

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 CITY 7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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有 <input checked="" 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 (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	令和3年度	令和4年度
要求水準	799,000人	810,000人	811,000人	812,000人	813,000人
目標値	799,000人	810,000人	811,000人	812,000人	813,000人
実績	814,352人	670,747人	158,493人	251,912人	470,280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4年度も新型コロナウイルス感染症対策のため、一部施設利用の制限(ボールプールの利用制限、集客イベントの制限等)をせざるを得ない状況であったため、利用者数は、同感染症感染拡大前(平成30年度・令和1年度)の水準まで戻らず、要求水準・目標値を下回る結果となった。</p> <p>しかしながら、感染症対策による規制が順次緩和されてきたことや新規の企画事業や大学との連携事業を展開するとともに、ホームページ・SNSを用いた情報発信等を通じて、利用者数の増加に努めたため、前年度比では約1.9倍の利用者数となった。</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	令和3年度	令和4年度
要求水準	437,000人	433,000人	427,000人	428,000人	429,000人
目標値	437,000人	433,000人	427,000人	428,000人	429,000人
実績	442,451人	379,244人	67,328人	89,469人	235,263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4年度も新型コロナウイルス感染症対策のため、一部施設利用の制限(木の砂場・スポンジプールの利用制限、集客イベントの制限等)をせざるを得ない状況であったため、利用者数は、同感染症感染拡大前(平成30年度・令和1年度)の水準まで戻らず、要求水準及び目標値を下回る結果となった。

しかしながら、感染症対策による規制が順次緩和されてきたことや入館者アンケート分析結果を生かした新規事業の展開、ホームページ・SNSを用いた情報発信の推進等を通じて、利用者数の増加に努めたため、前年度比では約2.6倍の利用者数となった。

(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のアンケートを行い、利用者アンケートを実施しなかったため「-」表記

●子どもの館

<アンケート調査>

印象	非常に良かった	良かった	計
平成30年度 (参考:更新前)	50.4%	49.3%	99.7%
令和元年度	48.1%	47.1%	95.2%
令和2年度	-	-	-
令和3年度	49.4%	50.2%	99.6%
令和4年度	58.2%	41.1%	99.3%

“非常に良かった”“良かった”をあわせた割合は、非常に高く、利用者の満足度は高いものとなっている。

“非常に良かった”“良かった”とする主な理由としては、「子どもの反応がよかった」や「遊具・コーナー」、「スタッフの対応がよい」、「天候の影響が少ない」が上位となっている。

・引き続き「お客様の声ポスト」を設置し、利用者の意見・要望を施設運営に反映させるよう努めている。

・入館者アンケートの結果を分析し、施設運営に反映させていることが高い満足度に繋がっている。

過去1年間で	はじめて	2~5回	6回以上
--------	------	------	------

利用した回数			
平成30年度 (参考:更新前)	28.1%	53.7%	18.2%
令和元年度	29.2%	52.3%	18.5%
令和2年度	—	—	—
令和3年度	37.2%	43.1%	19.7%
令和4年度	35.9%	46.7%	17.4%

“2回以上”の利用者が6割を超えるなど、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。

●子育てふれあい交流プラザ

<アンケート調査>

印象	非常に良かった	良かった	計
平成30年度 (参考:更新前)	54.0%	45.8%	99.8%
令和元年度	53.2%	46.7%	99.9%
令和2年度	—	—	—
令和3年度	60.8%	39.2%	100.0%
令和4年度	64.8%	35.1%	99.9%

“非常に良かった”“良かった”をあわせた割合は、非常に高く、利用者の満足度は高いものとなっている。

“非常に良かった”“良かった”とする主な理由としては、「子どもの反応がよかった」や「遊具・コーナー」、「天候の影響が少ない」、「スタッフの対応がよい」が上位となっている。

・引き続き「お客様の声ポスト」を設置し、利用者の意見・要望を施設運営に反映させるよう努めている。

・入館者アンケートの結果を分析し、施設運営に反映させていることが高い満足度に繋がっている。

過去1年間で利用した回数	はじめて	2～5回	6回以上
平成30年度 (参考:更新前)	30.0%	49.7%	20.3%
令和元年度	27.9%	48.4%	23.7%
令和2年度	—	—	—
令和3年度	28.6%	45.3%	26.1%
令和4年度	24.9%	48.2%	26.9%

“2回以上”の利用者が7割を超えるなど、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。

● 【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

利用者が、安全・安心・快適に過ごしてもらうため、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)の資質・能力向上を図るための各種研修(接遇やコミュニケーション、人権研修等)を実施している。

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	令和3年度	令和4年度
予算	274,019	282,454	286,172	286,249	286,213
決算	274,000	284,275	304,416	295,449	299,179

(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	令和3年度	令和4年度
予算	388,840	398,394	401,822	402,009	401,942
決算	387,979	385,204	334,466	348,609	365,403

(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	令和3年度	令和4年度
予算	46,000	46,426	46,852	46,852	46,852
決算	45,077	42,813	34,520	34,843	42,775

- ・指定管理料について、夏季における市内公共施設の無料化「お出かけ応援プレミアムサマー」の影響により利用料収入が減少したため、市から補填を行った。
- ・遊具や設備等については、職員やアテンダント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。
- ・光熱水費は、物価高騰の影響もあり昨年度から増加しているが、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。

(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	令和3年度	令和4年度
利用料金収入	予算	83,190	84,390	84,100	84,210	84,330
	決算	82,927	70,230	20,897	32,765	47,920
自主事業収入	予算	27,050	12,850	12,850	12,850	12,850
	決算	29,957	11,100	2,829	4,535	8,140
その他収入	予算	4,600	18,700	18,700	18,700	18,700
	決算	4,696	19,599	6,324	7,356	12,409

- ・新型コロナウイルス感染症対策のため、一部施設利用の制限をせざるを得ない状況であったが、順次、集客イベント等を再開したことで、収入の増加に繋がった。
- ・館内ショップの売り上げ向上のため、子どもたちだけでなく、親子3世代で楽しめる品揃えとなるように、駄菓子は定番のものから新製品まで、玩具雑貨は、流行のキャラクターから和玩具などを取りそろえるとともに、こまめな発注を行い、売れ筋商品を確保するなど売上向上に努めている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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ている。
- ・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ている。
- ・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、市内の大学とのコラボイベント等を積極的に行い、地域との連携を図っている。

(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ② 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。
- 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、「個人情報保護法」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、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、事業報告書等で確認したが、不適切な点はなかった。
- ・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、落下事故等の再発防止に努め、事故発生時には管理運営マニュアルに従い迅速に対応できるように備えている。
- ・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、負傷者を発見した場合には介添えや治療等を優先しつつ、子ども家庭局 総務企画課へ報告する等、迅速に対応している。

【総合評価】

[所見]

令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響が残っており、一部施設利用の制限をせざるを得ない状況であったため、利用者数は同感染症感染拡大前の水準まで戻らず、要求水準・目標値を下回る結果となった。しかしながら、感染症対策による規制が順次緩和されてきたことや新規の企画事業や大学との連携事業を展開するとともに、ホームページ・SNSを用いた情報発信等を通じて、利用者数の増加に努めたため、令和3年度の状況と比べて大幅に好転している。

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、施設については、日常の設備・遊具・備品の保守点検、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。また、入館者アンケートの結果を分析し、施設運営に反映させている。これらの積み重ねが、高い満足度に繋がっている。

[今後の対応]

- ・令和5年5月8日から、新型コロナウイルス感染症が感染症法の「5類感染症」に位置づけられたため、令和5年度は、更なる利用者数の増加及び要求水準・目標値の達成を期待したい。
- ・引き続き施設の設置目的を鑑みた安全・安心・快適なサービスの提供や適正な管理運営を期待したい。

