

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子育て支援部子育て支援課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立児童館（39館）	施設類型	目的・機能
	所在地	門司区風師三丁目9番18号 他38箇所		
	設置目的	児童福祉法第40条に規定する児童厚生施設であり、児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操をゆたかにするとともに、児童健全育成のため、子ども会、母親クラブ等の地域における組織活動の助長を図ることを目的とするもの。		
利用料金制	非利用料金制 <input type="checkbox"/> ・ 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/>			
	インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市福祉事業団		
	所在地	北九州市八幡東区中央二丁目1番1号		
指定管理業務の内容	1 施設の統括管理業務（職員研修等） 2 施設の運営に関する業務 （児童館業務、放課後児童クラブ業務、子育て支援業務等） 3 施設の管理に関する業務（庶務事務、維持管理業務） 4 その他の業務（事業計画等）			

指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
------	---------------------

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント																	
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み																
	(1) 施設の設置目的の達成																
	① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。																
	② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。																
	③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。																
	④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。																
	[所 見]																
	《 児童館利用者実績（放課後児童クラブ利用者を含む） 》																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>令和1年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>623,000人</td> <td>623,000人</td> <td>623,000人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>623,886人</td> <td>628,297人</td> <td>631,949人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>561,263人</td> <td>332,432人</td> <td>388,369人</td> </tr> </tbody> </table>	利用者数	令和1年度	令和2年度	令和3年度	要求水準	623,000人	623,000人	623,000人	目標値	623,886人	628,297人	631,949人	実績	561,263人	332,432人	388,369人
利用者数	令和1年度	令和2年度	令和3年度														
要求水準	623,000人	623,000人	623,000人														
目標値	623,886人	628,297人	631,949人														
実績	561,263人	332,432人	388,369人														
	《 放課後児童クラブ利用実績 》																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>令和1年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>395,728人</td> <td>399,685人</td> <td>402,882人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>381,236人</td> <td>267,282人</td> <td>320,329人</td> </tr> </tbody> </table>	利用者数	令和1年度	令和2年度	令和3年度	目標値	395,728人	399,685人	402,882人	実績	381,236人	267,282人	320,329人				
利用者数	令和1年度	令和2年度	令和3年度														
目標値	395,728人	399,685人	402,882人														
実績	381,236人	267,282人	320,329人														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用実績は要求水準及び目標値を下回ったが、これは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策としての児童館の休館や放課後児童クラブの利用制限の実施等が主な要因であると考えられるが、感染対策を各館において工夫及び徹底した結果、令和2年度と比較して、利用者数の増加を達成することが出来た。</li> <li>・ 令和2年度より開始した、オンラインによる大じどうかんまつりについては、児童館同士が相互に楽しめるコンテンツ作りに尽力した結果、令和2年度を上回る視聴回数（令和3年度5,047回、令和2年度3,361回）を達成することが出来た。</li> <li>・ 児童館ホームページの内容充実や状況に応じた更新による情報発信に加え、地域イベントへの参加等による効果的なPRを実施している。</li> </ul>																

## (2) 利用者の満足度

- ① 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と言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

### [所見]

- ・ 令和3年度の利用者アンケートにおいて、令和2年度と比較し全ての項目において満足度の増加を達成することが出来た。
  - ① 施設、設備を利用した感想…「非常に利用しやすい」、「利用しやすい」の割合
  - ② 子どもへの職員の接し方…「非常に良かった」、「良かった」の割合
  - ③ 保護者への職員の対応、マナー…「非常に良かった」、「良かった」の割合

満足度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
①	92.6%	93.5%	93.7%
②	98.4%	98.7%	99.6%
③	98.8%	89.9%	100%

- ・ 全館に「意見箱」を設置し、利用者からの声を聞く体制を整えている。
- ・ 地域の方々による運営委員会を組織するとともに、地域で開催されるイベントや連絡会などに積極的に参加し、地域の方々の声を事業に反映させている。
- ・ 利用者からの苦情等への対応にあたっては、北九州市福祉事業団福祉サービス苦情解決実施要綱に基づき、児童館と事業団事務局が一体となって解決に向けて対応する体制を整えている。また、その結果を、他の児童館にも周知・共有する仕組みを整えている。
- ・ 行事等に際しては、積極的なアンケートの実施や利用者の意見を聴取することで、常に事業内容の改善に努めている。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

### (1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

#### [所 見]

指定管理料	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
予算	743,047 千円	745,546 千円	777,089 千円
決算	743,241 千円	767,935 千円	720,278 千円

総事業費	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
予算	910,897 千円	906,302 千円	935,806 千円
決算	896,954 千円	871,421 千円	852,963 千円

うち光熱水費	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
予算	14,403 千円	13,824 千円	16,518 千円
決算	13,964 千円	13,658 千円	16,442 千円

- ・ 委託契約や物品購入を行う際には、児童館 39 館だけでなく、他にも管理運営を行う施設も含めて一括して入札を行い、経費削減に努めている。
- ・ 令和 2 年度と比較して、光熱水費が増加しているが、これは新型コロナウイルス感染症対策の観点から、エアコン等使用時に、常時換気を行っていたことで電力消費量が多くなったことが原因として考えられる。
- ・ 再委託業者の選定にあたっては、本市の有資格業者の中から、指名競争入札により決定している。

## (2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

### [所見]

収入		令和1年度	令和2年度	令和3年度
保護者負担金	予算	167,137 千円	156,467 千円	158,389 千円
収入	決算	152,937 千円	98,065 千円	131,978 千円

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響があるものの、児童館内放課後児童クラブの利用者増加により、令和3年度の保護者負担金収入は令和2年度に比べ、増加した。
- ・ 保護者負担金の未納に対しては、各児童館と事業団事務局が連携して督促を行う等の体制を整えて、その解消に努めており、その結果、未収率は0.07%と、高い収納率を保っている。令和2年度（未収率0.12%）と比較し、未収率は減少し、収納率の増加を達成している。

## 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

### (1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。

② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。

③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

### [所見]

- ・ 産休、育児休業、病気休暇などの長期休業者に対する代替職員を配置する等、適正な人員配置を行っている。
- ・ 児童厚生員の資格取得の促進とともに、児童厚生員による各種委員会（行事、研修、広報、管理運営委員会）を組織し、児童館業務を担う職員同士が情報交換や検討を行うことで、業務改善や意識改革を図っている。令和3年度より新たにICT委員会を発足し、時代の流れに合わせた業務効率化の観点からも職員の資質向上を図った。
- ・ 療育相談員等による研修も行い、様々な児童への配慮・対応への能力向上を図り、職員の専門的な知識向上にも取り組んでいる。
- ・ 児童厚生員のみならず、指導員を対象とした研修の実施も行い、児童館職員全体の資質向上に向けて取り組んでいる。（対応能力向上研修等）
- ・ 各館や合同での行事にあたっては、母親クラブ等地域の関係団体やボランティア、NPO法人等と企画・運営を連携しながら実施している。

## (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

### [所 見]

- ・ 児童館で扱う個人情報については、「北九州市福祉事業団個人情報保護規程」に基づき、書類の施錠管理、パソコンへのウィルス対策、パスワード設定等によるデータの保護等の管理を適切に行っている。またメモリースティックなどの記憶媒体については原則持ち出さないようにする等、適切かつ厳密に管理を行っている。
- ・ 児童館内の建物、設備、遊具等の安全確認チェックリストを作成して、全館で毎月点検を行い、結果を児童厚生員で組織する管理運営委員会に報告するルールを設け、必要な対応を滞りなく行うことが出来ている。
- ・ 「救命救急法」や「AED取扱」等の実践的な研修を全館職員に実施し、緊急時に迅速な行動をとることができるよう、徹底している。
- ・ 警察署の協力を仰ぎ、子どもたちも含めた不審者対応講習を行うことで、児童館全体の防犯意識を高め、日ごろから危機管理意識を持つことが出来ている。
- ・ 指定管理者独自の「北九州市福祉事業団災害対策要綱」に基づき、災害時等には迅速に職員を動員できるよう指定管理者全体としての体制作りを強化している。また定期的に計画を見直し、危機管理への意識高揚が図れている。

## 【総合評価】

### [所見]

- ・ 児童館での各種イベントや放課後児童クラブの実施等、施設の設置目的に従い、児童の健全な遊び場の確保、健康増進、情操を高めることを目的とした事業が適切に実施されており、利用者数の増加を達成することが出来ている。
- ・ 新型コロナウイルス感染症による制限がある中でも、感染対策を徹底しながら、事業を実施し、利用者の安全と満足度、双方の充実が図られている。
- ・ 各種安全対策マニュアルの徹底や職員の資質向上へ向けた研修の実施等、指定管理者自身がサービス向上とよりよい安全のための取組が出来ている。
- ・ 児童厚生員による各種委員会活動の中で、新たに ICT 委員会を設置するなど、時代の流れや変化に合わせて、業務の効率化を促進するような組織作りがなされている。

### [今後の対応]

- ・ 引き続き児童館事業の質の維持・向上に取り組むとともに、施設の適切な維持管理に努められたい。また、中高生の利用増加や、親子ふれあいサロンや幼児向け教室の更なる充実等、小学生だけでなく、幅広い年齢層の利用者が満足できる取組を期待したい。

