

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子育て支援課 |
| 評価対象期間 | 平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 |

1 指定概要

| | | | | |
|-----------|------|---|------|-------|
| 施設概要 | 名 称 | 北九州市立児童館 (深町児童館等 20 館) | 施設類型 | 目的・機能 |
| | 所在地 | 若松区深町一丁目 2 番 14 号 他 19 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 | | <input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 | | |
| 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 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） 》 | | | | | |
| 利用者数 | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 |
| 要求水準 | 279,000人 | 279,000人 | 279,000人 | 279,000人 | 279,000人 |
| 目標値 | 299,530人 | 306,570人 | 311,710人 | 314,850人 | 315,890人 |
| 実績 | 303,590人 | 309,365人 | 316,516人 | 292,287人 | 304,797人 |
| 《 放課後児童クラブ利用実績 》 | | | | | |
| 利用者数 | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 |
| 目標値 | 203,600人 | 209,700人 | 213,900人 | 216,000人 | 216,000人 |
| 実績 | 214,867人 | 226,973人 | 234,080人 | 220,803人 | 239,750人 |
| <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度の利用者数については、指定管理期間中に休止となった施設が2館あったにもかかわらず、当初に設定している2館を合わせた要求水準を大きく上回っている。また、同じく放課後児童クラブ利用者数についても、前年度より増加しており、指定管理者の設定した目標値を大きく上回った。 乳幼児を連れて保護者が気軽に集い交流を図る場を提供するため、4館に整備している「親子ふれあいルーム」に加え、2館に整備した「親子ふれあいサロン」の新たな開設を1館で実施している。 様々な季節行事やクラブ活動を実施しているが、各館の情報共有や研修等を通じて、その充実に取り組んでいる。 大じどうかんまつりや合同キャンプ、ドッジビー大会、交歓卓球大会等、各館合同の行事も数多く実施されており、児童館相互の連携や児童の交流が図られている。 地域イベントや市内の子育てイベントへ積極的に参加するとともに、児童館キャラクターやホームページ等を活用した広報活動にも積極的に取り組んでいる。 | | | | | |

(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]

- ・利用者アンケートによれば、下表のとおり利用者から概ね高い評価を得ている。
 - 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 | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| ① | 87.6% | 86.6% | 87.6% | 90.0% | 93.2% |
| ② | 97.2% | 97.4% | 96.4% | 98.6% | 97.5% |
| ③ | 97.1% | 97.0% | 97.7% | 97.2% | 98.1% |

- ・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て利用者や地域の人からの声を聞き、事業に反映させる体制を整えている。
- ・利用者からの苦情への対応については、各館の児童厚生員を受付担当者、館長を責任者と定め、児童館と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。
- ・児童館の行事については、随時ホームページでの情報発信を行うほか、児童館だより、ポスター、イベントチラシ等を学校、市民センター、地域に配布している。
- ・行事を実施する際には、アンケートや利用者の意見を集約し、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 | H26 年度 | H27 年度 | H28 年度 | H29 年度 | H30 年度 |
|-------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 予算 | 277,275 千円 | 314,718 千円 | 348,406 千円 | 346,246 千円 | 353,124 千円 |
| 決算 | 285,601 千円 | 317,719 千円 | 350,369 千円 | 340,941 千円 | 348,553 千円 |

| 総事業費 | H26 年度 | H27 年度 | H28 年度 | H29 年度 | H30 年度 |
|------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 予算 | 347,310 千円 | 392,730 千円 | 434,845 千円 | 428,425 千円 | 443,603 千円 |
| 決算 | 363,470 千円 | 401,972 千円 | 436,683 千円 | 423,669 千円 | 438,331 千円 |

| うち光熱水費 | H26 年度 | H27 年度 | H28 年度 | H29 年度 | H30 年度 |
|--------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 予算 | 6,588 千円 | 6,831 千円 | 6,726 千円 | 7,081 千円 | 7,463 千円 |
| 決算 | 6,566 千円 | 6,459 千円 | 6,680 千円 | 7,080 千円 | 7,462 千円 |

- ・放課後児童クラブの登録児童数増加に加え、新たにキャリアアップ処遇改善加算の導入等により、指定管理料を中心に増加している。
- ・指定管理者が委託契約や物品購入を行う際には、児童館 20 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、経費低減に努めている。
- ・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。
- ・児童の安全を確保できる範囲で節電に取り組んだが、熱中症対策としてのエアコン使用等、光熱水費は前年度に比べ増加している。

(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]

| 保護者負担金収入 | H26 年度 | H27 年度 | H28 年度 | H29 年度 | H30 年度 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 予算 | 71,726 千円 | 75,749 千円 | 84,086 千円 | 80,632 千円 | 88,830 千円 |
| 決算 | 75,547 千円 | 81,899 千円 | 84,100 千円 | 80,948 千円 | 88,003 千円 |

- ・放課後児童クラブの登録児童数の増加により保護者負担金収入は前年度より増加している。
- ・保護者負担金の滞納については、児童館と事務局が連携して督促等の対応を行うことで未納金の解消に努めており、その結果、負担金の納付率は 99.84%と高い数値を維持している。

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]

- ・産休、育児休業、病気休暇などの長期休務者には代替職員等を配置し、業務に支障がないよう人員配置を適正に行っている。
- ・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。
- ・児童厚生員に専門研修（資格取得研修）を含めた児童福祉、健全育成に係る様々な研修へ参加する機会を設けている他、放課後児童クラブ指導員に対する研修も実施し、職員の資質向上に取り組んだ。
- ・各館や合同での行事实施にあたっては、母親クラブ等地域の関係団体やボランティアと連携しながら企画・運営を行っている。

(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。

[所見]

- ・児童館で扱う個人情報の管理については、指定管理者独自の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など適切な管理を行っている。
- ・個人情報保護に関する研修を児童厚生員及び指導員へ実施し、職員の意識向上及び個人情報保護規程の徹底に努めている。
- ・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、安全意識の徹底を図るとともに、異常箇所については速やかに対応するよう体制づくりを行っている。
- ・警察署の協力による「不審者対応講習」や、「救命救急法」「AED取扱」等の実践的な研修の実施により、緊急時に迅速な行動をとることができるよう、職員の対応能力

向上を図っている。

- ・指定管理者独自の取り組みとして、児童厚生員による管理運営委員会が組織されており、安全対策等についての課題の共有・改善に向けた検討等を行うとともに、「児童館における安全対策マニュアル」の見直しを行っている。

【総合評価】

【所見】

- ・児童館行事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、利用者からも全般的に高い評価を得ている。
- ・合同行事の実施、ホームページや児童館キャラクターの活用により、児童館活動の広報・PRを積極的に行っている。
- ・事業の実施にあたっては、母親クラブや地域の各種団体、ボランティアとの連携を行い効果的な運営に努めている。
- ・専門知識の向上、安全対策などの職員研修を定期的に行い、職員の資質向上、安全管理にも努めている。