

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5年(2023年)4月1日から令和6年(2024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 茨城営業所			
	所在地	茨城県牛久市栄町3-186長谷川ビル2F			
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		令和4年(2022年)4月1日から令和9年(2027年)3月31日まで(5年間)			
総合評価(年度評価)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
	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) 一時預かり 2,512,500円 貸室 60,300円 名札利用 150,750円 ○目標 通常広場 29,300人 一時預かり 1,758人 貸室利用人数 500人 出張広場 992人 サークル支援利用者数 60人 合計 32,610人	○収入 一時預かり 2,519,400円 貸室 97,440円 名札利用 170,800円 ○利用者数 通常広場 33,427人 一時預かり 1,937人 貸室利用人数 901人 出張広場 1,109人 サークル支援利用者数 107人 合計 37,481人	新型コロナウイルス感染症対策のため、人数制限(令和5年4月～令和6年3月で人数制限)を行いながらの開設になったが、①徹底した感染症対策や、②令和4年度から導入した一時預かり保育や多目的室の予約システム、③利用者の声を受け令和5年度から導入したイベント予約のためのネット予約システムにより、利用しやすい環境に努めたため利用者が増加したと考えられる。
自主事業 (講座・セミナー等)	・お誕生日会/ハーフバースディ(月1回) ・百日お祝い会(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) ・栄養教室(年1回) ・エコまつり(年2回) ・工作教室(年1回) ・骨盤調整ヨガ&ベビーヨガ(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) ・動画配信(通年)	・子育てフェスティバル(11/24-25日、913人) ・スキルアップ講座(年3回、78人) ・子育て応援講座(年5回、137人) ・レッツトライ・トイレトレーニング(6/30、31人) ・パクパク食べてね幼児食(9/1、15人) ・もぐもぐ食べてね離乳食(2/1、29人) ・七夕(7/7、47人) ・夏祭り(7/15、228人) ・ハロウィン(10/12,20,26日、95人) ・クリスマス(12/7,14,19日、120人) ・工作教室(8/2、30人) ・節分(1/31、66人) ・ひな祭り(3/1、48人) ・誕生会(年12回、261人) ・ハーフバースディ(年12回、370人) ・エコ祭り(夏)(6/1-3日、510人) ・エコ祭り(秋冬)(10/4-6、624人) ・河原マジックショー(年6回、270人) ・食育イベント(年61回、385人) ・骨盤調整ヨガ・ベビーヨガ(年6回、95人) ・リトミック(年8回、145人) ・産後の骨盤トレーニング(年12回、128人) ・歯科医に相談(年12回、146人) ・百日お祝い撮影会(年12回、199人) ・怒らない子育て・PP講座(年3回、25人) ・みんな集まれ相談会(年2回、26人) ・スキンタッチつくば(年7回、270人) ・絵本作家の読み聞かせ(年9回、477人) ・自社栄養士の夏の栄養管理(8/24、33人)	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いる。子育て等に直ぐに役立てることができる講座も多く、利用者が楽しみながら参加できる内容となっている。 新型コロナウイルス感染症対策の観点から、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。 また子育てフェスティバルについては、施設の駐車場を飲食スペースとして開放し、利用者が安心して飲食ができる場を提供した。
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。	利用者アンケート 結果 (令和5年12月1日～16日までの期間、来館者にアンケート用紙を直接手渡して記入してもらった。) 回答数:93件 【管理は行き届いているか】 満足(やや満足を含む)95.7% 普通3.2% 不満(やや不満を含む)0% ※無回答1件 【施設の利用しやすさ】 満足(やや満足を含む)96.8% 普通3.2% 不満(やや不満を含む)0% 【職員の対応】 満足(やや満足を含む)96.8% 普通3.2% 不満(やや不満を含む)0%	例年利用者の満足度は高く、今年度も96.8%の利用者が職員の対応について「満足(やや満足を含む)」と回答しており、「不満(やや不満を含む)」と回答した利用者は皆無であった。 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・協定等を遵守するとともに、利用者に寄り添った対応を継続していくよう指示した。
収支状況	○収支予算 収入計 42,718,135円 指定管理料 39,994,585円 利用料金収入2,723,550円 ○支出計 42,718,135千円 人件費 33,348,232円 その他 9,369,903円	○収支決算 収入計 42,948,305円 指定管理料 39,994,585円 利用料金収入2,787,640円 自主事業収入166,080円 ○支出計 45,102,250円 人件費 36,770,246円 その他 8,332,004円 収支差引額 △2,153,945円	最低賃金の見直しを含む、人件費のベースアップ等が支出の増加原因と考えられるため、必要不可欠な経費を含めて、指定管理者と密に情報共有を図り、円滑な指定管理業務の運営を促すとともに、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)	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
【評価の理由】 ①来館者への検温・手指消毒のほか、おもちゃの定期的な消毒の実施(不特定多数が使用できるおもちゃであり、主な利用者(乳幼児)への衛生上ケアのため)など、新型コロナウイルス感染症対策にも配慮した対応を徹底していた。 ②仕様書上、半数以上の有資格者が必要であるところを、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で100%を超えており(前年度の有給残使用を含む)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。		
(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。	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。	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
【評価の理由】 ③新型コロナウイルス感染症等の感染症対策をしながら、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。 ④令和4年度から導入した、一時預かり保育や多目的室の予約システムのほか、利用者の声を受け新たにイベント予約のためのネット予約システムで予約をとれるよう利用者の利便性向上に努めた。 ⑥利用者アンケートでは、施設の職員の対応について満足との回答が96.8%、不満は0%であり、満足度が高かった。アンケートの自由記載においても広場や一時預かり室の職員の対応について、「声をかけてくれるので、ちょっとした話もしやすい」などの好意的な意見が多く寄せられていた。		

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事業収支が赤字となったため。			
【総合評価】			
合計評点	40	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4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などの感染症対策を十分に取り、「子育てフェスティバル」では参加者が密にならないよう工夫しながら開催し、利用者の憩い、地域との関わりに努めることができた。 また、令和4年度から開始された利用者支援事業において、子育てコーディネーターが相談者に寄り添い、状況をみながら保健センターやこども未来課等、他の部署と連携を取り、切れ目のない支援を行うことができ、相談件数も令和4年度の253件（電話34件）から461件（電話91件）と増加しており、利用者と利用者が必要とする機関とのつなぎ役として定着してきたことが評価できる。 ※合計点数が令和4年度は[42点]であり、これは評価項目の内(2)運営状況の⑤意見・苦情等への対応を評価し[+1点]とした。令和5年度は特筆する苦情等への対応がなかったため標準点を付け、また(3)収支状況の②事業収支も赤字であったため[-1点]を付し合計点数が[40点]となった。 【令和6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指導・助言を行っていく。 利用者支援事業においても、支援を必要とする子育て家庭が、関係機関を円滑に利用できるよう、関係機関との連絡調整、連携、協働の体制づくりについて引き続き指導・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
 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)