

## 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
-----	------------

### 1 指定概要

施設名	つくば市子育て総合支援センター
所在地	つくば市金田1979番地
指定管理者	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
指定期間	平成26年4月1日から平成29年3月31日まで(3年間)
評価対象期間	平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

### 2 運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	<p>事業計画(収入予算) 【平成28年度】 一時預かり 2,500,000円 貸室 60,000円 利用者数・稼働率等の目標設定は無し</p>	<p>実績報告(収入決算) 【平成27年度】 一時預かり 2,696,700円 貸室 35,900円 【平成28年度】 一時預かり 2,839,800円 貸室 64,800円</p> <p>利用者数 【平成27年度】 通常広場 294日 43,551人 一時預かり 294日 1,931人 貸し室 665人 出張広場 147日 2,457人 サークル支援 57人 合計 48,661人 【平成28年度】 通常広場 293日 47,270人 一時預かり 292日 2,191人 貸し室 853人 出張広場 145日 2,402人 サークル支援 59人</p>	<p>通常広場を中心とした全体の利用者数は順調に増加している。施設の広さ・間取り、職員・物品の配置を勘案し、引き続き、利用者の利便性や安全面確保などに配慮するよう指示を行った。</p> <p>一時預かり事業については、受入定員(6名)に対する稼働率が高く、計画を上回っている。</p> <p>貸室については、平成27年度に計画を下回ったことから広報を強化した結果、平成28年度は利用者数を増加させることができた。</p>

<p>自主事業 (講座・セミナー等)</p>	<p>誕生日会(月1回) エコ祭り(年1回) ふれあい夏まつり(年1回) ハロウィンパーティ(年1回) クリスマス会(年1回) 離乳食教室(年12回) 工作教室(年1回) 子育てフェスティバル</p>	<p>誕生日会(月1回) H27:379人 H28:317人 エコ祭り H27:1,918人 H28:2,429人 ふれあい夏まつり H27:318人 H28:374人 ハロウィン H27:114人 H28:139人 クリスマス会 H27:121人 H28:171人 離乳食教室 H27:50人 H28:338人 工作教室 H27:58人 H28:54人 子育てフェスティバル H27:765人 H28:982人</p> <p>その他の催し 親子リトミック、骨盤矯正ヨガ、そだれん講座、パパのベビーマッサージ、パパと作ろう、パネルシアター ほか</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数多く実施しており、利用者が楽しめる内容となっている。</p> <p>利用者のさらなる増加と満足度向上を図るため、利用者のニーズに応じた催しを実施するよう指示を行った。</p>
<p>利用者の満足度、苦情等</p>	<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>【平成27年度】 回答数 270件 満足度 施設の利用しやすさ 95% 職員について 96%</p> <p>【平成28年度】 回答数 270件 満足度 施設の利用しやすさ 92% 職員について 91%</p>	<p>開館以来、利用者満足度が非常に高く、高評価であったことから、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の向上を図るよう指示した。</p> <p>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。</p>
<p>収支状況</p>	<p>収支予算 【平成28年度】 収入計 34,356千円 指定管理料 31,659千円 利用料金収入 2,697千円 支出計 34,356千円 人件費 27,445千円 その他 6,911千円</p>	<p>収支決算 【平成27年度】 収入計 34,829千円 指定管理料 31,659千円 利用料収入等 3,170千円 支出計 34,829千円 人件費 26,019千円 その他 8,810千円 差引 0千円</p> <p>【平成28年度】 収入計 35,098千円 指定管理料 31,659千円 利用料収入等 3,439千円 支出計 35,098千円 人件費 27,060千円 その他 8,038千円 差引 0千円</p>	<p>更なる貸室の利用促進と、自主事業等の積極的実施により収入の確保に努めるよう指示した。</p> <p>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。</p>

### 3 評価結果

評価項目		調査書類	評点
(1) 管理状況	<b>適切な管理の履行</b> 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) 職員配置は適切か。 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)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 (現地調査)	3
	<b>法令遵守</b> 法基準に則った保守・管理及び監視, 測定を実施したか。 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 (現地調査)	2
	<b>安全性の確保</b> 来館者の安全対策, 事故防止策は適切であったか。 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。 消防訓練は実施されているか。 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 (現地調査) 消防計画 等	3
	<b>【評価の理由】</b> 施設の運営において大きな事故や保険対応を伴うケガの発生もなく, 児童が多数来館する施設として安全性は非常に高いと評価できる。		
(2) 運営状況	<b>平等利用及び利用促進策等</b> 平等・公平な利用に配慮されていたか。 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書, 事業計画書 事業報告書 HP, チラン等 (現地調査)	3
	<b>利用者サービスの状況(満足度)</b> 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。(開館日, 開館時間, 利用料金等) 利用者からの苦情やトラブルに対し, 適切に対応したか。 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 (現地調査)	4
	<b>利用実績</b> 利用者数・利用料金収入は, 事業計画どおりか。 (導入前との比較, 導入後の推移等)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	3
	<b>【評価の理由】</b> 利用者の満足度において非常に高い状態を維持している。また, 一時預かり事業の実施について, 独自に病児の取扱いに対するガイドラインを作成したり, 館内案内図を作成し利用者の利便性向上を図るなど, 利用者への適切な対応を図ろうと努力している。		
(3) 収支状況	<b>収支状況</b> 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 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 収支計画は, 計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	2
	<b>【評価の理由】</b> 節電や経費節約により, 収支計画に沿った適切な収支管理ができています。		

【総合評価】

合計得点	20	評価ランク	B
<p>【評価の理由】 評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載してください。導入初年度は、導入効果も記載してください。</p> <p>利用者実績及び利用者満足度は開館以来高い数値を維持しており、さらには収支も安定してきていることから、指定管理者導入の効果がさらに出てきていると考えられる。さらに、利用者支援講座の実施などニーズをとらえた子育て支援事業の実施が図られており、市における子ども・子育て支援に欠かせない施設となってきた。また、一時預かり事業のガイドラインの作成や里帰り出産等の一時的な利用に対する一律的な対応など、利用手続の明確化や公平性の確保の精度を高めている。</p> <p>(平成29年度の指導方針)</p> <p>子育て総合支援センターが、市の子育て支援の中核的な役割を果たすため、定期的な会議の開催を通じて、地域の子育て支援団体等のネットワークを構築し、市民、子育て支援団体・サークル、子育て支援事業者、関係行政機関等の連携・交流を支援していけるよう指導・助言を行っていく。</p>			

【評価の基準】

- 4: 目標や計画を大幅に上回る素晴らしい成果があったもの  
 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

【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25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21～24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14～20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  
 (0点の項目が無く、合計点が9～13点)  
 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8点以下)