

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	【子どもの館】 八幡西区黒崎三丁目15番3号 COM CITY7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 <input type="checkbox"/>		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>		
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	小倉南区北方二丁目15番21号				
指定管理業務の内容		●施設の維持管理に係る業務 ●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		36												
(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。	35	3	21												
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>【子どもの館】</p> <p>本施設は、開館18周年を迎え、令和元年6月には開館からの入館者数が1,100万人を超えるなど、多くの方々に利用されている。</p> <p>① 指定管理業務の実施状況</p> <p>年間を通して、子ども、親子、世代を超えて楽しめるイベントのほか、子育て支援、青少年の健全育成に向けて、親子のふれあい・自然にふれる・スポーツに親しむ・文化にふれるなど、さまざまな体験イベントを実施した。また、小児科医や栄養士、助産師など、専門職による子育て相談の開催や子育て情報誌「ほっぷ・すてっぷ・キッズ」の発行など、子育てに関する不安解消等にも努めた。</p> <p>入館者数は下記のとおり。</p> <table border="1" data-bbox="263 1384 1289 1624"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>H30年度 (参考:更新前)</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>799,000人</td> <td>809,090人</td> </tr> <tr> <td>目標値(年度協定時)</td> <td>799,000人</td> <td>810,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>814,352人</td> <td>670,747人</td> </tr> </tbody> </table> <p>令和元年度は、夏休みの短縮や、2月以降の新型コロナウイルス感染症の全国的な拡大や、それに伴う臨時休館の影響から、目標を下回る結果となった。</p> <p>② 利用者増の取組み</p> <p>ア 夏休み特別展の開催（指定管理者による独自の取組み）</p> <p>夏休み期間中に、子どもと子育て家庭に、いつもとは違った特別の「子どもの遊びの場」を提供することにより、様々な体験や学習、出会い、交流を通して、豊かな感性や創造力を育むとともに、親と子や人と人との繋がり大切さ、子育ての喜びを実感してもらう「夏休み特別展」を開催した。</p>				利用者数	H30年度 (参考:更新前)	令和元年度	要求水準	799,000人	809,090人	目標値(年度協定時)	799,000人	810,000人	実績	814,352人	670,747人
利用者数	H30年度 (参考:更新前)	令和元年度													
要求水準	799,000人	809,090人													
目標値(年度協定時)	799,000人	810,000人													
実績	814,352人	670,747人													

「夏休み特別展」の入館者数は下記のとおり。

	入館者数	入館者数／日	開催期間	テーマ
平成 30 年度	239,313 人	5,439 人	44 日	「ファンタジーペーパーワールド～紙の遊園地へようこそ～」
令和元年度	197,792 人	4,600 人	43 日	「あった！あった！平成の思い出博～カムバック！Hey!sey!」

イ 開館周年記念の取組みとして、各コーナーを無料開放し、たくさんの利用者を楽しんでいただいた。

(平成 30 年度 8,545 人、令和元年度 8,236 人)

ウ 団体利用促進

市内及び近隣市町村の保育所・幼稚園に「団体利用の手引」を配布し、団体利用の促進を図った。また、利用しやすいようバス駐車場、昼食場所などを確保し便宜を図った。

エ 利用者ニーズを把握した遊具の充実

施設の魅力向上を図るため、利用者意見（アンケート）を参考にニーズの高かった遊具（トランポリン）を設置することとした。

※春休みの目玉とする予定だったが、臨時休館となったため使用実績なし

③ 施設間の連携

ア 下記 2 事業について、両施設で開催するなど、イベントの連携を図り、利用者から好評を得た。

・赤ちゃん同窓会（指定管理者による独自の取組み）【4 回実施】

同じ年に生まれた赤ちゃんとその保護者を対象に、気軽に話しあえる交流の場を提供し、子育ての不安感や孤独感の解消を図ることを目的に実施するもの。

・もったいないバザール（指定管理者による独自の取組み）【1 回実施】

家庭で不要になった子育て用品、育児用品、おもちゃ等を集め、必要としている方に無償提供するもの。

イ 両施設内に毎月のイベントポスター、イベントチラシの設置等、共同広報を行い、相乗効果を図った。

④ 営業・広報活動

テレビCMやラジオ、インターネット、市内の保育所・幼稚園・小学校などへのチラシの配布、地域イベントにおけるPR、子育て情報誌等への広告掲載などによる広報活動を行った。

【子育てふれあい交流プラザ】

平成 17 年 12 月に開館した「子育てふれあい交流プラザ」は、令和元年 12 月には入館者数が累計 600 万人に達成するなど、多くの親子や子育て支援者などに利用されている。

① 指定管理業務の実施状況

子育て支援（子どもが新たな発見や創造への喜びを感じることができる遊び場の提供）、親育ち支援（育児や不安や悩みを解消するための相談や講習の実施）、地域子育て支援（子育て支援を行うNPOやサークルの活動支援）を念頭に、子どもや保護者、地域の子育て支援団体等を対象にした様々な事業を、年間を通して計画的に実施した。

令和元年度は、2月以降の新型コロナウイルス感染症の全国的な拡大や、それに伴う臨時休館の影響から、目標を下回る結果となったが、臨時休館中も子育て世代のニーズに応えることができるよう、HPやSNSを活用して情報発信を継続的に行った。入館者数は下記のとおり。

利用者数	H30年度 (参考:更新前)	令和元年度
要求水準	437,000人	424,986人
目標値	437,000人	433,000人
実績	442,451人	379,244人

② 利用者増の取組み

ア 夏のスペシャルイベントの開催

大型連休や夏休みをはじめとした長期休みに集客事業を実施し、また、年間を通して季節に応じたイベントを展開した。中でも例年人気の「夏のスペシャルイベント」では、多くの人で賑わった。

「夏のスペシャルイベント」の入館者数は下記のとおり。

	入館者数	入館者数/日	開催期間	テーマ
平成30年度 (参考:更新前)	10,188人	283人	36日	鈴山キナコの「アニマルデコ」展等
令和元年度	12,158人	434人	28日	夏の絵本カーニバル in 元気のもり等

イ メルちゃんのお部屋

子どもたちに大人気の「北九州市子育て応援大使」のメルちゃんの人形や関連遊具を設置した。合わせてメルちゃんの着ぐるみやフォトブースを活用し、撮影会等を実施しにぎわいづくりをした。

ウ 元気のもり縁日

飲食及び創作ゲームなど、常設サービスにはない付加価値を提供する「元気のもり縁日」を、月に2～3回程度（年間23回）開催した。長期休暇時には、回数を増やし、内容も定期的に入れ替えた。

③ 施設間の連携

子どもの館と同じ。

④ 営業・広報活動

テレビCMやラジオ、インターネット、市内の保育所・幼稚園・小学校などへのチラシの配布、子育て情報誌等への広告掲載などによる広報活動のほか、市民センターや親子ふれあいルームなどに出向き、遊具の一部を用いた体験型PR「出張元気のも

り」を実施した。

また、SNSアカウントを開設し、ホームページの連携を図り、インターネットを利用した情報発信を積極的に行った。

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

指定管理者が管理運営するホームページ「子育てマップ北九州」のデザインの一新、内容コンテンツの見直しを図り、令和2年度当初のリニューアルオープンのため、作業を行った。今後、当ホームページを起点にした広報活動の一層の充実が期待される。

子どもの豊かな感性や創造力を育み、子育て中の保護者の負担や不安感を解消するための総合的な子育て支援拠点施設として、その目的を果たすための努力を充分行っている。引き続き両施設が、これまで以上に連携し、更なる機能強化が図られていくことが期待できる。

(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。	15	5	15
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【子どもの館】

① 利用者の満足度

ア 子どもの館の印象

利用者のアンケートで「子どもの館」の印象を「非常に良かった」、「良かった」と回答した割合

	非常に良かった	良かった	計
平成30年度(参考:更新前)	50.4%	49.3%	99.7%
令和元年度	48.1%	47.1%	95.2%

“非常に良かった”“良かった”をあわせた割合は、非常に高く、利用者の満足度は高いものとなっている。

“非常に良かった”“良かった”とする主な理由としては、「子どもがとても楽しそうだった」「いろいろな体験ができた」「工夫されたイベントだった」「スタッフの対応が親切」などであった。

イ 子どもの館を利用した回数

利用者のアンケートで過去に「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30年度(参考:更新前)	28.1%	53.7%	18.2%
令和元年度	29.2%	52.3%	18.5%

“2回以上”の利用者が7割を超えるなど、利用者ニーズを捉えた満足度の高いサービスの提供により、多くのリピーターを確保している。

② 利用者意見への対応

利用者の意見をサービスに反映できるよう、アンケートや「キッズハウス」・「あそび工房」に設置している「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。

③ 苦情対応

利用者からの苦情については、施設内のアテンドから職員、所長へと報告体制が整っており、相手方と連絡先が分かる場合は確実にフィードバックを行っている。また、主なものについては、市所管課に随時報告をするなど、状況に応じた適切な対応がなされた。

④ 情報提供

子育て情報誌「ほっぷ・すてっぷ・キッズ」を(年6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」(市立医療センター名誉院長 小児科医 廣澤元彦先生執筆)を冊子にし、利用者や子育て関連施設に配布した。

また、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に提供した。

⑤ サービスの質の維持・向上の具体的な取組み

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て始業時などにアテンダント及び職員による点検を行い、サービスの質の維持・向上を図った。

【子育てふれあい交流プラザ】

① 利用者の満足度

ア 子育てふれあい交流プラザの印象

利用者のアンケートで「子育てふれあい交流プラザ」の印象を「非常に良かった」、「良かった」と回答した割合

	非常に良かった	良かった	計
平成30年度(参考:更新前)	54.0%	45.8%	99.8%
令和元年度	53.2%	46.7%	99.9%

“非常に良かった”“良かった”をあわせた割合は、非常に高く、利用者の満足度は高いものとなっている。

“非常に良かった”“良かった”とする主な理由としては、「イベントが充実していて楽しい」「子どもが楽しく遊べる」などのほか、スタッフの気配り、施設が清潔に保たれていること、魅力あるイベントに参加できたことなどがあつた。

イ 子育てふれあい交流プラザを利用した回数

利用者のアンケートで過去1年間に「子育てふれあい交流プラザ」を利用した回数

	はじめて	2～5回	6回以上
平成30年度	30.0%	49.7%	20.3%
令和元年度	27.9%	48.4%	23.7%

“2回以上”の利用者が7割を超えるなど、利用者ニーズを捉えた満足度の高いサービスの提供により、多くのリピーターを確保している。

② 利用者意見への対応

施設全般に関するアンケートのほか、特に必要と思われるイベントについては別途アンケートを実施し、催事運営や施設管理等のサービス向上や改善に積極的に努めた。

③ 苦情対応

利用者からの苦情については、施設内のアテンドから職員、所長へと報告体制が整っており、相手方と連絡先が分かる場合は確実にフィードバックを行っている。また、主なものについては、市所管課に随時報告をするなど、状況に応じた適切な対応がなされた。

④ 情報提供

「サポーターだより」を作成し、「地域子育て支援フォーラム」の活動状況、登録サポーターの紹介、子育てふれあい交流プラザの近況報告等の情報を利用者へ提供した。

⑤ サービスの質の維持・向上の具体的な取り組み

施設利用者が楽しく安全に過ごせ、かつ継続的に利用できるよう安全・安心、清潔、遊具の充実を念頭に、職員、アテンダントが日常より動作確認を行った。

また、館内に外国語表記や、電子機器で同時通訳ができる環境を整え、外国人利用者向けのサービス向上を行った。

2 効率性の向上等に関する取り組み

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。

20

3

12

[評価の理由、要因・原因分析]

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

① 経費低減の取り組み

ア 経費（指定管理料）の削減

令和元年10月からの消費税率アップ、最低賃金の上昇によるアテンダントの時給アップによる指定管理料は増加したが、令和2年2月28日以降の臨時休館時には、光熱水費・消耗品費削減の取り組みを行うなどして、経費削減に努めた。

指定管理料	H30年度 (参考:更新前)	R元年度
予算	274,019 千円	282,653 千円
決算	274,000 千円	282,454 千円

※R元年度は別途新型コロナウイルスによる臨時休館に伴う補償あり

イ 省エネ・節電対策

スタッフによるこまめな消灯、計画的なLED化、照明の間引き点灯による省エネ・節電を推進した。また、両施設の職員からなる「エコ委員会」を設置し、毎月の実績を確認しながら経費削減に努めた。

各年度別の水道光熱費は下記のとおり。

うち光熱水費	H30年度 (参考:更新前)	R元年度
予算	46,000 千円	46,426 千円
決算	45,077 千円	42,813 千円

※R元年度は別途臨時休館に伴う光熱費の減少の影響あり

② 再委託の状況

設備の日常の保守点検、軽微な補修などは職員が対応し、指定管理者が履行できない専門的な知識や技術を要する業務を再委託するなど、経費が最小限となるよう適切な対応がなされた。

③ 経費の効果的・効率的な執行

利用者の声に常に耳を傾け、そのニーズを把握するように努め、費用対効果を念頭に事業を実施した。

(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。

10

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

① 収入の増加のための取り組みと効果

親子や家族が一緒に楽しめる様々なイベントを年間を通して開催し、夏休みや大型連休などには特別集客事業を実施した。

ホームページ「子育てマップ北九州」及び両施設のホームページ、SNS等を活用し、イベントのタイムリーな情報発信に努めた。

市政だより、新聞、各種子育て情報誌、テレビ・ラジオを通じた広報や、地域行事に参加してPRを行うなど、様々な媒体での広報・PR活動を展開し、さらに、貸室利用の促進、ショップにおける取扱商品や売場構成の工夫などにより、収入増加を図った。

上記のような取り組みを行ったものの、2月28日以降の臨時休館により予定していた集客イベントが実施できなくなったことや、多くの利用が期待される春休み期間中の休館が収入の減少に大きく影響した。

収 入		H30 年度	R元年度
		(参考:更新前)	
利用料金収入	予算	83,190 千円	84,390 千円
	決算	82,927 千円	70,230 千円
自主事業収入	予算	27,050 千円	12,850 千円
	決算	29,957 千円	11,100 千円
その他収入	予算	4,600 千円	18,700 千円
	決算	4,696 千円	19,449 千円

※令和元年度より自主事業の計上項目見直し（自動販売機売上・駐車券売上のみの計上）

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20	14
(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。	10	4
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。		
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通</p> <p>① 人員の配置 両施設とも所長管理監督のもと、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。</p> <p>② 職員の資質・能力向上 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）を対象に、接遇、安全管理及び子育て支援に関する研修を実施し、職員の資質向上を図った。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携・協働 ア 北九州子育てサミットの開催 各区の親子ふれあいルーム、ほっと子育てふれあいセンター、子育て支援サロン“ぴあちえーれ”、子どもの館、子育てふれあい交流プラザが連携して「北九州子育てサミット」を開催し、実行委員会を構成している各施設・団体・行政の具体的な取組みや事業などを共有することにより、相互の理解や横のつながりの強化に取り組んだ。 イ ボランティアの受け入れ 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や地元学生の実習の受入れなどを積極的に行い、地域との連携を図った。 (ボランティアとして中高生、大学生、社会人が244名登録、年延べ約2,724日活動)</p> <p>④ 妊産婦・乳児避難所としての役割 災害時に妊産婦・乳児が安心して過ごせる避難所を設置するにあたり、両施設が市</p>		

の指定を受けたため、運営方法等を市と協議を重ね、災害時に開設できるよう市と協同で準備を行った。

(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。 | 1 | 0 | 3 | 6 |
| 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。 | | | | |

【評価の理由、要因・原因分析】

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】 共通

- ① 個人情報の保護
 個人情報保護に関しては、北九州市個人情報保護条例や北九州市公式ホームページ管理運営要綱等を遵守しながら、子ども未来ネットワーク北九州のデータ及びプログラム保護管理規定を定め、適切な対策を講じている。
- ② 平等利用 ③ 公平選定
 制限時間周知のためのタイマーの設置、定期的な館内放送、スタッフによる他の利用者への配慮のお願いなどにより、広く平等な施設利用ができるように取り組んだ。また、参加者を限定したイベント等において、受付ルールを明確化するなど、公平に受付ができるよう努めた。
- ④ 収支状況
 事業報告書等を精査した結果、特段不適切な点はなかった。
- ⑤ 事故防止などの安全対策
 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。
- ⑥ 危機管理体制
 防火訓練（避難誘導・消火訓練等）を実施し、各所に配置したカメラによる監視も行っており、適切な管理体制となっている。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応
 施設内で子どもの怪我などが発生した場合には迅速に対応するとともに、市所管課に速やかに連絡（電話および報告書提出）をし、結果についても逐次報告をしている。

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
【評価の理由】 <p>両施設とも、入館者数、収入ともに施設の老朽化や夏休みの短縮、新型コロナウイルス感染症拡大などの要因で大きく減少したものの、利用者の満足度が非常に高い水準で推移している。また、利用者アンケートにおいても、遊具の内容、設備の安全性・衛生面、また、イベントやスタッフの対応などが高評価であり、利用者の満足度は総じて高く、両施設の利用促進が図られ、効率的で適正な管理運営を行った。</p> <p>地域行事等に積極的に参加して子育て当事者を含む市民と直接ふれあい、子育てに関わる潜在的なニーズの掘り起こしや地域との連携を行った。また、子育て世代のニーズを踏まえた効果的な広報、宣伝を実施した。</p> <p>さらに、「北九州子育てサミット」（子育て支援ネットワークの取組み）、「男2代の子育て講座」（子育て家庭のワーク・ライフ・バランスの推進）などを着実に実施するとともに、親子のきずなを深めるための新たな事業等を行うことで、両施設の魅力を高めた。</p>			
中間評価の場合			
【今後の対応】 <p>今期は4期目であり、蓄積された知識を活用した管理運営が行われているが、さらなる魅力向上のため、利用者目線に立ち、ニーズを的確にとらえ、広報の強化、実施事業等の見直し・改善を行う必要がある。また、施設間の人事交流やコンサルの活用等の検討等により、より効果的・効率的な施設運営に取り組む必要がある。</p>			

【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。