

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	令和2年4月1日～令和3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	目的・機能
			I	— 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 CITY 7階 【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 type="checkbox"/> ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input 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	北九州市小倉南区北方二丁目15番21号		
指定管理業務の内容		施設の維持管理にかかる業務 ・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		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			
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り組みがなされ、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>			
利用者数	【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
要求水準	799,000人	810,000人	810,000人
目標値	799,000人	810,000人	810,000人
実績	814,352人	670,747人	158,493人
<p>本施設は、「子どもの遊びの場の確保」、「子育て中の親の支援」、「親子のふれあいの場」、「中高生の遊びの場、活動の場」の4つの機能を提供し、子どもの豊かな感性や想像力を育むとともに、子育て中の親の不安を解消し子どもの健やかな成長を支援することを設置目的として平成13年11月に開館した施設である。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症を起因とした緊急事態宣言の発令に基づく臨時休館や、感染予防対策としての入場制限の実施、集客イベントの自粛などにより、年間目標利用者数を下回る結果となったが、感染症対策を行いながら七夕まつり等の四季折々のイベントの開催や、ベビーマッサージ教室、男2代の子育て講座等、多種多様なイベントを開催するとともに、子育てふれあい交流プラザとの連携事業として、赤ちゃん同窓会を実施した。</p> <p>広報・PR活動としては、子どもの館公式SNSとしてTwitterを開始し、子育て支援に関する情報発信を行った。また、ホームページでは常に最新のイベント情報を掲載するなど、効果的な情報発信に努めた。</p>			
●子育てふれあい交流プラザ			
<利用者数>			
利用者数	【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
要求水準	437,000人	433,000人	427,000人
目標値	437,000人	433,000人	427,000人
実績	442,451人	379,244人	67,328人

本施設は、0歳から就学前の子どもとその親や妊産婦を対象に、遊び場、育児相談、親子・市民活動団体の情報交換や交流が図れる広場（フォーラム）を提供することで、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、市民団体活動の活性化を図ることを目的として平成17年度に開設した施設である。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症を起因とした緊急事態宣言の発令に基づく臨時休館や、感染予防対策としての入場制限の実施、集客イベントの自粛などにより、年間目標利用者数を下回る結果となっているが、感染症対策をしっかりと行いながら、アニメ上映会や巨大さかなつり&さかなつり大会など、子どものための各種イベントを実施するとともに、親育ち支援として、育児の不安や悩みを解消するためのカウンセリングや講習会等を開催した。また、子どもの館との連携事業として、赤ちゃん同窓会を実施した。

なお、子育て支援を行う団体をサポーター登録しており、令和2年度は「WEBで！子育てフェスタ」と称し、親子にサポーター登録31団体の情報を提供するとともに、サポーター同士のネットワークづくりの機会を提供した。

(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]

※令和2年度については、新型コロナウイルス感染症対策に関する項目で利用者アンケートを実施した。

●子どもの館

<アンケート調査>

コロナ対策(予約制導入)	【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
このまま継続が良い	—	—	89.4%
予約制はない方がよい	—	—	10.6%
計	—	—	100.0%

●子育てふれあい交流プラザ

<アンケート調査>

コロナ対策(予約制導入)	【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
このまま継続が良い	—	—	84.7%
予約制はない方がよい	—	—	15.3%
計	—	—	100.0%

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】 共通

- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、入場人数を制限するための予約制度の導入や、営業時間中での遊具の消毒を実施しており、これらの対策についてアンケートを実施したところ、利用者の約9割より理解を得ていることが確認された。
- ・利用者へのサービスの維持・向上のため、遊具・設備の保守点検等、不具合が生じる前に予防措置を施す予防保全型の管理を徹底している。
- ・双方の施設において、知識や技術の共有を図ることでスタッフの質を高めるとともに、インターネットを活用した広報や多言語対応等のサービスを展開するなど、利用者の満足度を上げるためのサービスの維持・向上に努めている。

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

(単位:千円)

指定管理料	【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	274,019	282,454	286,172
決算	274,000	284,275	304,416

(単位:千円)

総事業費	【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	388,840	398,394	401,822
決算	387,979	385,204	334,466

(単位:千円)

うち光熱水費	【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	46,000	46,426	46,852
決算	45,077	42,813	34,520

- ・両施設ともに、節約・節電の意識向上のため、「エコ委員会」を設置し、経費削減に取り組んでいる。
- ・遊具や設備等については、職員やアテンダント（子どもの見守りや、付き添いをする人）が日常より点検を行い、軽微な補修は職員が対応することで、不良個所の早期発見、迅速な対応、コスト削減に努めている。
- ・指定管理料について、新型コロナウイルス感染症対策に伴う臨時休館、入場人数制限

の影響により減少した収入については、市において補填を行った。
 ・総事業費について、臨時休館により、清掃や設備点検、人件費や光熱水費等の支出が減少した。

(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 (単位:千円)

収入		【参考】平成30年度	令和1年度	令和2年度
利用料金収入	予算	83,190	84,390	84,100
	決算	82,927	70,230	20,897
自主事業収入	予算	27,050	12,850	12,850
	決算	29,957	11,100	2,829
その他収入	予算	4,600	18,700	18,700
	決算	4,696	19,599	6,324

- ・新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館や入場人数制限により大幅に収入が減少した。
- ・予定していた各種年間イベントの多くが未開催となったが、インターネットによる広報等を実施することで、効果的なイベントの実施や貸室の利用促進など、可能な範囲で収益の増加を図った。
- ・館内ショップの売り上げ向上のため、木製遊具など、子どもの感性を育む市販商品を選別して販売、また、ハロウィンやクリスマスなど季節に応じた商品展開に取り組むなどの工夫を行った。

00

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

(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。

[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人員の増を図るなど臨機応変に対応した。
- ・職員やアテンダントを対象に、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。

- ・子育てに関わることを希望している市民や、地元学生の実習の受け入れなど積極的に行い、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」等を遵守するとともに、「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。
- ・利用者が平等に施設を利用できるように、館内放送やスタッフによる声かけ等を行っている。
- ・収支については、新型コロナウイルス感染症対策の影響により、予算額と決算額に乖離が生じたが、不適切な点はなかった。
- ・朝礼などを通じて、事故防止に対する意識付けを行うとともに、マニュアルに基づく館内巡回を行うなど事故防止に努めている。
- ・危機管理体制としては、各所に設置した防犯カメラによる監視、定期的な防火訓練（避難誘導・消火訓練等）を実施しており、また、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]

臨時休館や入場人数制限など、新型コロナウイルス感染症対策により利用者数は大幅に減少したが、両施設とも感染症対策をしっかりと行いながら設置目的に沿った取り組みを積極的に実施しており、利用者からは「安心して利用できる」との意見を多くいただいている。

職員については、子育て関連講座への参加や、各種研修の実施により、資質向上を図っており、また、施設については、日常の設備・遊具の保守点検、防火防災、遊具等の消毒など、安全、安心、快適なサービスが提供できるように努めている。

