

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	令和6年4月1日～令和7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	目的・機能
			I	— 7
	所 在 地	【北九州市立子どもの館】 八幡西区黒崎三丁目15番3号 COM CITY 7階 【北九州市立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	子どもの豊かな感性や創造力を育み、子育て中の保護者が持つ負担や不安感を解消するための（東西の）総合的な子育て支援拠点施設として、「子どもの館」、「子育てふれあい交流プラザ」を設置。 【子どもの館】 ・児童に遊び、体験及び交流の場を与えることにより、豊かな感性及び創造性を育むとともに、児童の保護者に子育てに関する情報交換の場を提供することにより、子育てに対する不安の解消を図り、もって児童の心身の健全な発育及び子育ての支援に資する。 【子育てふれあい交流プラザ】 ・0歳から就学前の子どもの豊かな感性や創造性を育むとともに、子育て中の親の不安の解消、地域の子育てを支援する活動の活性化を目的に、子どもの遊び場、子育てに関する情報交換の場、地域の子育て支援団体の交流の場を提供する。		
利用料金制		非利用料金制 ・ ☒ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 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	小倉南区北方二丁目15番21号		

要求水準	437,000 人	433,000 人	427,000 人	428,000 人	429,000 人	430,000 人	429,000 人
目標値	437,000 人	433,000 人	427,000 人	428,000 人	429,000 人	430,000 人	429,000 人
実績	442,451 人	379,244 人	67,328 人	89,469 人	235,263 人	341,604 人	349,493 人

本施設は、0歳から就学前の子どもとその親や妊産婦を対象に、遊び場、育児相談、親子・市民活動団体の情報交換や交流が図れる広場（フォーラム）を提供することで、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、市民団体活動の活性化を図ることを目的として平成17年度に開設した施設である。

新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や一部施設の利用制限をせざるを得ない状況であったため利用者数は大幅に減少したが、新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、管理運営において「ニューノーマル」を念頭に施設づくりに取り組み、ホームページやSNSでの情報発信やPRなどを中心に、子育て当事者のニーズに合った広報、宣伝を行った結果、感染症流行前の水準には戻り切れていないものの、着実に利用者数は増加している。

（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〕

●子どもの館＜アンケート調査＞

	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%
令和2年度	—	—	—
令和3年度	49.4%	50.2%	99.6%
令和4年度	58.2%	41.1%	99.3%
令和5年度	64.4%	35.3%	100.0%
令和6年度	64.1%	35.8%	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。主な理由としては、「子どもの反応がよかった」「楽しみながら子どもが体を動かせる」「おむつなども販売しており手ぶらで来られる」「トイレがきれいで安心して利用できた」などが挙げられた。

・「お客様の声ポスト」へ集まるご意見や、入館者アンケートの結果を分析し、施設運営に反映させていることが高い満足度に繋がっている。

●子育てふれあい交流プラザ＜アンケート調査＞

	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%
令和2年度	—	—	—
令和3年度	60.8%	39.2%	100.0%
令和4年度	64.8%	35.1%	99.9%
令和5年度	67.4%	32.6%	100.0%
令和6年度	68.6%	31.3%	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、「遊ぶものの種類が多く、子ども達が飽きない」「各年齢に応じた遊ぶスペースがあり安全で良かった」「スタッフがとても親切で安心して利用できた」などが挙げられている。

・入館者アンケートの結果をもとに、利用者のニーズが高く意義深い事業を実施するだけでなく、子育てに関する講座や研修の実施により職員の資質向上に努めていることが利用者満足度の高い水準の維持に繋がっている。

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】

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】共通

(単位:千円)

	総事業費		(うち光熱水費)		指定管理料	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
平成30年度 (参考:更新前)	388,840	387,979	46,000	45,077	274,019	274,000
令和元年度	398,394	385,204	46,426	42,813	282,454	284,275
令和2年度	401,822	334,466	46,852	34,520	286,172	304,416
令和3年度	402,009	348,609	46,852	34,843	286,249	295,449
令和4年度	401,942	365,403	46,852	42,755	286,062	299,179

令和5年度	402,028	382,479	49,278	43,475	286,038	286,038
令和6年度	393,720	393,920	44,500	46,884	294,720	294,720

・遊具や設備等については、老朽化が進んでいるものの、職員やアテンダントが日常より点検を行い、軽微な補修は職員が対応することで、不良個所の早期発見、迅速な対応、コスト削減に努めている。

・光熱水費は、物価高騰の影響もあり増加しているが、両施設ともに、節約・節電の意識向上のため、「エコ委員会」を設置し、エコ委員会メンバーを中心に職員の節約意識向上や空調設備等の節約稼働推進、早期消灯、照明の間引きなど経費削減につながる取組を進めた。

(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】【子育てふれあい交流プラザ】共通 (単位:千円)

	利用料金収入		自主事業収入		その他収入	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
平成30年度 (参考:更新前)	83,190	82,927	27,050	29,957	4,600	4,696
令和元年度	84,390	70,230	12,850	11,100	18,700	19,599
令和2年度	84,100	20,897	12,850	2,829	18,700	6,324
令和3年度	84,210	32,765	12,850	4,535	18,700	7,356
令和4年度	84,330	47,920	12,850	8,140	18,700	12,409
令和5年度	84,440	72,218	12,850	11,346	18,700	15,246
令和6年度	71,500	74,846	11,000	12,055	16,500	16,514

・インターネットを用いた広報や情報発信をより一層推進し、全体入館者数の増加だけでなく、効果的な催事の実施、貸室利用促進など全体的な利用拡大を通じて収益増を図った。

・館内ショップの売り上げ向上のため、子どもたちだけでなく、親子3世代で楽しめる品揃えとなるように、駄菓子定番のものから新製品まで、玩具雑貨は、流行のキャラクターから和玩具などを取りそろえるとともに、こまめな発注を行い、売れ筋商品を確保するなど売上向上に努めている。

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】

【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】 共通

- ・両施設とも所長の管理監督のもと、適切な人員配置に努め、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人員の増を図るなど臨機応変に対応している。
- ・職員やアテンダントを対象に、接遇、安全管理及び子育て支援に関する研修を実施し、「圧倒的当事者意識」「課題発見・解決力」「おもてなしの心」をもって施設運営ができるよう職員の資質向上を図っている。
- ・子育てに関わることを希望している市民や、地元学生の実習・視察の受け入れ（令和6年度は8校から計167名）、市内の大学とのコラボイベント等を積極的に行い、地域との連携を図っている。

（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す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】**【子どもの館】【子育てふれあい交流プラザ】 共通**

- ・個人情報保護に関しては、「個人情報保護法」や「北九州市公式ホームページ管理運営要綱」等を遵守するとともに、「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。
- ・利用者が平等に施設を利用できるよう、館内放送やスタッフによる声かけ等を行っている。
- ・収支について、事業報告書等で確認したが、不適切な点はなかった。
- ・危機管理体制としては、各所に設置した防犯カメラによる監視、定期的な防火訓練（避難誘導・消火訓練等）を実施しており、また、落下事故等の再発防止に努め、事故発生時には管理運営マニュアルに従い迅速に対応できるように備えている。
- ・平常時から、事故防止に対する意識付けを行うとともに、マニュアルに基づく館内巡回を行うなど事故防止に努め、負傷者を発見した場合には介添えや治療等を優先しつつ、子ども家庭局 総務企画課へ報告する等、迅速に対応している。

【総合評価】**【所 見】**

新型コロナウイルス感染症の5類移行後、令和6年度は試行的な事業の実施や各種専門分野との連携事業の拡大に取り組んだ結果、施設利用者数は感染症流行前の水準には戻りきれていないものの、前年度比での増加が続いている。

入館者アンケートの結果をもとに、利用者のニーズが高く意義深い事業を実施するだけでなく、子育てに関する講座や研修の実施により職員の資質向上に努めていることが利用者満足度の高い水準の維持に繋がっている。

施設については、両施設ともに老朽化が進んでいるものの、日常の設備・遊具・備品の保守点検、防火防災、遊具等の消毒など、安全、安心、快適なサービスが提供できるように努めている。

