

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・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7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市立子どもの館	施設類型	目的・機能
			I	⑦
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎三丁目15番3号		
	名 称	北九州市立子育てふれあい交流プラザ		
	所 在 地	北九州市小倉北区浅野三丁目8番1号		
	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。		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ <u>一部利用料金制</u> ・ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	NP0 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15番21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		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価 (評価レベル：0～5)	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点 (100点満点)	得点 (評価結果)
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	3	3	・入館者数については、両施設の合計が前年度比 94.5%、目標値 98.7%となった。 ・考えられる要因としては、少子化の進行に加え、近隣への子育て支援施設の新設による利用者の分散が考えられる。また、天候に恵まれた日が多く、利用者が屋外活動に流れたことも入館者減につながったと考えられる。 ・入館促進のため、eスポーツなど近年のトレンドを取り入れた催事を開催するとともに、市政だよりやHP、SNS、関連施設へのチラシ配布などターゲットに応じた効果的な広報活動に努めている。	35	21
(2) 利用者の満足度	5	5	・利用者アンケートの結果、「非常によかった」「よかった」を合わせた割合は両施設ともに 99%を超えており、利用者の満足度は高いものとなっている。 ・高く評価された主な理由としては、遊具や各コーナーの充実、スタッフによる丁寧な接遇、利用しやすい料金設定が評価されている。 ・新たな取組として、子どもたち	15	15

			の視点を反映させるため「おねがいBOX」を常設し、施設運営に反映されるよう努めている。		
2 効率性の向上等に関する取組み				30	22
(1) 経費の低減等	4	4	・両施設合同で毎月1回「エコ委員会」を開催し、コスト意識を高めており、光熱水費の節減や物品購入時の複数見積チェック、LED化の推進に努めている。 ・季節や時間帯ごとの利用状況に合わせ、見守りスタッフの配置を柔軟に調整することで、運営の効率化を図っている。 ・これらの取組も含めて管理運営費については、計画値を下回る98.3%に抑えることができた。	20	16
(2) 収入の増加	3	3	・利用料金収入については、両施設の合計が前年度比93.1%、目標値比で98.4%となった。 ・一方、その他収入は目標値比で104.9%を達成した。 ・少子化の影響を受け、入館者数は減少傾向にあるものの、ニーズを捉えた多彩な自主事業を展開し、収益向上に努めたことで、目標値には若干届かなかったものの、高い値を保つことができた。	10	6
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	4	4	・両施設とも所長の管理監督のもと、繁忙期に応じた柔軟な人員配置と研修による職員の資質向上を図っている。 ・市民や学生の受け入れ、多様な外部機関との共同事業を積極的に実施し、地域との連携を図った。	10	8
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	4	3	・法令やマニュアルに基づき、個人情報保護を徹底している。 ・定期的な避難訓練を実施し、安全確保に努めている。 ・事故防止の意識共有や公平な利用環境の確保、緊急時の迅速な対応も図られており、管理運営は適正である。	10	6

【参考：総合評価ランク】	
A：優れていると認められる	(80点以上)
B：やや優れていると認められる	(70点以上80点未満)
C：適正であると認められる	(60点以上70点未満)
D：努力が必要であると認められる	(50点以上60点未満)
E：かなりの努力が必要であると認められる	(50点未満)

合 計	100	72
総合評価ランク (A～E)		B

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

令和7年度の入館者数は様々な要因が重なり、目標値に達しなかったものの、地域や関係団体と連携しイベントを開催するとともに、ホームページ・SNSを用いた情報発信等を通じてターゲットに応じた効果的な広報活動を行っており、利用者数の増加に努めている。

スタッフについては、各種研修の実施により資質向上を図っており、施設については、日常の設備の保守点検、避難訓練の実施など、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。また、アンケートの結果を分析し、施設運営に反映させている。これらの積み重ねが、高い満足度に繋がっている。

引き続き、施設の設置目的を鑑みた安全・安心・快適なサービスの提供や適性な管理運営を期待したい。

【北九州市指定管理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働で、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。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	72	—	—	—	—	72

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のペナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立子どもの館
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎三丁目 15 番 3 号
	名 称	北九州市立子育てふれあい交流プラザ
	所 在 地	北九州市小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号
指定管理者 (自己評価者)	名 称	NP0 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 15 番 21 号
指定期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 12 年 3 月 31 日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
子育て支援事業	☒	○	
地域社会、団体との連携事業	☒	○	
貸館事業	☒	○	
子ども一時預かり事業	☒	○	
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
自動販売機設置	☒	○	
駐車券販売	☒	○	

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己評価
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		評価レベル (0～5)
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。		3
〔評価の理由、要因・原因分析〕 【子どもの館】 ・子どもの館では、設置目的を実現するために、遊び・体験や講座・啓発など多種多様なジャンルの自主事業を開催し、延べ 1,084 件、延べ 68,068 人が参加した。特色として、子ども自身が考え共同する作品作りや、約束を決め宣言する育ちを支援する事業にも取り組んだ。 ・利用促進への取り組みでは、e スポーツなど人気や流行りを踏まえた催事の開催に加え、市政だよりや HP・SNS などネットを活用した全体広報、子育て情報誌や関連施設へのチラシ配布など対象を絞った広報など工夫して行った。 ・施設間の連携では、新規事業として 2 施設の「ふれあいタイム」を実施し、独自の遊具を持ち寄り、キャラクターが交流する等これまでにないソフトを提供した。 ・結果、入館者数 651,596 人は目標値の 98.7%と下回った。理由は、雨天が少なかったことや近隣に安価な類似施設がオープンするなどの外的要因と、広報の見直しに 2 施設とも HP のリニューアルを考えていたが DX 化の取組にあたり、ネット予約制度の導入や AI の活用なども協議が展開されその対応が遅れた。さらに広範囲な広報にはその費用対効果の判断が難しく費用も大きなことから執行を躊躇った。これらのことが広報力の脆弱性につながったことが考えられ、より効果的な広報の充実・強化を、今後の課題と捉えていく。 【子育てふれあい交流プラザ】 ・子育てふれあい交流プラザでは、「子育て」「親育ち」「地域子育て」を軸に、遊び・体験・講座や居場所・ネットワークづくり等の自主事業を実施した。延べ 786 件、延べ 88,214 人が参加し、子育て支援施設として一定の役割を担うことができたと思う。 ・利用促進では、現在の子育て家庭が求める季節イベントや体験型企画の充実、HP・SNS や関係施設・団体と連携し新規利用者の獲得を図るとともに、夏・冬・雨天時の屋内施設の強みを生かした広報、新遊具導入により利用環境の向上に努めた。		

- ・施設間連携では、2施設の「ふれあいタイム」の実施により単独では得られない体験を提供し、加えて指定管理者でノウハウを共有する定例会議（ネットワーク会議）を設け、事業の相乗効果を高め、運営の効率化を図った。
- ・結果、売上目標は達成したが、入館者数 345,219 人は目標値の 98.6%と下回った。要因として、少子化や共働き世帯の増加による平日の来館者の減少、天候や類似施設の増加が考えられる。子育て世帯へ施設の魅力をより確実かつ広範に届ける効果的な広報が課題と考える。

(単位：人)

【利用者数】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
要求水準	1,089,000	1,010,000	1,010,000	1,010,000	1,010,000	1,010,000
目標値	1,010,000	1,010,000	1,022,000	1,034,000	1,046,000	1,058,000
実績	1,054,529	996,815	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|----------|
| 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。 | 5 |
| 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】

- ・子どもの館では、年2回（夏休み・開館記念日）利用者アンケートを実施しており、満足度の項目において「非常に良かった」「良かった」を選んだ人の割合がそれぞれ 99.5%と 100%に達しており好評価をいただいた。
- ・夏休みアンケートにおいて満足度の理由を聞いた設問では、4,223 件の複数回答中、イベントの内容 800 件、遊具・コーナー956 件、子どもの反応 693 件、スタッフの対応 227 件が好評価を頂いた。
- ・また、最後の記述式設問で「スタッフについて」を聞いているが、28 件の回答中 24 件がスタッフの接客、接遇について「親切、丁寧」との言葉を多くいただいた。

【子育てふれあい交流プラザ】

- ・子育てふれあいプラザでも夏休みアンケートを毎年実施しており、満足度の項目において「非常に良かった」「良かった」を選んだ人の割合が 99.9%に達しており好評価をいただいた。
- ・アンケートにおいて満足度の理由を聞いた設問では、複数回答で 3,242 件の回答をいただき、遊具コーナー545 件、子どもの反応に 482 件、利用料金 369 件、屋内施設 381 件に次ぐ 323 件

のスタッフの対応についての好評価をいただき、「遊具コーナー」という回答では、スタッフによる清掃や衛生管理を徹底させた取組が含まれていると分析し、「子どもの反応」という項目でもスタッフの子どもに対する接遇から高い評価をいただいたと分析する。

- ・2施設とも「お客様満足度」で高い好評価をいただいているが、利用者に喜んで貰うためのイベント企画や事業を展開している中で、それを実施するスタッフの接遇意識も重要な要素となっていることが分かっているので、職員はもちろん、アテンダント、ボランティアにも接遇意識は常に留意するように指導している。
- ・また、同時にアンケートにも書かれていた要望に、利用者ニーズの高かった新紙幣対応機器の導入により、利便性向上と運営の効率化も図った。更に、子ども対象の「おねがいBOX」を設置し、子ども視点での意見収集も開始している。
- ・特に注意すべき苦情については、一方にきた苦情に対しても2施設でも共通のテーマと判断されるものは、それを情報共有し迅速かつ丁寧に対応するとともに、必要に応じて担当部局の子ども家庭局と連携し改善を図って来た。
- ・情報提供はHP・SNS、館内掲示、チラシ等を活用し継続的に実施した。
- ・サービス向上では安全確保と接遇の徹底に努め、混雑時の空調に関する意見もあり。予算執行状況などを踏まえながらも、今後も可能な限り改善への努力を図っていく。
- ・2施設とも利用者アンケートは小数点以下の数値を四捨五入すると100%となり、スタッフの真摯な取り組みが評価に反映されていると考え、自己評価を「5」とし次年度に継続していく。

【満足度】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
目標 館・プ共	99%	100%	100%	100%	100%	100%
実績(館)	99.9%	99.5%	—	—	—	—
有効回答数	1,022人	1,009人				
実績(プ)	99.9%	99.9%				
有効回答数	944人	883人				

※ ・・・評価対象年度

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。

評価レベル
(0～5)

4

[評価の理由、要因・原因分析]

【子どもの館】

- ・子どもの館では経費低減に向け、管理運営費や人件費、事業費など多方面での努力、工夫を行った。
- ・管理運営費では、平時から光熱水費等の節減や物品購入時の複数チェック、LED 化の推進等を行った。設備保守や警備、清掃の業務委託では、特命事業者になるが、最低賃金や労務単価の上昇分を踏まえた交渉を行い適正価格で契約を行った。
- ・人件費では基本、平日は1コーナー1人の人員配置を行い、事業費でも費用の掛かる長期間の展示会等ではなく、テーマ設定や多種多様な催事を実施し、子どもたちの興味を削ぐことなく、余分な経費の節減に努めた。
- ・今後、物財や人件費の上昇が見込まれる中、さらなる経費削減は容易なことではないが、管理運営の効率化に向けて努力を継続していきたい。
- ・設備機器の修繕については、開館後 24 年が過ぎ老朽化等による不調が各所に生じており、個別に対応した。具体的には、空調機器関係で水漏れのあったドレイン配管の簡易清掃や換気ダンパー操作器交換などを行った。多額の予算確保が必要な設備機器の全面的な更新、改修は、今後の課題となっている。

【子育てふれあい交流プラザ】

- ・管理運営費では、LED 化、物品購入時等の複数見積、節電等のルール見直し等を推進し経費抑制に努めた。見守りスタッフは季節や時間帯別で配置を調整し効率化を図った。自主事業は外部講師に依存しすぎず職員主体の企画・運営を行いコスト削減と質向上の両立に努めた。
ネットワークと2施設の設備等の担当副所長との毎月1回「エコ委員会」を開催しコスト意識を高め、光熱水費は前年度比約 19%削減した。
- ・再委託業務は、清掃・警備・設備保守の適正水準を維持しつつ内容を精査し経費最適化を図った。
- ・経費執行では、予算管理と優先順位に基づく支出を徹底し、安全・安心のための設備修繕や遊具更新に重点配分した。消耗品の一括購入やDX化により効率化を推進し経費低減につなげた。
今後は物価・人件費上昇を踏まえつつ、運営の効率化を継続していく。

(単位：千円)

【支 出】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
事業費	計画	13,200	20,000	18,000	17,200	16,026	15,000
	実績	13,993	15,919	—	—	—	—
人件費	計画	211,161	213,870	222,760	220,740	224,910	229,290
	実績	208,239	210,960	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	135,000	143,141	141,381	147,015	148,465	149,915
	実績	140,446	154,977	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	34,359	42,810	39,080	39,466	38,820	38,116
	実績	31,242	30,740	—	—	—	—

計	計画	393,720	419,821	421,221	424,421	428,221	432,321
	実績	393,920	412,596	—	—	—	—

(単位：千円)

【うち修繕費】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
計画	5,000	4,715	4,715	4,715	4,715	4,715
実績	4,656	5,634	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| ① 収入を増加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。 | 3 |
| ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。 | |
| ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

【子どもの館】

- ・子どもの館は市立施設という性格から、料金収入に関しては一定の制限があるため、地道な増収活動に取り組んだ。具体的には、多彩なあそび体験の提供による入館者増対策、平日利用者増のための団体利用の受入れ、有料の自主事業の実施、流行りや人気商品を取りそろえたショップの売り上げ増対策、利用者の意向に沿った貸館利用の促進、駐車場回数券販売による収入増などに取り組んだ。
- ・結果、入場料収入とその他収入の合計額 64,958,730 円は目標値の 96.2%と下回った。入館者数の減員が響いたものと考えている。令和 8 年 7 月には貸館のネット予約を開始することから、貸館利用数の増加につなげていきたい。

【子育てふれあい交流プラザ】

- ・市立施設という性格から、料金収入に関しては一定の制限があるため、地道な増収活動に取り組んだ。具体的には、魅力ある有料自主事業の展開や団体利用の受入れ促進、夏の避暑地など季節に応じた広報、手ぶら来館を謳ったショップでの購買の促進、多様な利用方法の周知による貸室利用の獲得、駐車場回数券販売による収入増などに取り組んだ。
- ・結果、入場料収入とその他収入の合計額 31,854,624 円は目標値の 101.3%と上回った。令和 8 年 7 月には貸館のネット予約を開始することから、利用数及び収入の増加につなげていきたい。
- ・令和 7 年度は開館 20 周年にあたることから、指定管理で蓄えてきた剰余金を利用者へ還元するべく、木製大型すべり台の新規導入を提案・実施した。令和 7 年 12 月に 20 周年事業の目玉として設置した結果、入館者数の増加に大きく寄与し、年度目標の達成にあとわずかなところまで迫ったと考えられる。

(単位：千円)

【収 入】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
利用料金 収入	計画	71,500	70,800	72,200	74,400	76,700	79,300
	実績	74,846	69,651	—	—	—	—
指定管理 料収入	計画	294,720	320,871	320,871	320,871	320,871	320,871
	実績	294,720	320,871	—	—	—	—
その他 収入	計画	16,500	15,300	15,300	16,300	17,800	19,300
	実績	16,514	16,043	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画	11,000	12,850	12,850	12,850	12,850	12,850
	実績	12,056	11,082	—	—	—	—
受取利息 等	計画	0	0	0	0	0	0
	実績	15	65	—	—	—	—
計	計画	393,720	419,821	421,221	424,421	428,221	432,321
	実績	398,151	417,712	—	—	—	—

・毎月月末に指定管理者と2施設所長、副所長との「ネットワーク会議」を開催し、月毎の事業報告及び入館者報告、売上報告を示し、目標達成に向けた有効な手段を協議した。特に2施設合算での経理処理なので、極力2施設の収支バランスに応じた経費の支出を念頭に置き、年度末には全体の収支バランスを考慮して管理運営に努めた。

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
利益額	12,056	11,082	12,850	12,850	12,850	12,850
還元額	12,056	11,082	—	—	—	—
還元率	100%	100%	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

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

評価レベル
(0～5)

- 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）。

4

③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	
〔評価の理由、要因・原因分析〕 【子どもの館】 ・子どもの館の人員配置については、「見守りや安全安心の確保」と「効率的な施設運営」の両面を踏まえて適正に行った。具体的には、アテンダントの配置数を休日・長期休暇と平日で大きく変え、また時間帯によって人数を増やすなど工夫した。それに合わせて職員の配置数も柔軟に対応した。 ・スタッフのスキルアップは、施設評価につながる重要な要素であり、各種研修、訓練等を実施した。具体的には、全スタッフに対し危険予知や防犯防災に関する研修、人権・ハラスメント研修、接遇・カスハラ研修、専門職員に対しては危機管理や保育技術などを行った。防火・避難訓練もビル管理者と連携し複数回行った。 ・民間や地域団体、関係団体との連携は、あそびや体験、学びをより充実し、魅力アップにつながるため積極的に取り組んだ。具体的には、JR やヤクルト、飲料・食品事業者、地域商店街、上下水道、保健福祉、図書館、美術館、大学などと連携・共同事業を実施した。連携事業は地域活性化や健康増進、文化芸術の振興など付随的な効果もあったと考える。 【子育てふれあい交流プラザ】 ・人員配置は、安全確保と効率的運営の両立を図り、休日やイベント時の混雑を実績に基づき予測し柔軟に調整した。役割を明確化し、限られた人員で最大限のサービス提供を行い、安全安心を確保しつつ効率的な運営に努めた。 ・スタッフの資質向上では、接遇や安全管理、防災・危機管理、人権等の研修を実施し、サービスの質の維持向上を図った。日常的な情報共有や振り返りを通じて対応力を高め、安定したサービス提供につなげた。 ・地域や関係団体と連携し、企業・教育機関・子育て支援団体等との協働事業を実施したほか、実習生・インターンを延べ188人、ボランティアを延べ211人受入れた。さらに出張事業や北九州マラソンのランナーを対象とした託児等にも取り組み、地域の子育て支援拠点として多角的な役割を果たすよう努めた。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
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。	4
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】

- ・子どもの館では、一時預かりやボランティア登録、イベント参加者などの多くの個人情報とを保管している。そこで、業務マニュアル「文書管理」の中で、個人情報保護に関する考え方や基本的な取り扱い、保管期間などを定め、事故が起これないように注意している。
- ・主に子どもの利用を想定した施設であるが、安全確保のため年齢制限した一部のコーナーを除き、あらゆる人の利用を受け入れている。ただし、みんなが使いやすいように使用のルールを定め、アナウンスや注意書き等で理解を求めている。貸館についても法令・規則等を厳格に守り、公平で透明な貸出しに努めている。
- ・収支や金銭管理については、物品購入時の複数チェック、日ごとの売上金の計上・精算、金庫での金銭・金品の保管や扱える人の制限などを行い、不正や事故を未然に防ぐ仕組みを作っている。これまで問題となる事案は発生していない。
- ・防犯防災や事故防止など安全対策については、研修や訓練を重ねるだけでなく、危機管理対応の業務マニュアルを充実した。発生する事案に応じた緊急処理方をまとめ、また油断が事故につながる場所を示した危険予知マップを作成するなどスタッフ全員で共有している。実際、子どもたちのケガや事故は起こっているが、適切な緊急対応を行い、すみやかに市担当課に顛末を報告し、問題となった事案はない。

【子育てふれあい交流プラザ】

- ・個人情報は法令及び内部規定に基づき適切に管理し、研修を通じ職員の意識向上を図った結果、漏洩等の事案は発生せず、信頼性の高い管理体制を維持した。
- ・平等利用については、年齢制限のあるコーナーにおいても家族やグループ単位での利用に配慮し、年齢に関わらず利用できるようルールを整備し、公平な利用環境の確保に努めた。
- ・収支管理では、複数チェックや日次精算、金銭管理の徹底により不正防止を図り、適正な運営を行った。
- ・安全対策では、日常点検や見守り、研修、マニュアル整備、朝礼等での情報共有など事故防止に努めるとともに、防災訓練や消防や警察、ビル管理者など関係機関との連携により危機管理体制を強化し、事故時も迅速に対応できる体制を整えている。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

【子どもの館】

- ・子どもの館は指定管理者として求められる施設目的の達成やあそび体験・子育て支援事業の充実、安全安心や快適な室内環境の確保、利用者満足を向上させる取り組み、適切な貸館業務や施設管理の実施など基本的な事項はできていると考える。
- ・一方で入館者数が目標値に達していないことや、目に見えるような収支改善の結果が出ていないのは大きな課題である。これらは少子化の進展、物財価格や人件費の上昇、人材不足、天候など

外的要因に影響されている面は大きい。

- ・より多くの方に利用していただく施設になるためには、これらの外的要因を理解したうえで、子どもたちに情報が届く広報力の充実・強化、DXやITを活用した経営・管理の効率化、子どもの館らしさやメリハリのある事業の実施・展開など市担当課の協力をいただきながら、スタッフが創意工夫し取り組んでいく必要がある

【子育てふれあい交流プラザ】

- ・子育てふれあい交流プラザは、子育て支援拠点として設置目的に沿った事業展開や安全安心な運営、高い利用者満足の確保、経費削減など、概ね適切な管理運営を実施できたと考える。特に令和7年度は、開館20周年記念事業や大型木製すべり台の導入、多様な自主事業の展開等により魅力向上を図った。結果、売上は目標に達した。
- ・一方で、入館者数増や広報のさらなる強化、設備の改修等の課題があり、外的要因を理解したうえでの対応が必要であると考えます。
- ・今後は、地域や関係団体との連携を一層強化し、子育て世代に確実に届く広報の充実を図り、利用者にとって替えの効かない施設として、利用環境やサービスの質的向上、DX化等にも継続的に取り組み、多様化する子育て家庭のニーズに寄り添った質の高い施設運営を目指す必要がある。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。