

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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・つくば市子育て総合支援センター条例</li> <li>・つくば市子育て総合支援センター条例施行規則</li> </ul>			
	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 茨城営業所			
	所在地	茨城県牛久市栄町3-186			
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(5年間)				
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	A	X

管理運営実績データ

施設名 つくば市子育て総合支援センター

	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) 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 通常広場 29,200人 一時預かり 1,740人 貸室利用人数 500人 出張広場 808人 サークル支援利用者数 75人 合計 32,323人</p>	<p>●収入 一時預かり 2,228,100円 貸室 67,000円 名札利用 137,000円</p> <p>●利用者数 通常広場 27,222人 一時預かり 1,697人 貸室利用人数 522人 出張広場 724人 サークル支援利用者数 71人 合計 30,236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。 利用者減少に伴い、収入も減少している。 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>・お誕生日会/ハーフバースディ(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) ・栄養教室(年1回) ・エコまつり(年2回) ・工作教室(年1回) ・食育講座(月1回) ・骨盤調整ヨガ(年6回) ・子育て講座(年8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>・お誕生日会(月1回) 10回(203人) ※コロナで2回中止 ・ハーフバースディ(月1回) 10回(235人) ※コロナで2回中止 ・ふれあい夏祭り(年1回) 7月10日(173人) ・栄養教室(年1回) ※コロナで中止 ・エコまつり 6月1～5日(666人) 11月4～6日(536人) ・工作教室 8月2日(42人) ・食育講座(月1回) 2回(53人) ・骨盤調整ヨガ 5回(81人) ※コロナで1回中止 ・子育て講座 7回(22人) ※コロナで1回中止 ・親子リトミック講座(年8回) 7回(136人) ※コロナで1回中止 ・子育てフェスティバル(年1回) 11月13～30日(2,006人)</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。 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に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、適宜、実施を中止とした。 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、8月6日～9月30日まで、オンラインイベント及び相談業務以外の自主事業を中止した。</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。 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>利用者アンケート 結果 (R3.12月実施) 回答数:135件 ・センター職員について 満足(95.6%) 普通(2.2%) 不満(0.7%) ・感染症対策について 満足(87.4%) 普通(10.3%) 不満(1.5%)</p>	<p>例年通り今年も、利用者の満足度は高い。新型コロナウイルス感染症対策についても、9割近くの利用者が「満足」と回答している。 引き続き、満足度の向上を目標に、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、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していくよう指示した。</p>

収支状況	○収支予算 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	●収支決算 収入計 35,039千円 指定管理料 32,480千円 利用料収入 2,432千円 自主事業収入 127千円	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。
	支出計 36,050千円 人件費 27,955千円 その他 8,095千円	支出計 36,587千円 人件費 31,481千円 その他 5,106千円	

## 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)	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)	3
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、接遇等研修、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。	2
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
<b>【評価の理由】</b> ①新型コロナウイルス感染症対策に関して、来館者への検温・手指消毒の実施など、コロナウイルスとの関わり方の変遷や、ワクチン接種の状況など、様々な点で良く考えて行動していた。 ②仕様書上有資格者は半数以上で良いところ、事務員以外は全員保育士の有資格者であり、適切かつ手厚い配置により大きなトラブルもなく、安全安心な運営ができた。 ④職員の有給休暇の取得率が平均85.8%で全国平均56.6%※を大きく上回り、時間外勤務もほとんどなく、適切な労働環境が確認できた。※厚生労働省「令和3年度就労条件総合調査」より		

(2)運営状況		項目	視点	評点
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予定通り図られたか。	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。	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><b>【評価の理由】</b></p> <p>③新型コロナウイルス感染症対策として、本来土曜日のみで行う「子育てフェスティバル」を、人数制限など密にならない対策を取りながら、一方で多くの方が参加できるように規模縮小の上14日間に渡って開催するという工夫をし、利用者の憩い、地域との関わりに寄与する結果をもたらした。</p> <p>④出張子育て広場で使用する玩具や絵本を新たに購入し、利用者へのサービス向上に努めた。また、利用者懇談会を開き、消耗品に対する要望に対応するため、購入業者や購入物品の再検討を行うなど細やかな対応を行った。実際に、懇談会で出たトイレトペーパーの品質を上げて欲しい旨の要望に、すぐ対応している。</p> <p>⑤施設内で転倒し、怪我を負った利用者に対して、早急に応急処置をし、同時に病院の予約を取るなどスムーズな対応を行った。その際、病院まで付き添い、母親が運転する車内で怪我をした利用者とその兄弟の対応を行った。その後も経過を確認し、当該者の怪我が治るまで、真摯な対応を行い、適切に対応を行った。</p> <p>⑥「施設の職員について」、利用者アンケートで満足が95%以上という高い評価を得ている。</p>				

## 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。	1
【評価の理由】		
②収支計画の赤字は人件費によるところが大きい。具体的には、契約社員3名について正社員として登用したこと、辞職した非常勤の職員に代わり常勤職員を採用したこと、新規職員(有資格者(保育士))の採用に当たって応募がなく賃金を上げて再募集をしたことで既存の常勤職員の賃金も上げたこと等が挙げられる。		

### 【総合評価】

合計評点	41	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の満足度は令和2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感染症の影響がある中で、対策を十分に取リ、昨年度には中止した「子育てフェスティバル」を密にならないよう数日間に渡って開催するなど、状況に応じて工夫しながら実施し、利用者の憩い、地域との関わりに努め、難しい状況の中で臨機応変に対応できていた。

### 【令和4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指導・助言を行っていく。また、子育て総合支援センターが中心となり、市内の地域子育て支援拠点、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、また、令和4年度から新たにはじまる、利用者支援の事業についても、円滑に事業がスタートできるよう指導・助言を行っていく。

### ※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)