

## 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31年4月1日～令和2年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立児童館（42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41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 type="checkbox"/> 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		
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	配点	評価 レベル	得点												
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		40												
(1) 施設の設置目的の達成	35	4	28												
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。															
[評価の理由、要因・原因分析]															
《 児童館利用実績（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>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>617,000人</td> <td>623,000人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>694,850人</td> <td>623,886人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>637,106人</td> <td>561,263人</td> </tr> </tbody> </table>				利用者数	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	要求水準	617,000人	623,000人	目標値	694,850人	623,886人	実績	637,106人	561,263人
利用者数	【参考】H30年度(更新前)	R元年度													
要求水準	617,000人	623,000人													
目標値	694,850人	623,886人													
実績	637,106人	561,263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>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>414,100人</td> <td>395,728人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>422,128人</td> <td>381,236人</td> </tr> </tbody> </table>				利用者数	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	目標値	414,100人	395,728人	実績	422,128人	381,236人			
利用者数	【参考】H30年度(更新前)	R元年度													
目標値	414,100人	395,728人													
実績	422,128人	381,236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。これは、西戸畑児童館内放課後児童クラブの移転による事業廃止に加え、2館（夜宮、深町）の耐震補強工事の実施に伴う7ヵ月間の休館、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う休館による影響が大きいと考えられる。このような施設の使用制限等がある中、要求水準の90%以上の実績を上げている点は評価できる。</li> <li>・年間を通して、様々な季節行事やクラブ活動を実施しており、また、各館の情報共有や研修等を通じ、その充実に取り組んでいる。</li> <li>・大じどうかんまつりや合同キャンプ、ドッジビー大会等、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。</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>															

<b>(2) 利用者の満足度</b>																
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。		1 5	4	1 2												
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。																
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>																
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートによれば、下表のとおり利用者から非常に高い評価を得ている。</li> </ul>																
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																
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>(東部) 95.7% (西部) 93.2%</td> <td>92.6%</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>(東部) 98.4% (西部) 97.5%</td> <td>98.4%</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>(東部) 98.2% (西部) 98.1%</td> <td>98.8%</td> </tr> </tbody> </table>					満足度	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	①	(東部) 95.7% (西部) 93.2%	92.6%	②	(東部) 98.4% (西部) 97.5%	98.4%	③	(東部) 98.2% (西部) 98.1%	98.8%
満足度	【参考】H30年度(更新前)	R元年度														
①	(東部) 95.7% (西部) 93.2%	92.6%														
②	(東部) 98.4% (西部) 97.5%	98.4%														
③	(東部) 98.2% (西部) 98.1%	98.8%														
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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おり、また、地域で開催されるイベントや連絡会などにも積極的に参加して利用者や地域の人からの声を聞くことにより、事業に反映させる体制を整えている。</li> <li>・利用者からの苦情への対応については、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、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。また、その結果を、他の児童館にも周知・共有する仕組みが整えられている。</li> <li>・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集約することで、常に事業内容の改善に努めている。</li> </ul>																

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18																											
(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。	20	3	12																											
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <table border="1" data-bbox="363 696 1235 842"> <thead> <tr> <th>指定管理料</th> <th>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>731,201 千円</td> <td>743,047 千円</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>720,668 千円</td> <td>743,241 千円</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="363 891 1235 1037"> <thead> <tr> <th>総事業費</th> <th>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>887,362 千円</td> <td>910,897 千円</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>874,692 千円</td> <td>896,954 千円</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="363 1086 1235 1232"> <thead> <tr> <th>うち光熱水費</th> <th>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>14,059 千円</td> <td>14,403 千円</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>14,022 千円</td> <td>13,964 千円</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>・放課後児童クラブ登録児童数の増加に伴い、指定管理料を中心に増加している。</li> <li>・委託契約や物品購入を行う際には、児童館 42 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。</li> <li>・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。</li> <li>・熱中症対策としてのエアコン使用等により年々増加している光熱水費及び電気使用量については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館や児童の安全を確保できる範囲での節電により微減している。</li> </ul>				指定管理料	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	予算	731,201 千円	743,047 千円	決算	720,668 千円	743,241 千円	総事業費	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	予算	887,362 千円	910,897 千円	決算	874,692 千円	896,954 千円	うち光熱水費	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	予算	14,059 千円	14,403 千円	決算	14,022 千円	13,964 千円
指定管理料	【参考】H30年度(更新前)	R元年度																												
予算	731,201 千円	743,047 千円																												
決算	720,668 千円	743,241 千円																												
総事業費	【参考】H30年度(更新前)	R元年度																												
予算	887,362 千円	910,897 千円																												
決算	874,692 千円	896,954 千円																												
うち光熱水費	【参考】H30年度(更新前)	R元年度																												
予算	14,059 千円	14,403 千円																												
決算	14,022 千円	13,964 千円																												

<b>(2) 収入の増加</b>		10	3	6												
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。																
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入</th> <th>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保護者負担金</td> <td>予算</td> <td>152,756千円</td> <td>167,137千円</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>決算</td> <td>150,549千円</td> <td>152,938千円</td> </tr> </tbody> </table>					収入		【参考】H30年度(更新前)	R元年度	保護者負担金	予算	152,756千円	167,137千円	収入	決算	150,549千円	152,938千円
収入		【参考】H30年度(更新前)	R元年度													
保護者負担金	予算	152,756千円	167,137千円													
収入	決算	150,549千円	152,938千円													
<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童館内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増加している。</li> <li>・保護者負担金の未納に対しては、各児童館と事務局が連携して督促を行い、解消に努めている。</li> </ul>																
<b>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</b>		20		14												
<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b>																
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。		10	3	6												
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。																
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>																
<ul style="list-style-type: none"> <li>・産休、育児休業、病気休暇などの長期休務者に対する代替職員も配置する等、適正な人員配置を行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・専門研修（資格取得研修等）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、職員にて構成する研修委員会による自主企画研修の実施等、様々な方法で職員の資質向上に取り組んでいる。</li> <li>・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、NPO法人等と企画・運営を連携しながら実施している。</li> </ul>																

(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するための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
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。			
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 「救命救急法」や「AED取扱」等の実践的な研修を実施し、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。</li> <li>・ 安全対策マニュアルをより詳しく改訂するとともに、全職員に周知・徹底している。</li> <li>・ 一斉メッセージ送信システムの稼働開始により、台風や大雨等緊急時に迅速な対応ができるようにしている。</li> <li>・ 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課題の共有・改善に向けた検討等が行われている。近年の食物アレルギー疾患のある児童の増加に対し、おやつ提供等をより安全に行うため「食物アレルギー対応マニュアル」も適宜見直している。</li> </ul>			

【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none"><li>・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、利用者からも高い評価を得ている。</li><li>・各種安全対策マニュアルの整備や職員の資質向上に資する研修の実施等、徹底した安全対策・安全管理に努めている。</li></ul>			

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。