

令和元年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市子ども家庭総合センター
(2)施設概要	<p>①所在地 さいたま市浦和区上木崎4-4-10</p> <p>②施設の設置目的 子ども・家庭をとりまく課題に総合的に取り組み、子ども・家庭、地域の子育て機能を総合的に支援することを目的とする。</p> <p>③施設の概要 ・敷地面積：13,906.27㎡ ・建築面積：4,082.94㎡ ・主な施設 1階：総合案内・ぱれっとひろば・つながりカフェ・なんでも子ども相談窓口 ・なんでも若者相談窓口・中高生活動スペース・バンドスタジオ ・ダンススタジオ・子ども研究センター・多目的ホール・調理室 2階：児童相談所 3階：子どもケアホーム・あいぱれっと教育相談室・体育館 4階：児童相談所・こころの健康センター・総合教育相談室・男女共同参画相談室・診療室 屋外：駐車場・冒険はらっぱ</p>
(3)指定管理者	アイル・オーエンスグループ
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 平成30年4月1日～令和5年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成30年度132,297千円、令和元年度128,198千円</p>

令和元年度指定管理者評価シート

<p>(5)施設の管理運営の内容</p>	<p>1. 運営業務の状況(利用状況含む)</p> <p>(1) 利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいぱれっと利用者総数延べ 216,228人 前年度 202,713人 <li style="padding-left: 2em;">ぱれっとひろば 103,518人 109,727人 <li style="padding-left: 2em;">屋根付き運動場 10,857人 12,252人 <li style="padding-left: 2em;">つながりカフェ 77,606人 62,529人 <li style="padding-left: 2em;">中高生スペース 2,833人 2,341人 <li style="padding-left: 2em;">貸館 20,266人 14,683人 <li style="padding-left: 2em;">若者相談 1,098人 1,181人 <p>・利用者数前年度比 +13,515人 (+7%)</p> <p>(2) 業務実施状況</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 総合相談機能の事業運営業務 ② 地域の子育て支援機能の事業運営業務 ③ 企画・研究機能の事業運営業務 ④ 世代間・活動拠点機能の事業運営業務 ⑤ さいたま市子ども家庭総合センター運営会議への参画業務 ⑥ 総合案内業務 ⑦ 貸館業務 <p>2. 維持管理業務の状況</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 施設利用について、児童相談所等との複合施設となっているので、維持管理・安全管理については十分配慮する。 ② 施設利用により発生する騒音や人の出入りなどで、施設近隣の環境に影響が極力生じないように対策を行う。 ③ 防災、防犯、利用者安全対策の他、施設管理運営における近隣、利用者とのトラブルなどといった様々な事態を想定し危機管理体制を策定する。 ④ 従業員に対して、施設運営に必要な研修を実施する。 ⑤ 災害時の施設開放など被災者支援等に係る市の要請に協力すること。
<p>(6)収支状況</p>	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業収入 95千円 (前年度 118千円) ・指定管理料収入 128,198千円 (前年度 132,297千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 107,172千円 (前年度 103,292千円) ・事務費 5,569千円 (前年度 6,907千円) ・施設管理費 14,118千円 (前年度 14,286千円) ・事業費 1,368千円 (前年度 6,390千円)
<p>(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応</p>	<p>利用者が直接、紙ベースで受付窓口のご意見箱で回答ができるアンケートとホームページからの意見・要望を受理できる環境になっている。寄せられた意見等は可能な限り、現場で反映しており、必要に応じて、直接メール等書面で、回答をしている。また、市との協議等が必要な場合には、市担当課へ報告し、判断を仰ぎながら、要望や問題点の解決に努めている。さらに、利用者に対して、利用者満足度調査を年1回実施し、意向調査等により施設への評価を聞き、問題解決や開催事業の充実への貴重なご意見としている。</p>
<p>(8)その他</p>	<p>令和元年度は、令和2年2月からの新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者の減少と閉館の期間があったが、利用者数は延べ216,228人と昨年度より13,515人の増加となった。開館2年目を迎え、多くの方々から知られるようになり「新しい友達ができた」、「交流の場として利用している」などの声が寄せられ、子ども間だけでなく、親同士や多世代間の繋がりのきっかけの場ともなっている。</p>

令和元年度指定管理者評価シート

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
おもてなしの対応	<p>総合案内をはじめ全職員に対し、施設の顔であるとの意識のもと、職員研修では「CS顧客満足度研修」、「受付実務研修」のなかで接客対応についての教育を実施し、全職員が利用者へおもてなしの心でお迎えすることを心掛けている。</p> <p>職員による挨拶からはじめる声掛けにより、親しみを持っていただけるようにし、なんでも気軽に相談できる雰囲気づくりを実施している。また朝礼や業務引継ぎの際にお互いの身だしなみをチェックすることで利用者からの第一印象に配慮し、施設への安心・信頼につなげることができた。</p>
総合相談体制・研修	<p>子ども・家庭を取り巻く課題に総合的に取り組む中核施設の組織の一員として、各業務に適した資格者・経験者を配置することで市民が気軽に訪れリラックスして利用できる環境づくり、市民の悩みや不安をワンストップで解決するための総合相談体制になっている。</p> <p>また、人材育成・資質向上・危機管理等の資質向上のための研修を実施している。各専門機関の職員やNPO、地域活動団体、子ども・子育て支援を担う方の知識や技術、情報をつなげる子育て支援ネットワークを推進することで総合相談機能の充実を図っている。</p>
なんでも若者相談窓口における対応	<p>進路や就職、人間関係等、幅広い悩みに対応できるよう、専門的知識を有する職員、十分な経験を持つ職員を配置し、若者の精神的な変化や不安を考慮した気軽な声掛けや語らいから相談ニーズを引き出して、相談解決を図っている。また必要に応じて専門機関を紹介することで、解決への道筋をコーディネートし、その後のフォローも適切に行い、若者の自立へのサポートを行っている。</p>
情報の収集・発信機能の充実	<p>子育て支援や教育、就労支援等に関わる情報をはじめ、公共機関の発信する情報、更には、地域に関わる多様な情報を収集・集積し来館者にお知らせしている。</p> <p>また、市民からの多様な相談に合わせた情報提供を行い、主に、自主事業や館内の様子をご案内する「あいぱれっとNEWS」を毎月発行しているほか、ホームページ等、多様な媒体を通し、子ども・子育て支援に関する中核施設としての情報の発信をしている。</p>

令和元年度指定管理者評価シート

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

1. 全体の管理運営について
さいたま市子ども家庭センター条例・施行規則・基本協定書・業務仕様書の規定を遵守するとともに当施設の設置目的に基づき、適正かつ適切に業務を推進し、年間を通して大きな事故・事件もなく安全で適正かつ効果的な運営が図ることができた。
2. 施設運営について
 - ① ぱれっとひろば利用者に対し、受付時の混雑緩和、利用者の把握、子どもの安全対策、コミュニケーションづくりを目的として、昨年より指定管理者で発案し使用を開始した利用者カード及びお名前シールの着用が利用者にて定着し、混乱もなく、運用の効果があげられた。
 - ② 若者相談や中高生スペースの利用者が、何度でも気軽に訪れたいくなるように、各種情報の提供や若者層が興味を引くような資料、書籍などの配置を充実させ、中高生スペースへBGMを流す環境にも引き続き配慮したところ、居心地の良さ、安らぎを与える効果がさらに向上し、利用者から好評を得ている。
3. 利用者の満足度
業務運営にあたっての職員の基本姿勢は「ホスピタリティマインド」意識の徹底。その成果として、利用者満足度調査の結果において、「職員の接客態度が親切で丁寧で良い」という評価が98%を得ることができた。
また、個別の利用施設満足度や総合満足度はすべて90%を超える評価を頂いた。

(2) さいたま市の評価(評価担当課:子ども未来局子ども家庭総合センター総務課)

- 総合評価 (B) ※A~D
- ① 市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組み
事業計画書や協定書に従い、年間を通じ、適正に業務履行された。
 - ② 経費の節減に関する取組み
事業計画書や協定書に従い、年間を通じ、適正に業務履行された。
 - ③ 適正な管理運営の確保に対する取組み
事業計画書や協定書に従い、年間を通じ、適正に業務履行された。

総合評価 B 適正に施設の管理運営が行われている。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、適正な施設の管理運営を行うよう指導する。