

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども政策課
評価対象期間	平成31年(2019年)4月1日 から 令和2年(2020年)3月31日

1 施設の概要

施設概要	名称	つくば市子育て総合支援センター			
	所在地	つくば市流星台61番地1			
	関係条例等	つくば市子育て総合支援センター条例 つくば市子育て総合支援センター条例施行規則			
	設置目的	市民が安心して子育てができる環境の充実を図るため、子育ての支援に資する事業を総合的に 行う施設として設置する。			
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			
	所在地	茨城県牛久市栄町三丁目186番地			
指定管理業務の内容		1 つくば市子育て総合支援センター条例第2条に掲げる事業の実施に関すること。 (1)児童福祉法第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業 (2)子育ての支援に関する人材の養成及び活用に関する事業 (3)児童福祉法第6条の3第7項に規定する一時預かり事業 (4)前3号に掲げるもののほか、子育ての支援に資する事業で市長が必要と認めるもの 2 利用許可に関すること。 3 利用料金の徴収に関すること。 4 センターを利用するものに対する利用の制限及び停止並びに退去命令に関すること。 5 利用許可の取り消しに関すること。 6 センター及び設備の維持管理に関すること。 7 その他前各号に掲げる業務を行うにつき必要な行為をすること。			
指定期間		平成29年(2017年)4月1日 から 令和4年(2022年)3月31日まで			
総合評価(年度評価)	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度	令和 年度	令和 年度
	A	A			

管理運営実績データ

施設名

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数 稼働率等	○予算計画(収入) 【令和元年度】 一時預かり 2,600,000円 貸室 35,000円 名札利用 235,000円 ○目標 通常広場 37,830人 一時預かり 2,037人 貸室利用人数 800人 出張広場 1,830人 サークル支援 50人	●収入 【平成30年度】 一時預かり 3,004,500円 貸室 62,450円 名札利用 228,700円 【令和元年度】 一時預かり 2,940,900円 貸室 59,600円 名札利用 182,400円 ●利用者数 【平成30年度】 通常広場(291日) 46,342人 一時預かり 2,186人 貸し室利用 1,470人 出張広場(149日) 2,763人 サークル支援 227人 合計 52,988人 【令和元年度】 通常広場(290日) 38,850人 一時預かり 1,920人 貸し室利用 498人 出張広場(121日) 2,145人 サークル支援 197人 合計 43,610人	全体的に利用者数が減少している理由として、保育園や幼稚園、2歳児からのプレ幼稚園への入園が増え、施設を利用する機会が減っていることや新型コロナウイルス感染症対策によるイベントの中止、また利用者の自粛による影響が考えられる。 利用者減少に伴い、収入も前年度よりは減少している。 新型コロナウイルス感染症対策を継続していることから、利用者に対して注意喚起するよう指示した。
自主事業 (講座・セミナー等)	誕生日会(月1回) ふれあい夏祭り(年1回) ハロウィンパーティー(年1回) ふれあいクリスマス会(年1回) 離乳食教室(年1回) 食育講座(年6回) エコまつり(年2回) 工作教室(年1回) 子育てフェスティバル(年1回) ※その他の催し 骨盤調整ヨガ、怒らない子育て講座、親子リトミック	誕生日会(月1回) H30:341人 R1:248人 ふれあい夏祭り H30:375人 R1:355人 ハロウィンパーティー H30:160人 R1:154人 ふれあいクリスマス会 H30:171人 R1:176人 離乳食教室・食育講座 H30:494人 R1:390人 エコまつり H30:2,247人 R1:2,060人 工作教室 H30:58人 R1:68人 子育てフェスティバル H30:923人 R1:945人 ※その他の催し 骨盤調整ヨガ、怒らない子育て講座、親子リトミック	指定事業に基づく講座やイベントに加えて、自主事業として多種多様な講座やイベントを実施しており、利用者が楽しめる内容となっている。 利用者のさらなる増加と満足度向上を図るため、多彩な企画等を計画・実施するよう指示したが、実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症を考慮し、参加人数を制限するなど密にならないような措置をとるよう指導した。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	すべてのサービスにおいて、子どもと子育て家庭の視点に立ち、利用者が安心して快適に過ごせる場を提供する。 利用者満足度調査を年1回行うとともに、常設の意見箱を設置し、利用者のニーズを聴取する。	【平成30年度】 11月実施 回答数 198件 ●管理は行き届いているか 満足88% 普通11% 不満1% ●施設の利用しやすさ 満足91% 普通6% 不満3% ●職員の対応 満足89% 普通11% 【令和元年度】 11月実施 回答数 175件 ●管理は行き届いているか 満足92% 普通8% ●施設の利用しやすさ 満足96% 普通3% 不満1% ●職員の対応 満足95% 普通5%	毎年、利用者満足度は非常に高く、高評価であるが、引き続き、満足度向上を目標に、相談業務や保育サービスの質を維持するよう指示した。 また、引き続き、条例や規則・協定等を遵守しながら、利用者の側に立った対応を続けるよう指示した。
収支状況	○収支予算 【令和元年度】 収入計 35,650千円 指定管理料 32,480千円 利用料金収入 2,870千円 自主事業収入 300千円 支出計 35,650千円 人件費 28,650千円 その他 7,000千円	○収支決算 【平成30年度】 収入計 36,111千円 指定管理料 32,480千円 利用料金収入 3,296千円 自主事業収入 335千円 支出計 36,111千円 人件費 27,957千円 その他 8,154千円 差引 0千円 【令和元年度】 収入計 35,811千円 指定管理料 32,349千円 利用料金収入 3,183千円 自主事業収入 279千円 支出計 35,811千円 人件費 25,986千円 その他 9,825千円 差引 0千円	貸室の利用促進と、自主事業等の積極的実施により、できる限り収入の確保に努めるよう指示した。 また、節電、節約等により管理経費の縮減に努め、運営管理のために適切な支出をするよう指示した。

2 評価結果

評 価 項 目		
(1)管理状況		評 点
項目	視点	
①適切な管理の履行	協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか。(清掃、警備、保守点検、環境配慮等)	2
②適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	2
③職員研修・人材育成	職員教育、育成は適切に行われたか。(就業規則、待遇等研修、法令、情報管理等)	2
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	3
⑤個人情報の取り扱い	個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	2
⑥安全対策・事故防止対策	来館者の安全対策、事故防止策は適切であったか。	3
⑦危機管理体制	防犯及び防災、その他事故等緊急時の体制、対応は十分であったか。	2
【評価の理由】 職員の有給休暇の取得率も高く、時間外勤務はほとんどない。研修等での時間外勤務に対しても代休等で対応できており、労働環境は良好といえる。 安全対策・事故防止対策についても、ドアが外れてしまう事案に対し早急に対処した。その他大きな事故やトラブルの発生もなく、安全性が確保されていると判断する。また、新型コロナウイルス感染症防止対策のため、職員はもちろん来館者全員の検温・手指消毒を行い、入館制限を実施している。 避難訓練も毎月実施し、緊急時の対応に備えている。		
(2)運営状況		評 点
項目	視点	
①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	2
②指定事業の実施	仕様書に指定された事業が計画通り実施されたか。	2
③自主事業の実施	事業者の創意工夫によるサービスの向上や利用促進策が図られたか。	3
④利用者意見の反映	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされているか。	3
⑤意見・苦情等への対応	利用者からの苦情やトラブルに対し、適切に対応したか。	2
⑥利用者満足度	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か。	3
⑦利用実績	利用者数・利用料金収入を増加する又は確保するための取組がなされているか。(導入前との比較、導入後の推移等)	2
【評価の理由】 利用者アンケートや利用者懇談会又は直接の会話の中から、こういったニーズがあるのかを読み取り、自主事業に反映させている。また、施設利用案内等に英語表記を加えたり、ホームページをわかりやすくするなどの工夫もしている。 また、利用者からの意見に基づいて、多目的トイレに専用カゴを、幼児用トイレにおむつ交換台を設置するなど、利用者が快適に利用できるよう対応している。 苦情やトラブルも発生しておらず、利用者の満足度においては、施設の管理状況、施設の利用しやすさ、施設職員の対応において90%以上の高い評価を維持している。		

2 評価結果

評 価 項 目		
(3)収支状況		評 点
項目	視点	
①管理運営経費の節減	管理経費を縮減するため、効果的・効率的な執行がなされたか。	2
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	2
【評価の理由】 身近なところでの節電や節水など、常に縮減できるところは可能な限り取り組んでいる。 事業収支について、収入においては、当初の収支計画と比べてほぼ計画どおりであるが、支出については職員が退職したことによる人件費の減額や、備品購入や突発的な修繕等により昨年度比で増額になっている経費もある。 全体的には収入の範囲内で事業が遂行できており、適切な収支管理ができていると考える。		

【総合評価】

合計評点	37	評価ランク	A
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。 利用者アンケートによる利用者満足度は昨年度より高い評価を受けており、一定水準を維持していることから、事業運営が安定していると判断できる。 利用者のニーズに合わせて各種専門職や専門機関との連携を図りながら相談の充実に努めている。スキルアップ研修にも積極的に参加し、サービス向上に取り組んでいる。また、筑波大の看護学生(72人)の実習を受け入れ、次世代育成への貢献もしている。 <令和2年度の指導方針> 子育て総合支援センターが中心となり、子育て支援団体・サークル団体・地域等とのネットワークを構築し、子育ての情報提供や相談、子育て支援者の養成・育成を推進していけるよう指導と助言をしていく。			

※添付書類

事業報告書(月別施設別利用者数一覧、月別施設別稼働率一覧、自主事業実績、利用者満足度調査(アンケート調査等)結果、苦情一覧、収支報告書等)、モニタリングチェックシート、労働環境確認シート

【評価の基準】

- 4:目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があがったもの
 3:目標や計画を上回る成果があったもの
 2:目標や計画どおりの成果があったもの
 1:工夫や改善は認められるが、結果的に目標や計画を下回っており、さらなる努力が必要なもの
 0:目標や計画を下回っており、(所管部署の指導にもかかわらず、)工夫、改善が足りないもの

※ ただし、採点に当たっては、目標設定の度合いを考慮して行うことができる。

【総合評価の基準】

- S:総合的に評価した結果、特に優れていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が46点以上)
 A:総合的に評価した結果、優れていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が37～45点)
 B:総合的に評価した結果、適正に運営されていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が28～36点)
 C:総合的に評価した結果、さらなる努力が必要であると認められる
 (合計点が17～27点、ただし、合計点が28点以上であっても0点の項目がある場合)
 D:総合的に評価した結果、改善すべき点があると認められる
 (合計点が16点以下)

【採点表へ反映させる加減点】

上記総合評価の基準により、下表の加減点を採点表へ反映させる。

- S:5点加
 A:3点加
 B:0点
 C:3点減
 D:5点減

※更新年度評価での加減点とし、年度評価及び最終評価では考慮しない。