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	令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで

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	<p>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事。</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>2 利用許可に関する事。</p> <p>3 利用料金の徴収に関する事。</p> <p>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事。</p> <p>5 利用許可の取り消しに関する事。</p> <p>6 センター及び設備の維持管理に関する事。</p> <p>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。</p>				
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 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
	A	A	A		

管理運営実績データ

施設名

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	<p>○予算計画(収入) 【令和2年度】</p> <p>一時預かり 3,000,000円 貸室 35,000円 名札利用 235,000円</p> <p>○目標</p> <p>通常広場 33,695人 一時預かり 1,746人 貸室利用人数 800人 出張広場 1,586人 サークル支援 75人</p>	<p>●収入</p> <p>【令和元年度】</p> <p>一時預かり 2,940,900円 貸室 59,600円 名札利用 182,400円</p> <p>【令和2年度】</p> <p>一時預かり 1,945,000円 貸室 45,150円 名札利用 116,100円</p> <p>●利用者数</p> <p>【令和元年度】</p> <p>通常広場(290日) 38,850人 一時預かり 1,920人 貸室利用人数 498人 出張広場(121日) 2,145人 サークル支援 197人 合計 43,610人</p> <p>【令和2年度】</p> <p>通常広場(245日) 24,758人 一時預かり 1,541人 貸室利用人数 378人 出張広場(58日) 474人 サークル支援 71人 合計 27,222人</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閉館の期間があったことや、イベントの人数制限や中止、また、利用者の利用自粛による影響から利用者数の減少があったと考えられる。</p> <p>利用者減少に伴い、収入も減少している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策の継続から、利用者への注意喚起を引き続き行うよう指示した。</p>
自主事業(講座・セミナー等)	<p>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) 栄養講座(年1回) エコまつり(年2回) 工作教室(年1回) 食育講座(年6回) 骨盤調整ヨガ(年6回) 子育て講座(年7回) 親子リトミック講座(年8回) 子育てフェスティバル(年1回)</p>	<p>誕生日会(月1回) R1:248人 R2:126人 ふれあい夏祭り(年1回) R1:355人 R2:中止 ハロウィンパーティー(年1回) R1:154人 R2:中止 ふれあいクリスマス会(年1回) R1:176人 R2:中止 栄養講座(年1回) R1:70人 R2:38人 エコまつり(年2回) R1:2,060人 R2:2,106人 工作教室(年1回) R1:68人 R2:22人 食育講座(年6回) R1:390人 R2:235人 骨盤調整ヨガ(年6回) R1:130人 R2:65人 子育て講座(年7回) R1:36人 R2:27人 親子リトミック講座(年8回) R1:212人 R2:96人 子育てフェスティバル(年1回) R1:945人 R2:中止</p>	<p>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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、実施にあたり密にならないよう参加人数を制限するなどの措置をするよう指導したほか、大きなイベントについては中止とした。</p>
アンケートの実施状況(利用者の満足度、苦情等)	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>【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95% 普通4% 不満1% 職員の対応 満足95% 普通5%</p> <p>【令和2年度】11月実施 回答数 161件 管理は行き届いているか 満足95.0% 普通4.3% 不満0.0% 回答なし0.6% 施設の利用しやすさ 満足94.4% 普通4.3% 不満1.2% 職員の対応 満足96.3% 普通3.7% 不満0.0%</p>	<p>毎年、利用者満足度は非常に高く、高評価である。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。</p> <p>また、条例や規則・協定等を遵守し、利用者の側に立った対応を継続するよう指示した。</p>

収支状況	○収支予算 【令和2年度】 収入計 36,050千円 指定管理料 32,480千円 利用料金収入 3,270千円 自主事業収入 300千円 支出計 36,050千円 人件費 27,955千円 その他 8,095千円	○収支決算 【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 【令和2年度】 収入計 34,676千円 指定管理料 32,480千円 利用料金収入 2,106千円 自主事業収入 90千円 支出計 34,676千円 人件費 27,024千円 その他 7,652千円 差引 0千円	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閉館の期間があったことやイベントの人数制限や中止、利用者の利用自粛による影響から収入の減少があったと考えられる。 また、節電、節水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		
項目	視点	評点
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)	3
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)	3
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
<p>【評価の理由】</p> <p>安全対策・事故防止対策については、1歳児が加湿器の吹き出し口に触れたことによる軽度の火傷の事案(R3.2月報告書の事案)に対し早急に対処し大事に至らなかった。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。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、職員はもちろん来館者全員の検温・手指消毒を行っている。避難訓練も毎月実施し、緊急時の対応に備えている。</p> <p>(以下、主な加点理由)</p> <p>① 徹底事項として、入館時の検温、手指の消毒、大人のマスク着用、毎日数回室内の換気、おもちゃの消毒、職員の消毒用アルコールの携帯を行った。</p> <p>③ 新型コロナウイルス感染症拡大防止としてのつくば市の取組(子育て支援拠点の運用ガイドライン)を職員に周知し、必要に応じて複数回ミーティングを行い、感染症拡大防止の徹底を図った。</p> <p>④ 職員の有給休暇の取得率も良く、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。</p> <p>⑥ 再発防止に向けて、R3.2月報告書の事案発生直後、加湿器の周りに動かない柵を設置した。また、加湿器自体後日に撤去し、吹き出し口が高温化しない加湿器に変更した。加えて、職員へは改めて注意喚起を実施した。</p>		

(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。	3
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予定通り図られたか。	2
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。	3
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。	4
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
⑧地域との関わり	市民のニーズを反映した取組がなされたか。 地域の住民や団体との連携が図られているか。 地元住民や地元業者の活用等、地域活性化に貢献しているか。	2
<p>【評価の理由】</p> <p>利用者アンケートや利用者との直接の会話の中から、利用者のニーズを読み取り、自主事業にも反映させている。</p> <p>女子トイレにセラミックファンヒーターを、一時預かり室にサーキュレーターを設置するなど、利用者が快適に利用できるよう対応している。</p> <p>(以下、主な加点理由)</p> <p>① 新型コロナウイルス感染症対策のため、施設内が密にならないよう努めつつ、一方で利用者に順番で広場等を利用してもらうよう声がけをするなど、公平な利用ができるよう配慮を行った。</p> <p>④ 利用者の満足度は高いが、要望があれば、センター内、こども政策課に周知される状況にあり、また、毎年アンケート調査や利用者懇談会を行って意見の把握に努めている。実際に、次回の指定管理者募集に際し施設の予約システムの導入を予定しているが、これは利用者からの要望を受けた支援センターからの令和2年での提案でもあり、意見の反映に努めているといえる。</p> <p>⑤ 年間を通し、大きな苦情・トラブルの発生はないが、利用者からの苦情等については、センター長が対応したり、職員が粘り強く傾聴するなどして、大きなトラブルに広がらない取り組みがされている。苦情を出した利用者の多くがその後も引き続き利用し続けてくれていることも、苦情に対する適切な対応の表れといえる。</p> <p>⑥ 苦情やトラブルの発生もなく、利用者の満足度については、施設の管理状況、施設の利用しやすさ、施設職員の対応の項目ですべて95%以上の高い評価を得ている。</p>		

2 評価結果

評価項目			
(3) 収支状況	項目	視点	評点
	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、縮減できるところは常に可能な限り取り組んでいる。事業収支については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閉館や利用制限があったため利用料収入が減少しているが、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判断する。			

【総合評価】

合計評点	43	評価ランク	A
------	----	-------	---

【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針や、指定管理者制度の導入目的が達成されているかを記載する。

利用者アンケートによる利用者満足度は昨年度に引き続き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。特に、新型コロナウイルスの影響がある中で、感染防止の観点から利用者が密にならないよう努めつつ、公平な利用ができるよう配慮するなど、難しい状況の中で臨機応変に対応出来ていた。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。センター内でできる勉強会の実施やオンラインを活用してスキルアップ研修に参加するなど、サービス向上に取り組んでいる。

【令和3年度の指導方針】

引き続き利用者から高い評価を受けられる運営ができるよう助言していく。また、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・育成を引き続き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49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39～48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30～38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18～29点、ただし、合計点が29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17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点加点
- A: 3点加点
- B: 0点
- C: 3点減点
- D: 5点減点

※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。