

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	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 ・ 完全利用料金制 インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無				
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7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。																																																											
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の流行による施設の臨時休館や入場人数制限等の影響で、要求水準や目標値を達成することは一度もできなかったが、目標未達の要因は、指定管理者に起因するものではなく、必要な対策を取りながら施設運営を行い、一定の施設の設置目的は達成した。 ・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じた新規事業の展開、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、利用者数は、令和2年度を下限として回復基調にある。 ・両施設内にそれぞれの施設のイベントポスター、チラシ等を設置し、共同での広報活動を行うことで、利用者の増加に努めた。 <p>●子どもの館<利用者数></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】平成30年度</th> <th>令和1年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>799,000人</td> <td>810,000人</td> <td>811,000人</td> <td>812,000人</td> <td>813,000人</td> <td>814,000人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>799,000人</td> <td>810,000人</td> <td>811,000人</td> <td>812,000人</td> <td>813,000人</td> <td>814,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>814,352人</td> <td>670,747人</td> <td>158,493人</td> <td>251,912人</td> <td>470,280人</td> <td>653,939人</td> </tr> </tbody> </table> <p>●子育てふれあい交流プラザ<利用者数></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】平成30年度</th> <th>令和1年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>437,000人</td> <td>433,000人</td> <td>427,000人</td> <td>428,000人</td> <td>429,000人</td> <td>430,000人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>437,000人</td> <td>433,000人</td> <td>427,000人</td> <td>428,000人</td> <td>429,000人</td> <td>430,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>442,451人</td> <td>379,244人</td> <td>67,328人</td> <td>89,469人</td> <td>235,263人</td> <td>341,604人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ …評価対象年度（以下、同じ）</p>				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	令和5年度	要求水準	799,000人	810,000人	811,000人	812,000人	813,000人	814,000人	目標値	799,000人	810,000人	811,000人	812,000人	813,000人	814,000人	実績	814,352人	670,747人	158,493人	251,912人	470,280人	653,939人	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	令和5年度	要求水準	437,000人	433,000人	427,000人	428,000人	429,000人	430,000人	目標値	437,000人	433,000人	427,000人	428,000人	429,000人	430,000人	実績	442,451人	379,244人	67,328人	89,469人	235,263人	341,604人
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	令和5年度																																																					
要求水準	799,000人	810,000人	811,000人	812,000人	813,000人	814,000人																																																					
目標値	799,000人	810,000人	811,000人	812,000人	813,000人	814,000人																																																					
実績	814,352人	670,747人	158,493人	251,912人	470,280人	653,939人																																																					
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	令和5年度																																																					
要求水準	437,000人	433,000人	427,000人	428,000人	429,000人	430,000人																																																					
目標値	437,000人	433,000人	427,000人	428,000人	429,000人	430,000人																																																					
実績	442,451人	379,244人	67,328人	89,469人	235,263人	341,604人																																																					

(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。	15	5	15
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】			
<ul style="list-style-type: none"> ・“非常に良かった”“良かった”をあわせた割合は、非常に高く、利用者満足度が高い。 ・“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」等が上位となっている。 ・毎年実施し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や「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ていることが高い満足度に繋がっている。 ・令和2年度に、新型コロナウイルス感染症対策に関する項目での利用者アンケートを実施。結果を施設運営に反映させることで、利用者満足度の向上に努めた。 			
●子どもの館<アンケート調査>			
	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%
令和5年度	64.4%	35.3%	100.0%
●子育てふれあい交流プラザ<アンケート調査>			
	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%
令和5年度	67.4%	32.6%	100.0%

※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。

2 効率性の向上等に関する取組み 3 0 1 8

(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 0	3	1 2
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・新型コロナウイルス感染症の流行による休業補償等を目的に、令和元年度から4年度にかけて、毎年、追加の指定管理料を支給した。
- ・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。
- ・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。

(単位:千円)

	総事業費		指定管理料	
	予算	決算	予算	決算
平成30年度 (参考:更新前)	388,840	387,979	274,019	274,000
令和元年度	398,394	385,204	282,454	284,275
令和2年度	401,822	334,466	286,172	304,416
令和3年度	402,009	348,609	286,249	295,449
令和4年度	401,942	365,403	286,062	299,179
令和5年度	402,028	382,479	286,038	286,038

(2) 収入の増加

① 収入を増加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。	1 0	3	6
------------------------------------	-----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・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、収入の増加に努めた。
- ・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。

(単位:千円)

	利用料金収入		自主事業収入		その他収入	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
平成30年度 (参考:更新前)	83,190	82,927	27,050	29,957	4,600	4,696
令和元年度	84,390	70,230	12,850	11,100	18,700	19,599
令和2年度	84,100	20,897	12,850	2,829	18,700	6,324
令和3年度	84,210	32,765	12,850	4,535	18,700	7,356
令和4年度	84,330	47,920	12,850	8,140	18,700	12,409
令和5年度	84,440	72,218	12,850	11,346	18,700	15,246

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		12
(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]			
<ul style="list-style-type: none"> ・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、市内の大学等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			
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	3	6
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】

合計得点	66	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の流行による施設の臨時休館や入場人数制限等の影響で、難しい施設運営が強いられたため、要求水準や目標値を達成することは一度もできなかったが、アンケート結果の分析や様々な取り組みを通じて利用者数の回復・増加に努めたため、利用者数は回復基調にある。 ・利用満足度に関するアンケートのうち、“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、毎年、かなりの高水準で推移している。 ・令和2年度に、新型コロナウイルス感染症対策に関する項目での利用者アンケートを実施。結果を施設運営に反映させることで、安全安心な施設運営の実現及び利用者満足度の向上に努めた。 ・市民や地元学生の実習の受け入れ、市内の大学等とのコラボイベントの開催等を通じて、地域との連携を図っている。 			

【北九州市指定管理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。
 利用者からの要望でもあるキャッシュレス決済への対応を検討いただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	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)