

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子育て支援部子育て支援課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5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	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 <input type="checkbox"/>			
	インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/>		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/>	
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 （令和7年3月31日まで延長予定）			

## 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）に関する取り組み			
(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]			
《 児童館利用者実績（放課後児童クラブ利用者を含む） 》			
<b>利用者数</b>	<b>令和2年度</b>	<b>令和3年度</b>	<b>令和4年度</b>
<b>要求水準</b>	623,000 人	623,000 人	623,000 人
<b>目標値</b>	628,297 人	631,949 人	634,821 人
<b>実績</b>	332,432 人	388,369 人	425,759 人
※ <input type="checkbox"/> ……評価対象年度（以下、同じ）			
《 放課後児童クラブ利用実績 》			
<b>利用者数</b>	<b>令和2年度</b>	<b>令和3年度</b>	<b>令和4年度</b>
<b>目標値</b>	399,685 人	402,882 人	405,229 人
<b>実績</b>	267,282 人	320,329 人	333,397 人
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用実績は要求水準及び目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症で利用者数が大幅に減少した令和2年度から、利用者数が徐々に回復し、増加傾向にある。</li> <li>・ 令和2年度、3年度とオンラインにて開催となった「大じどうかんまつり」については、午前・午後と入場制限を行い、感染防止対策を徹底すると共に、西日本総合展示場にて2年ぶりとなる本イベントを対面にて開催することが出来た。午前・午後各200組の親子が来場し、充実したイベントとすることが出来た。</li> <li>・ 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、地域の市民センター・学校へのPRを実施し、利用者数増加を図っている。</li> </ul>			

## (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4年度の利用者アンケートにおいて、令和3年度と比較し全ての項目において数値は下がったものの、高い満足度を達成することが出来た。
  - 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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
①	93.5%	93.7%	92.6%
②	98.7%	99.6%	97.0%
③	89.9%	100%	98.5%

- ・ 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。
- ・ 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積極的に参加し、地域の方々の声を事業に反映させている。
- ・ 利用者からの苦情等への対応にあたっては、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・共有する仕組みを整えている。
- ・ 行事ごとにアンケートを実施し、利用者の意見を聴取することで、常に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

### (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]

指定管理料	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
予算	745,546 千円	777,089 千円	751,506 千円
決算	767,935 千円	720,278 千円	737,918 千円

総事業費	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
予算	906,302 千円	935,806 千円	942,432 千円
決算	871,421 千円	852,963 千円	879,104 千円

うち光熱水費	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
予算	13,824 千円	16,518 千円	18,892 千円
決算	13,658 千円	16,442 千円	16,894 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て一括して入札を行い、経費削減に努めている。
- ・ 令和 3 年度と比較して、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、令和 3 年度と同様、エアコン等使用時に、常時換気を行っていたことで電力消費量が多くなったことが原因として考えられる。
- ・ 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。

[所 見]

収 入		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
保護者負担金	予算	156,467 千円	158,389 千円	149,015 千円
収入	決算	98,065 千円	131,978 千円	137,441 千円

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響があるものの、児童館内放課後児童クラブの利用者増加により、令和 4 年度の保護者負担金収入は令和 3 年度に比べ、増加した。
- ・ 保護者負担金の未納に対しては、各児童館と事業団事務局が連携して督促を行う等の体制を整えて、その解消に努めており、その結果、令和 4 年度の未収率は 0.12% と、令和 3 年度（未収率 0.07%）と比較し、増加したものの、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]

- ・ 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を配置する等、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、ICT）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 4 年度については特にマニュアルの改定を通して、職員の資質向上等に取り組んでいる。
- ・ 療育相談員等による研修も行い、様々な児童への配慮・対応への能力向上を図り、職員の専門的な知識向上にも取り組んでいる。
- ・ 職員研修では、アレルギー対応や人権問題についての研修を行い、児童と関わっていくうえで、必要な知識の習得に取り組んでいる。
- ・ 行事の実施にあたっては、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を守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]

- ・ 児童館で扱う個人情報については、「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等の管理を適切に行っている。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った。「×」がついた箇所は、各館で対応を行いながら、状況に応じて管理運営委員会に報告し、必要な対応を滞りなく行うことが出来ている。
- ・ 「児童館における自己評価シート」を改訂し、より分かりやすいマニュアルの整備等を行った。
- ・ 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、日ごろから危機管理意識を持つことが出来ている。
- ・ 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、災害時等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作りを強化している。また定期的に計画を見直し、危機管理への意識高揚が図れている。

## 【総合評価】

### [所 見]

- ・ 放課後児童クラブの実施に加えて、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適切に実施されており、利用者数の増加を達成することが出来ている。
- ・ 各種安全対策マニュアルの徹底や職員の資質向上へ向けた研修の実施等、指定管理者自身がサービス向上とよりよい安全のための取組みが出来ている。
- ・ 幼児や中高生等の一般利用者増加へ向けた取組みを充実させ、前年度と比較して、大幅な利用者の増加を図ることが出来ている。(幼児 49.1%増、中高生等 35%増)
- ・ 新型コロナウイルスの影響で、令和2年度、令和3年度と対面実施できなかった「大じどうかんまつり」をはじめとする各種行事については、社会状況や感染状況等を踏まえながら、概ね実施することができており、利用者に対し、コンテンツの充実を図った。特に「大じどうかんまつり」後における参加者へのアンケート調査では、本イベントの実施について「大変良かった」、「良かった」との回答が 99.1%と高い満足度を記録した。

### [今後の対応]

- ・ 引き続き児童館事業の質の維持・向上に取り組むとともに、施設の適切な維持管理に努められたい。また、子どもの居場所作りの観点から、子どもが気軽に来館し、安全に過ごせるような取組みを行うことで、放課後児童クラブ利用児童以外の一般利用者の増加を図っていただきたい。
- ・ 事業を行っていく中で、H30年度選定時の取組みの一つとして提案されていた「電玉」等をはじめとする ICT を活用した新しい遊びの導入、実施を行い、利用者増加につなげてほしい。

