

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子育て支援部こども若者成育課
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	北九州市立児童館（39館）	施設類型	目的・機能		
			I	— ⑦		
	所 在 地	門司区風師三丁目9番18号 他38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		☐ 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	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7年3月31日				

2 評価結果

[illegible]

(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非常に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	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均
①	92.6%	93.5%	94.1%	92.3%	90.0%	92.5%	92.5%
②	98.4%	98.8%	97.8%	97.0%	96.5%	97.6%	97.7%
③	98.8%	89.9%	95.2%	97.9%	95.3%	98.6%	96.0%

- ・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いる。
- ・過去6年間の利用者アンケート調査の結果、利用者満足度の平均が95.4%と高い評価を得ている。
- ・令和5年度と比較すると、満足度に関連するアンケートのすべての項目の数値が向上している。
- ・地域の方々による運営委員会を組織するとともに、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、利用者や地域の人からの声を聞くことにより、事業に反映させている。
- ・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、児童館と事業団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・共有する仕組みも整えている。
- ・行事等については、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。また、子どもに児童館で何をしたいかの設問を追加し、子どもの意見も集約し、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 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。

[所 見]

指定管理料	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	743,047 千円	745,546 千円	776,609 千円	765,213 千円	760,969 千円	767,333 千円
決算	743,241 千円	767,935 千円	720,278 千円	739,916 千円	750,577 千円	764,682 千円

総事業費	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	910,897 千円	906,302 千円	935,806 千円	904,514 千円	909,778 千円	897,354 千円
決算	896,954 千円	871,421 千円	852,963 千円	881,102 千円	895,379 千円	891,219 千円

うち光熱水費	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	14,403 千円	13,824 千円	16,518 千円	18,268 千円	18,526 千円	17,981 千円
決算	13,964 千円	13,658 千円	16,442 千円	18,255 千円	14,668 千円	17,981 千円

- ・ 委託契約や物品購入を行う際には、児童館 39 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、経費削減に努めている。
- ・ 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。

(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]

収 入		R 元年度	R2 年度	令和 3 年度
保護者負担金 収入	予算	167,137 千円	156,467 千円	155,930 千円
	決算	152,938 千円	98,065 千円	129,835 千円

収 入		R4 年度	R5 年度	R6 年度
保護者負担金 収入	予算	136,342 千円	146,085 千円	150,870 千円
	決算	137,441 千円	142,088 千円	146,017 千円

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、令和 2 年度に児童館内放課後児童クラブの登録児童数が大幅に減少したことに伴い、保護者負担金収入も大幅に減少していた。新型コロナウイルス感染症も落ち着いたことにより、保護者負担金収入は増加傾向にある。
- 保護者負担金の未納に対しては、各児童館と事業団事務局が連携して督促を行う等の体制を整えて、その解消に努めており、その結果、令和 6 年度の未収率は 0.139% と、令和 5 年度（未収率 0.09%）と比較し、増加したものの、依然として高い収納率を達成している。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

(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]

- 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を配置する等、適正な人員配置を行っている。
- 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、ICT）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。また、マニュアルの改定を通して、職員の資質向上等に取り組んでいる。
- 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ほか、療育相談員等による研修を行い、様々な児童への配慮・

対応能力向上を図り、職員の専門的知識の向上にも努めている。 ・ 児童厚生員のみではなく、指導員にも児童への対応能力向上研修等を行い、児童館職員全体の資質向上に向けて取り組んでいる。 ・ 行事の実施にあたっては、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。							
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など <table border="1"> <tr> <td data-bbox="338 562 1519 607">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。</td></tr> <tr> <td data-bbox="338 607 1519 696">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。</td></tr> <tr> <td data-bbox="338 696 1519 741">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。</td></tr> <tr> <td data-bbox="338 741 1519 786">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。</td></tr> <tr> <td data-bbox="338 786 1519 831">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。</td></tr> <tr> <td data-bbox="338 831 1519 875">⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</td></tr> <tr> <td data-bbox="338 875 1519 920">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。</td></tr> </table>	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。
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については、「北九州市福祉事業団個人情報保護規程」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等の管理を適切に行っている。またメモリースティックなどの記憶媒体については原則持ち出さないようにする等、適切かつ厳密に管理を行っている。 ・ 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った。×がついた箇所は、各館で対応を行いながら、状況に応じて管理運営委員会に報告し、必要な対応を滞りなく行うことが出来ている。 ・ 警察署の協力を仰ぎ、子どもたちも含めた不審者対応講習を行うことで、児童館全体の防犯意識を高め、日ごろから危機管理意識を持つことが出来ている。 ・ 指定管理者独自の「北九州市福祉事業団災害対策要綱」に基づき、災害時等には迅速に職員を動員できるよう指定管理者全体としての体制作りを強化している。また定期的に計画を見直し、危機管理への意識高揚が図れている。							

【総合評価】

〔所 見〕

- ・ 児童館 50 周年を記念して開催した「大じどうかんまつり」は、法人本部と全児童館が一体となり企画運営しており、子ども食堂(孤食の防止や地域の子どもと大人のコミュニケーションを図る場所)等関係団体に参加を呼び掛けることで、児童館の認知度向上を図るとともに子育て支援ネットワークの拡大に繋げている。
- ・ 「ドッチビー大会」をいくつかの児童館合同で開催することで、単館では人数が揃わない児童館であっても合同チームを作ることができ、児童館を跨いだ交流を図ることができた。大会では、子どもたちの日頃の活動の成果を見ることができる場として、保護者の期待に応えることができた。
- ・ e スポーツとして、I C Tを活用したけん玉「電玉」を一部施設に導入し、昔ながらのおもちやと最新技術を融合させた遊びを児童に提供し、次世代育成に努めている。
- ・ 児童厚生員による各種委員会の中で、I C T委員会を設置するなど、時代の流れや変化に合わせて、業務の効率化を促進するような組織づくりがなされている。
 - ・ 各種安全対策マニュアルの徹底や職員の資質向上に向けた研修の実施等、指定管理者のサービス向上とよりよい安全のための取組ができています。