

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

| | | | |
|-------|---------------------------------|--------|---------------|
| 施設名称 | 西部地域子育て支援センター | 施設区分 | 事業実施型 |
| 施設所在地 | 郡山市大槻町字宮ノ前78番地の4 | 指定管理者 | 太陽・プチママン共同事業体 |
| 指定期間 | 令和6（2024）年4月1日～令和11（2029）年3月31日 | 施設所管部課 | 子育て給付課 |

| 評価項目 | 評価基準 | 配点 (標準点) | 【一次評価(指定管理者による自己評価)】 | | 【二次評価(市による評価)】 | |
|------|------|-------------|----------------------|-----------------|----------------|------------|
| | | | 点数 | 「標準点」以外の評価とした理由 | 点数 | 一次評価と異なる理由 |

| | | | | | | |
|----------------------|------------------------|---|------|---|---|---|
| I 市民の平等な利用の確保 | | | | | | |
| 1 | 平等利用 | 市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等） | 2(1) | 2 | 以前、ご活用頂いていたボランティア団体が高齢化の為ボランティアに來られなくなったが、新たなボランティア団体の誘致、子育て支援団体の活動の誘致が出来た。 | 2 |
| 2 | 危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応 | 事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等） | 2(1) | 1 | 隣接保育所との連携を図り、合同避難訓練及び緊急連絡体制網の構築を行った。 | 1 |
| 小計 | | | 4 | 3 | | 3 |

| | | | | | | |
|------------------------|----------------------|--|-------|----|---|----|
| II 施設の効用の最大限の発揮 | | | | | | |
| 3 | 管理運営方針 | 市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。 | 4(3) | 3 | イベント等の内容や回数の工夫を図り、徐々に利用率にも結果が伴ってきたように感じる。また本年度から子育てに関する支援にも力を入れ、今まで以上に専門機関との連携を図った。 | 4 |
| 4 | 事業実施状況 | 計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。 | 10(5) | 8 | イベントに関しては週や、月単位型イベントを開催し、計画回数以上を実施出来、利用率にも結果が現れた。 | 7 |
| 5 | 広報・PRの実施 | 利用促進のための取り組みを実施しているか。（例：事業の開催案内、ホームページの管理等） | 4(3) | 3 | 本年度より自社のHPを改良し、今までは1ヵ月単位での情報発信だったが、利用者の予定が建て易い様、2ヵ月単位に変更し、より情報発信の利便性を向上させた。 | 3 |
| 6 | 接客態度 | 言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。 | 4(3) | 3 | 年間を通し、マニュアルや外部研修などを活用し、接遇の向上に努めた。 | 4 |
| 7 | 苦情・要望の把握・対応 | 利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。）特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。 | 4(3) | 4 | 指定管理範囲の変更や毎年のアンケートのフィードバックによる改善で本年度は苦情らしい苦情や要望は無かった。 | 4 |
| 8 | 市、関係機関、類似施設、地元等との連携 | 市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。（例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等） | 4(3) | 3 | 長年、コロナの影響で中止となっていた社会福祉事業団との異文化交流会が今年から復活出来た。また、地元農家の方との作物の収穫祭も行え、ほぼ事業計画通りに地元の方及び団体との交流が図れた。 | 3 |
| 9 | 利用者ニーズの把握・反映のための取組状況 | 利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。 | 3(2) | 2 | 施設独自のアンケートを行い、利便性及び利用者への配慮を行った | 2 |
| 小計 | | | 33 | 26 | | 27 |

| Ⅲ 管理経費の縮減 | | | | | | |
|-----------|----------------------|---|------|---|-----------------------------|---|
| 10 | 帳簿管理・経理 | 帳簿等は適正に管理されているか。契約に当たり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。 | 5(3) | 4 | 各報告書、台帳等、適切な管理が行えた。 | 4 |
| 11 | 収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況 | 収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。 | 5(3) | 4 | 収入に関しては指定管理料のみで、支出は適正に行われた。 | 4 |
| 小計 | | | 10 | 8 | | 8 |

| Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤 | | | | | | |
|-----------------------------|---------|--|------|----|--|----|
| 12 | 人員・研修体制 | 人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。 | 5(3) | 4 | 本年度も都内で行われた子育て支援の外部研修に2名の人員を受講出来た。また、職員同士でのピアアセスメントを行い個々のスキルアップに務めた。 | 4 |
| 13 | 収支状況 | 収支予算書どおりの収支状況となっているか。 | 5(3) | 3 | 予算額を超えることが無く、安定的な財務状況にて管理運営が行えた。 | 3 |
| 14 | 連絡調整 | 協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切にしているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。 | 5(3) | 3 | 監督課との連携を図り概ね円滑に履行できた。 | 3 |
| 小計 | | | 15 | 10 | | 10 |

| Ⅴ 適切な施設の維持管理 | | | | | | |
|--------------|-------------|---|-------|----|--|----|
| 15 | 施設・設備の保守管理 | 法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。） | 10(5) | 7 | 経年劣化により給湯系、空調系、暖房系の故障が発生した。特に暖房系に関しては床暖房系統の埋設管の漏水の節が考えられる為、今後の修繕課題。 | 7 |
| 16 | 安全の確保 | 建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。 | 4(3) | 3 | 以前からの懸案事項箇所が指定管理区分外となった為、本年度は概ね安全確保が怪訝される箇所は見当たらなかった。ただ、隣接保育所共有のゴミ捨て場近辺に数度へビが出た例があった為、注意を促した例があった。 | 3 |
| 17 | 清掃・衛生・美観維持 | 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。 | 4(3) | 3 | 空調等、通常目に見えない部分のメンテナンスもマニュアル化し管理を行った。 | 3 |
| 18 | 管理上必要な物品の管理 | 管理上必要な物品が適切に管理されているか。 | 1(1) | 1 | 備品の消耗品も購入し交換を行い、より良質に管理が行えた。 | 1 |
| 19 | 持ち込み物品等の管理 | 持ち込み物品等が適切に管理されているか。（例：持ち込み物品等管理簿、表示等） | 1(1) | 1 | 持ち込み備品に関しては独自の備品帳にて明確に管理を行った。 | 1 |
| 20 | 法令等遵守 | 法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。 | 2(2) | 1 | 年間計画に則り、法令要求以上の点検及び管理を行った。 | 2 |
| 21 | 個人情報保護 | 個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。 | 2(2) | 1 | 集めた個人情報は昨年度同様に鍵の掛かる保管庫に保管をし管理をした。 | 2 |
| 小計 | | | 24 | 17 | | 19 |

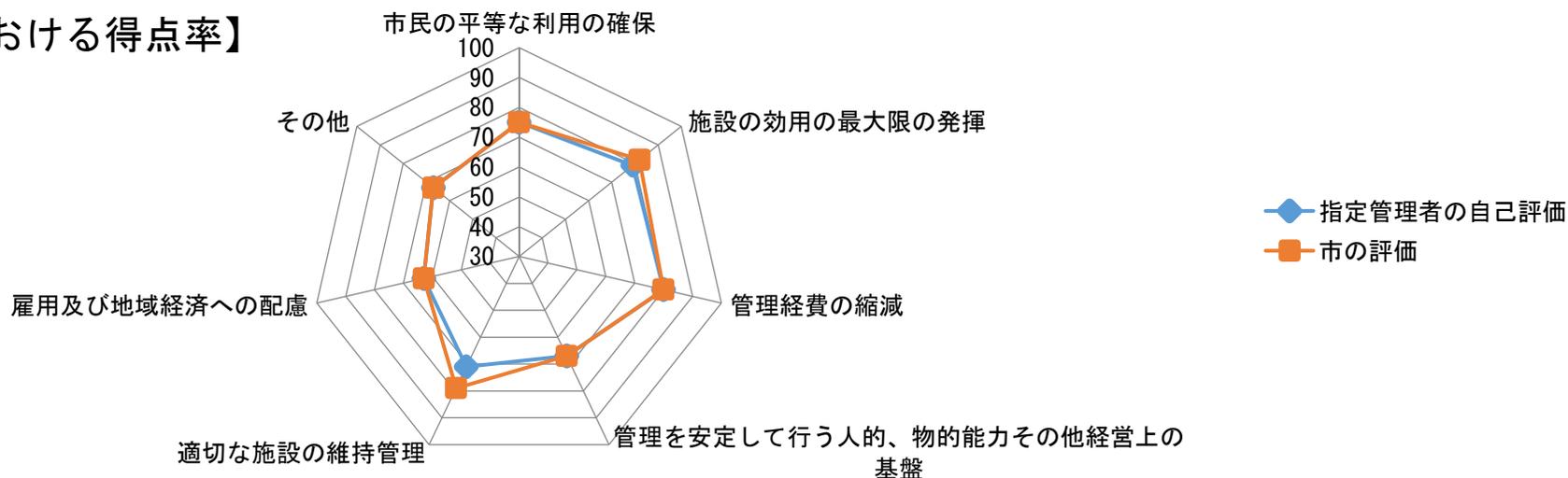
| VI 雇用及び地域経済への配慮 | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|---|------|----|---|----|
| 22 | 雇用・労働条件への配慮 | 労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。 | 3(2) | 2 | 雇用者全員を昇給させることができ、また労働条件に関しても雇用条件書を交わし、明瞭に管理できた。 | 2 |
| 23 | 地域経済への配慮 (地元採用・地元発注) | 計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。 | 3(2) | 2 | 本年度は人員の新規及び入替の採用は無かったが、職員に関しては当初の計画通り100%市内採用にて運営する事が出来た。 | 2 |
| 24 | 地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性) | 広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか | 2(1) | 1 | 再委託区分に関して、昨今の物価上昇に伴う値上げの依頼があり、対応する事が出来き、公の施設としての地域配慮に貢献出来た。 | 1 |
| 小計 | | | 8 | 5 | | 5 |
| VII その他 | | | | | | |
| 25 | 活動指標（アウトブット）の達成状況 | 設定した指標の目標値（開館日数335日、一時預かり事業実施日335日、講座開催数50回）を達成しているか。 | 2(1) | 2 | イベント内容を工夫し、目標値よりも多くのイベントを実施した。 | 2 |
| 26 | 成果指標（アウトカム）の達成状況 | 設定した指標の目標値（来館者数7800人、一時預かり事業利用者数2040人、講座参加者数800人）を達成しているか。 | 2(1) | 1 | イベント等の効果が徐々に表れ、サロンの入場者数が伸びた一方、一時保育利用率に関してはなかなか目標値には届かなかった。 | 1 |
| 27 | 指定管理業務への姿勢 | 積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか | 2(1) | 1 | 外部団体の子育て支援研修の受け入れや、新たな子育てボランティア団体の受け入れ等、概ね要項な運営が成された。 | 1 |
| 小計 | | | 6 | 4 | | 4 |
| 合計点 | | | 100 | 73 | | 76 |

| 実績 | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| | 令和6（2024）年度 | 令和7（2025）年度 | 令和8（2026）年度 | 令和9（2027）年度 | 令和10（2028）年度 | 合計 |
| 指定管理料（千円） | 31,772,290 | | | | | 31,772,290 |
| 利用料金収入（千円） | 0 | | | | | 0 |
| 利用者数（人） | 8,593 | | | | | 8,593 |
| 二次評価（市の評価） | A | | | | | |
| 備考 | | | | | | |

サービス向上対策

イベントの回数、内容、開催方法を精査し、利用率の向上を図る。また、利用率の伸び悩んでいる一時保育に関しても受け入れの調整等を工夫し向上を図りたい。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

| 評価 | 点数 | 評価内容 |
|----|----|---|
| A | 73 | <p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>オリジナルアンケート等で利用者のニーズを抽出し、タイムリーなオリジナル性の高いイベントを回数を多く実施しサービスの向上に務めた。また、昨年度から「食育」「教育」をテーマとした連続型イベントも取り入れ、リピート率の向上に務めた。昨年度の懸案事項として挙げられていた一時保育の利用率向上に関しては、支援センターの利用者にも将来の託児を想定としたお試しの利用や慣らし保育の場としても活用頂ける様、職員のお声がけ等で周知を行った。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>地域的問題や各保育施設の整備に伴っての状況も考えられるが、昨年度同様に一時保育の利用率の伸び悩みを感じる。今年度でも取り組んだ施設価値の最大化を念頭に支援センターとリンクをし、新たな利用者を発掘し、市民サービスの向上に務めたい。また、物価の影響やサプライチェーンの影響もあり、思ったようなタイムスケジュールで修繕等が行えなかった。特に光熱費の上昇が顕著だった。</p> <p>【改善のための行動計画】</p> <p>一時保育の利用率の向上に関しては支援センターともリンクした新たな利用者の発掘に努め、アンケートなども実施し、より利用しやすい環境を構築し、利用率向上に繋げていきたい。また管理費等の圧縮については施設経年劣化状況も考慮し、メーカーの修繕部品残存期間が切れている物も出てきているので、予防修繕を期に、省電力器具等の導入も検討し、光熱費等の圧縮に繋げたい。</p> |

【二次評価（市による評価）】

| 評価 | 点数 | 評価内容 |
|----|----|---|
| A | 76 | <p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>利用者の入場記録や利用者数集計などをデジタル化するなどの取組みが行われた。オリジナルアンケートにより利用者の新たなニーズを引き出し、それを基に多様なイベントを多数企画、開催するなど、利用者サービスの向上に努めた。異世代との交流や、地元農家との作物の収穫祭を行うなど、地域住民との交流が図られた。職員を外部の研修に参加させたり、職員全員へのヒアリングの実施や昇給をさせるなど、労働条件の配慮が見受けられた。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>「防災・災害対応マニュアル」については、内容が子育て支援センターの活動内容に則していない部分が見受けられるため、より実効性及び実用性のある内容に改善し、職員に対し周知徹底を図る必要がある。他類似事業の実施や少子化により一時預かり事業の利用者数の伸び悩みはやむ得ない部分もあるが、今後も新たな利用者発掘や広い周知に努めていただきたい。</p> <p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取り組む事項】</p> <p>イベントの予約管理もデジタル化するなど、市民サービスのより良い向上に取り組まれない。施設の経年劣化等により修繕箇所が増加傾向にあるため、修繕台帳を基に修繕計画をたてた上で実施していただきたい。なお実施の際は、相談、実施開始報告及び完了報告等を行っていただくなど、より綿密な情報共有を図っていただきたい。</p> |