

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 子ども家庭部 総務企画課
評価対象期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立子どもの館 北九州市立子育てふれあい交流プラザ	施設類型	I	目的・機能	— ⑦
	所在地	【北九州市立子どもの館】 八幡西区黒崎三丁目 1 5 番 3 号 COM CITY 7 階 【子育てふれあい交流プラザ】 小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号 AIMビル 3 階				
	設置目的	【子どもの館】 ●子どもたちに充実感や達成感を得ることのできる遊びや様々な年代の人たちとの交流の場を提供することにより、子どもの豊かな感性や想像力を育む。 ●子育ての情報収集と交換の場を提供し、子育ての不安を解消しそれにより子どもの健やかな成長を支援する。 【子育てふれあい交流プラザ】 ●0歳から就学前の親子や妊産婦を対象に、子どもの感性を育み、子育て中の親が持つ負担・不安感を解消し、地域の子育て支援の活性化を図る。				
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				
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	NPO法人子ども未来ネットワーク北九州				
	所在地	北九州市小倉南区北方二丁目 1 5 番 2 1 号				
指定管理業務の内容		●施設の維持管理にかかる業務 ●子育てに関する取り組みの支援や実施に係る業務 ●子育て支援活動を行う市民団体への活動の場の提供及び活動支援 など				
指定期間		平成 2 6 年 4 月 1 日～平成 3 1 年 3 月 3 1 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]			
【子どもの館】			
利用者数	H26年度	H27年度	H28年度
要求水準	763,000 人	778,000 人	797,000 人
目標値	763,000 人	778,000 人	797,000 人
実績	789,702 人	818,267 人	806,900 人
<p>本施設は、開館15周年を迎え、平成29年3月末には開館からの入館者数が920万人を超えるなど、多くの方々に利用されている。</p> <p>例年人気の高い「夏休み特別展」では、「あそびとおもちゃのタイムトラベル」を開催。「あそび」をテーマにして、子どもから大人まで親子三世代で体験し、楽しみながら歴史や移り変わりを知って学べる特別展を開催した。</p> <p>夏休み特別展の期間中は190,183人が来場し盛況だった。</p> <p>また、春休み・冬休みをはじめとした多くのイベントを開催し、館内でも季節を感じることのできる四季折々の行事に関連するイベントを企画実施した。</p> <p>さらに、子育て情報誌「ほっぷ・すてっぷ・キッズ」を毎月発行し、かんたん離乳食アレンジ教室を開催するなど、子育て情報の提供にも力を入れ、子育てに関する不安解消等にも努めた。</p> <p>広報・PRについては、子育てふれあい交流プラザと協力し、両施設合同の情報掲載等を行った。また、夏休み特別展はCMを放映し集客を図った。</p> <p>年度を通じて積極的に集客イベント等を実施したことにより、28年度は年間目標入館者数を上回る結果となった。</p>			

【子育てふれあい交流プラザ】

利用者数	H26年度	H27年度	H28年度
要求水準	433,000 人	434,000 人	435,000 人
目標値	433,000 人	434,000 人	435,000 人
実績	424,810 人	442,415 人	450,762 人

平成28年度は子育てふれあい交流プラザ開館11周年の年であり、平成27年度までの10年間の全事業を分析・精査し、新規事業等を展開した。

本施設では、子育て、親育ち、地域子育て支援を念頭に、事業に取り組んだ。

子育て支援の新規事業として、九州造形短期大学と連携し「かいじゅうの時間」として「人形劇」「工作」「ごっこあそび」等のイベントを実施した。

親育ち支援事業では、例年行っている授乳中の母親すべてを対象とした「おっぱい相談」に加え、生後3ヶ月未満の乳児の母親のみを対象としたおっぱい相談を毎月第2・4火曜日に新たに実施した。また、子育てに必要な技術や知識、心構えのアドバイスなどに関する事業等を展開するとともに、親子同士や親子と支援者が知り合い、相互扶助できるような関係をつくる事業を積極的に提供した。

地域子育て支援としては、視察や実習、募集チラシなどを通じて施設に興味を持ち、子育て支援への関わりを希望する大学生や社会人、青少年ボランティアステーションを通じて高校生や中学生のボランティアも積極的に受け入れた。

また、子どもの館と協同した広報を行い、経費の節約をはかり、より効果の高い広報を展開した。

平成28年度の入館者数は、前年度の実績を上回るとともに年間目標入館者数も達成するなど、着実に推移した。

(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]

【子どもの館】

子どもの館の印象	非常に良かった	良かった	計
平成 26 年度	42.5% [428]	55.9% [563]	98.4% [991]
平成 27 年度	39.7% [393]	60.1% [595]	99.8% [988]
平成 28 年度	44.4% [437]	55.0% [542]	99.4% [979]

過去に「子どもの館」を利用した回数	はじめて	2～5 回	6 回以上
平成 26 年度	23.6%	37.7%	38.0%
平成 27 年度	23.2%	40.8%	35.9%
平成 28 年度	28.8%	55.3%	15.9%

*H28 年度からは「過去 1 年間の利用」として質問

【子育てふれあい交流プラザ】

子育てふれあい交流プラザの印象	非常に良かった	良かった	計
平成 26 年度	50.3% [487]	49.1% [475]	99.4% [962]
平成 27 年度	46.1% [462]	53.1% [533]	99.2% [995]
平成 28 年度	51.5% [500]	48.3% [469]	99.8% [969]

過去 1 年間に「プラザ」を利用した回数	はじめて	2～5 回	6 回以上
平成 26 年度	26.3%	55.0%	18.7%
平成 27 年度	27.7%	53.3%	19.0%
平成 28 年度	26.9%	52.8%	20.3%

【子どもの館・子育てふれあい交流プラザ】

両施設の各スタッフは、「おもてなしの心」を持った子育て支援者及び施設従事者として、接遇等、多くの研修を行うことで必要な知識及び技術の習得に努めている。また、アンケートの分析からサービスの質の向上、事業内容の充実にも努めている。

利用者の満足度は、「子どもの館」、「子育てふれあい交流プラザ」両施設ともに「非常に良かった」「良かった」をあわせるとほぼ 100% で非常に高い水準で推移している。

また、両施設ともにリピート率も高く、利用者のニーズを着実に捉えたサービスが提供されているといえる。

利用者の意見をサービスに反映できるよう、1000人アンケート以外にも両施設でのアンケートや、お客さまの声から利用者のニーズを把握し、可能な限り対応した。

苦情等に関しては、随時報告があり、状況に応じた適切な対応がなされた。

情報提供として、子育て情報誌「ほっぷ・すてっぷ・キッズ」を毎月1回発行した。

また、反響が大きかったコラム「子育てを楽しもう」を冊子にし、利用者や子育て関連施設に配布した。最新の地域の子育て関連情報、市政だより、子育て情報誌など、子育て情報を利用者へ提供した。

サービスの質の維持・向上の具体的な取組みとして、遊具、設備を常に最良の状態に保ち、安全に楽しく遊べる場所を提供するため、日常点検簿を作成し職員及びアテンダントによる点検を行った。

貸室については設備、備品の保守点検を日常的に行った。

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]

【子どもの館】

単位：千円

指定管理料	H26年度	H27年度	H28年度
予算	165,247	164,774	169,387
決算	165,072	160,449	165,823

単位：千円

総事業費	H26年度	H27年度	H28年度
予算	246,032	240,449	246,383
決算	245,798	242,091	247,863

単位：千円

うち光熱水費	H26年度	H27年度	H28年度
予算	35,650	31,000	31,000
決算	30,852	30,321	31,148

【子育てふれあい交流プラザ】

単位：千円

指定管理料	H26年度	H27年度	H28年度
予算	107,591	107,588	107,586
決算	106,844	111,519	110,967

単位：千円

総事業費	H26年度	H27年度	H28年度
予算	140,804	145,519	145,017
決算	139,490	145,396	146,556

単位：千円

うち光熱水費	H26年度	H27年度	H28年度
予算	18,000	21,500	17,700
決算	16,900	16,500	16,003

【子どもの館・子育てふれあい交流プラザ】

子ども未来ネットワーク事務局と両施設職員により「エコ委員会」を設置し、使用実績を確認することで、積極的に施設の節電、節水に努めた。また、各コーナーの清掃や施設等の軽微な補修等は職員で対応するなど、経費の低減に努めた。

(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]

【子どもの館】

単位：千円

収入		H26年度	H27年度	H28年度
利用料金収入	予算	60,260	59,060	59,660
	決算	59,440	61,181	61,530
自主事業収入	予算	17,400	17,540	17,300
	決算	17,847	16,891	17,101
その他収入	予算	3,300	3,400	3,600
	決算	3,437	3,567	3,409

【子育てふれあい交流プラザ】

単位：千円

収入		H26年度	H27年度	H28年度
利用料金収入	予算	22,860	23,640	23,650
	決算	22,476	23,349	23,856

自主事業収入	予算	9,300	8,460	8,700
	決算	8,326	8,780	9,997
その他収入	予算	1,800	1,900	1,700
	決算	1,842	1,745	1,736

【子どもの館・子育てふれあい交流プラザ】

両施設のホームページ内容の充実をはじめとして「子育てマップ北九州」や「子育て情報メール」等を活用し、イベント等のタイムリーな情報発信に努めるとともに、新聞、雑誌、テレビやラジオ等による広報や、地域行事等に積極的に参加し、魅力ある施設として直接PRするなど、幅広い広報に努めた。

その結果、両施設ともに単年度目標の利用者を確保することができ、それにより利用料金収入増につながった。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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】

【子どもの館・子育てふれあい交流プラザ】

両施設とも適正な人員配置に努め、休日やイベント開催日など、多くの利用者が見込まれる日は、対応者の数を増やすなど臨機応変に対応した。また、両施設とも、職員・アテンダント（子どもの遊びを見守ったり、付き添いをしたりする人）・ボランティア等、全てのスタッフの資質・能力向上を図る取組みとして、接遇及び安全管理対策等の研修を随時実施するなど、職員の資質・能力向上に努めた。

また、市内における子育て支援施設や団体間の連携を目的として「北九州市子育てサミット2016～2017」を開催し、実行委員会を構成している各施設・団体・行政の具体的な取り組みや事業などを協議することにより、相互の理解・横のつながりの強化に取り組んだ。

さらに、青少年ボランティアステーションの体験活動の場の提供をはじめ、多くのボランティアの受け入れや、地元学生の実習の受け入れなどを積極的に行い、地域との連携も図っている。

(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保護の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。
<p>[所 見]</p> <p>【子どもの館・子育てふれあい交流プラザ】</p> <p>データの管理については、施設が可能な保管庫に保管し、両施設とも所長を管理者として適切な管理を行っている。</p> <p>両施設とも入場に年齢制限のあるコーナーがあり、その利用規定に抵触するケースの要望が利用者からある場合は、その時の施設内周囲の状況、利用者の諸事情などを考慮し、当事者のみならず周囲の利用者の目線にも立って柔軟な対応で対処している。また、遊具や休憩コーナーの長時間の独占には、定期的な館内放送を行い、さらにスタッフによる他の利用者への配慮をお願いし、広く平等な施設利用ができるように取り組んでいる。</p> <p>収支の内容について、事業報告書等を精査した結果、不適切な点はなかった。</p> <p>事故防止の安全対策としては、朝礼などを通じて、職員、アテンダント等に事故防止に対する意識づけを行うとともに、マニュアルに基づく館内巡回を行い、事故防止に努めている。</p> <p>また、遊具・設備の保守点検等、不具合が生じる前に予防措置を事前に施す予防保全型の施設管理を推進し、利用者へのサービスの維持・向上に努めている。</p> <p>施設内で子どもの怪我などが発生した場合は迅速かつ丁寧に対応するとともに、市所管課に速やかに連絡（電話及び報告書提出）をすると同時に、結果等についても逐次報告があった。</p>

【総合評価】

<p>[所 見]</p> <p>両施設とも順調に利用者数を確保しており、着実に目標も達成している。</p> <p>また、両施設利用者の満足度も非常に高い水準で推移しており、施設の運営管理も適切に行われている。</p> <p>[今後の対応]</p> <p>少子化が進む中で、継続的に両施設が子育て支援の拠点施設としての役割を十分に果たせるように、今後も利用者数の確保のみならず、高く推移している利用者の満足度、リピート率の維持・向上に視点を置いた指導を行っていく。</p>
