

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30年(2018年)4月1日から平成31年(2019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		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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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) 【平成30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 37,960人 一時預かり 2,044人 貸室利用者数 800人 出張広場 2,190人 サークル支援 50人	●収入 【平成29年度】 一時預かり 2,884,500円 貸室 56,850円 名札利用 240,500円 【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 ●利用者数 【平成29年度】 通常広場 292日 47,781人 一時預かり 291日 2,045人 貸し室利用 1,517人 出張広場 145日 2,759人 サークル支援 235人 合計 54,337人 【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	利用者数は、全体的には前年度実績に比べて減少しているが、目標の数値に対しては大きく上回っている。その中で、一時預かりについては前年度を上回っており、それに対する収入も増加している。 通常広場の減少理由については、子育て支援拠点が今年度一箇所増えたことと、プレ幼稚園が2歳児から始まったことで遊びに来る機会が減ったことが考えられる。 引き続き利用者とのコミュニケーションやニーズの把握に努め、イベントや活動内容の周知を徹底し、多くの利用を促進するよう指示した。
自主事業 (講座・セミナー等)	誕生日会(月1回) エコまつり(年2回) ふれあい夏祭り(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11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) H29:366人 H30:341人 エコまつり H29:2,301人 H30:2,247人 ふれあい夏まつり H29:326人 H30:375人 ハロウィンパーティ H29:162人 H30:160人 クリスマス会 H29:174人 H30:171人 離乳食教室 H28:338人 H29:494人 工作教室 H29:50人 H30:58人 子育てフェスティバル H29:1,016人 H30:923人 ※その他の催し 骨盤調整ヨガ、怒らない子育て講座、栄養講座、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。 ただし、利用者の増加と満足度向上を図るため、マンネリ化せず、利用者のニーズに応じた催しを計画・実施するよう指示した。

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29年度利用者アンケート】 回答数 260件 ○管理状況 「満足」97.0% 「普通」3.0% 「不満」0% 「無回答」0.0% ○利用しやすさ 「満足」93.8% 「普通」5.4% 「不満」0.4% 「無回答」0.4% ○職員の対応 「満足」95.4% 「普通」4.2% 「不満」0.4% 「無回答」0.4% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数 198件 ○管理状況 「満足」88.4% 「普通」11.1% 「不満」0.5% 「無回答」0.0% ○利用しやすさ 「満足」91.4% 「普通」5.6% 「不満」2.5% 「無回答」0.5% ○職員の対応 「満足」89.4% 「普通」10.6% 「不満」0.0% 「無回答」0.0%	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 【平成30年度】 収入計 35,550千円 指定管理料 32,480千円 利用料金収入 2,600千円 自主事業収入 200千円 支出計 35,550千円 人件費 26,520千円 その他 9,030千円	○収支決算 【平成29年度】 収入計 35,989千円 指定管理料 32,480千円 利用料収入 3,181千円 自主事業収入 327千円 支出計 35,989千円 人件費 26,519千円 その他 9,470千円 差引 0千円 【平成30年度】 収入計 36,111千円 指定管理料 32,480千円 利用料収入 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	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。 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、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。	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】 施設の管理については、大きな事故なども発生しておらず、乳幼児を対象とする施設として安全性が確保されている。また、毎月避難訓練を実施しており、緊急時の対応に備えている。 職員の労働環境では、時間外勤務は皆無で、有給休暇の取得率も非常に高く、良好な職場環境と言える。		
(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。	2
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。	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)	3
【評価の理由】 アンケートによる満足度は90%以上の水準を維持している。 リピーターの利用者だけでなく、新規の利用者に対しても丁寧な対応を心がけており、また外国人利用者に対しても、申請書や館内の案内を英語表示するなど、サービス向上を図っている。 利用者からの苦情もなく、大きなトラブルも発生していないことは高く評価できる。		

2 評価結果

評価項目		
(3)収支状況	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事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。
	【評価の理由】 職員だけでなく利用者も一緒に節電・節水等に取り組んでもらうよう働きかけて、年間を通して節減に努めている。 事業収支についても、計画に沿った適切な収支管理ができています。	

【総合評価】

合計評点	39	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。

利用者実績やアンケートによる利用者満足度からは、前年度(平成29年度)に比べると数値は多少減少しているものの、一定の水準を維持しており、安定した事業運営がなされていると判断できる。
 職員の資質向上がサービスの向上につながるという考えのもと、ブラッシュアップ研修やマナー研修、個人情報保護研修等、またスキルアップを目的に各種講習会等にも積極的に参加している。
 定期的に担当課との会議を行い、情報の共有、意思の疎通に努めている。
 <令和元年度の指導方針>
 子育て総合支援センターを中心とした市内の子育て支援団体・サークル等とのネットワークを構築するため、連携・交流・支援等を推進するよう指導・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
- 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点加算
- A: 3点加算
- B: 0点
- C: 3点減算
- D: 5点減算

※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。