,022千円	13,964千円	13,658千円	16,442千円	18,255千円	14,668千円

総事業費	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	887,362千円	910,897千円	906,302千円	935,806千円	904,514千円	909,778千円
決算	874,692千円	896,954千円	871,421千円	852,963千円	881,102千円	895,379千円

- ・委託契約や物品購入を行う際には、児童館39館だけでなく、他にも管理運営を行う施設も含め一括して入札を行い、経費低減に努めている。また、令和2年度から、電力会社を九州電力から北九州パワーに変更し、電気代の経費節減を行っている。
- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策の実施に伴い、指定管理料が増加した。
- ・令和3年度から、光熱水費が増加しているが、これは物価高騰に伴う電気代上昇による影響が考えられる。また、新型コロナウイルス感染対策の観点からエアコン使用時に常時換気を行っていたことで電気消費が多くなったことも原因として挙げられる。
- ・再委託業者の選定にあたっては、本市の有資格業者の中から、指名競争入札により決

定している。

(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。

10

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

収入		【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
保護者負担	予算	152,756千円	167,137千円	156,467千円	155,930千円	136,342千円	146,085千円
金収入	決算	150,549千円	152,938千円	98,065千円	129,835千円	137,441千円	142,088千円

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、児童館内放課後児童クラブの登録児童数が大幅に減少し、保護者負担金収入も減少していたが、マスク着用や手洗い・児童同士の距離の確保などの感染症対策を講じ、徐々に登録児童数や負担金収入も増加してきている。
- ・保護者負担金の未納に対しては、各児童館と事務局が連携して督促を行う等の体制を整え、その解消に努めており、その結果、令和5年度の未収率は(0.09%)と、令和4年度(0.12%)と比較し、未収率は微減しており、依然として高い収納率を達成している。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

20

14

(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。

10

3

6

② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか(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。

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・産休、育児休業、病気休暇などの長期休務者に対する代替職員も配置する等、適正な人員配置を行っている。
- ・児童厚生員の資格取得の促進とともに、児童厚生員による各種委員会(行事、研修、広報、管理運営委員会)を組織し、児童館業務を担う職員同士が情報交換や検討を行うことで、業務改善や意識改革を図っている。令和3年度にはICT委員会を発足し、時代の流れに合わせた業務効率化の観点から、令和4年度にはマニュアルの改訂を通して、職員の資質向上を図った。
- ・専門研修(資格取得研修等)を含めた児童福祉、健全育成に係る様々な研修へ参加する機会を設けている他、療育相談員等による研修を行い、様々な児童への配慮・対応へ能力向上を図り、職員の専門的知識の向上にも努めている。
- ・また、児童厚生員のみならず、指導員にも児童への対応能力向上研修等を行い、児童館職員全体の資質向上に向けて取り組んでいる。
- ・研修回数や内容については、概ね事業計画のとおり行われている。今後、児童厚生員の企

画立案能力向上を図るための研修を取り入れるなど、児童館の利用者増加につながる取組みも必要である。

- ・各館や合同での行事实施にあたっては、母親クラブ等地域の関係団体やボランティア、NPO法人等と企画・運営を連携しながら実施している。

(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のための対策が適切に実施されているか。 | 10 | 4 | 8 |
| 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。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・児童館で扱う個人情報の管理については、「北九州市福祉事業団個人情報保護規程」に基づき、書類の施錠管理、パソコンへのウィルス対策、パスワード設定等によるデータの保護など適切な管理を行っている。また、メモリースティックなどの記憶媒体については原則持ち出さないようにする等、適切かつ厳密に管理を行っている。
- ・児童館内の建物、設備、遊具等の安全確認チェックリストを作成して、全館で毎月点検を行い、結果を児童厚生員で組織する管理運営委員会に報告するルールを設け、安全意識の徹底を図るとともに、異常箇所については速やかに対応するよう体制づくりを行っている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大により例年の活動が大きく制限される中、長期間にわたり感染症対策を徹底し、スタッフ及び利用者の安全対策を図った。
- ・警察署の協力を仰ぎ、子どもたちも含めた不審者対応講習を行うことで、児童館全体の防犯意識を高め、日頃から危機管理意識を持つことができている。
- ・指定管理者独自の「北九州市福祉事業団災害対策要綱」に基づき、災害時には迅速に職員を動員できるよう指定管理者全体としての体制づくりを強化している。また、定期的な計画を見直し、危機管理への意識高揚が図れている。

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none"> ・児童館行事や放課後児童クラブの実施等については、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2・3年度は利用者数が減少したものの、児童館事業の主要行事である「大じどうかんまつり」は中止することなく、オンラインで実施し、令和4年度には、「大じどうかんまつり」を人数制限や徹底した感染対策で対面での実施を行い、コロナ渦においては各種行事を実施するために工夫を凝らしている。もちろん中止せざるを得ない行事もあったが児童館の施設の設置目的に従い、児童の健全な遊び場の確保、健康増進、情操を高めることを目的とした事業が概ね実施され、利用者からも高い評価を得ている。 ・e スポーツとして、ICTを活用したけん玉「電玉」を一部施設に導入し、昔ながらのおもちゃと最新技術を融合させた遊びを児童に提供し、次世代育成に努めている。 ・児童厚生員による各種委員会の中で、令和3年度にICT委員会を設置するなど、時代の流れや変化に合わせて、業務の効率化を促進するような組織づくりがなされている。 ・各種安全対策マニュアルの徹底や職員の資質向上に向けた研修の実施等、指定管理者のサービス向上とよりよい安全のための取組ができています。 			

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)

B：総合評価の結果、やや優れていると認められる

(合計得点が70点以上80点未満)

C：総合評価の結果、適正であると認められる

(合計得点が60点以上70点未満)

D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる

(合計得点が50点以上60点未満)

E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる

(合計得点が50点未満)