

令和2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、令和2年度129,385千円</p>

令和2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> <table border="0"> <tr> <td>・あいぱれっと利用者総数延べ</td> <td>83,096人</td> <td>前年度</td> <td>216,228人</td> </tr> <tr> <td>    ぱれっとひろば</td> <td>47,616人</td> <td></td> <td>103,518人</td> </tr> <tr> <td>    屋根付き運動場</td> <td>2,064人</td> <td></td> <td>10,857人</td> </tr> <tr> <td>    つながりカフェ</td> <td>22,088人</td> <td></td> <td>77,606人</td> </tr> <tr> <td>    中高生スペース</td> <td>1,254人</td> <td></td> <td>2,833人</td> </tr> <tr> <td>    貸館</td> <td>9,343人</td> <td></td> <td>20,266人</td> </tr> <tr> <td>    若者相談</td> <td>731人</td> <td></td> <td>1,098人</td> </tr> </table> <p>・利用者数前年度比   -133,132人 (-61.6%)</p> <p>(2) 業務実施状況</p> <p>① 総合相談機能の事業運営業務</p> <p>② 地域の子育て支援機能の事業運営業務</p> <p>③ 企画・研究機能の事業運営業務</p> <p>④ 世代間・活動拠点機能の事業運営業務</p> <p>⑤ 総合案内業務</p> <p>⑥ 貸館業務</p> <p>⑦ その他の業務</p> <p>・自主事業</p> <p>”子どもの遊びプログラム”として「手押し車であそぼう」等、“親子の遊びプログラム”として「わらべうたを歌って遊ぼう」等、“ファミリープログラム”として、「あいぱれっとで蘇るおもちゃの病院」等、“休日チャレンジプログラム”として「かけっこ教室」等、コロナ禍にあっても、参加人数や開催場所を柔軟に変更しながら、開催可能な事業を選択して実施しました。</p> <p>2. 維持管理業務の状況</p> <p>(1) ”ぱれっとひろば”等施設の軽微な修繕、補修の実施 乳幼児が安心して安全に遊べるよう劣化等により痛んでいる箇所の修繕・補修を行った。</p> <p>(2) 新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえた安全対策の実施 来館者全員に対し、エントランスにて職員が検温と手指消毒を促すと共に12:00-13:00に利用者全員に退館頂き、職員による消毒作業を実施した。</p> <p>(3) 施設備品等の保守管理 多目的ホールや調理室、バンド・ダンススタジオ利用者へ貸し出す備品を随時点検、消毒して管理し、利用者に満足いただけるよう心掛けている。</p>	・あいぱれっと利用者総数延べ	83,096人	前年度	216,228人	ぱれっとひろば	47,616人		103,518人	屋根付き運動場	2,064人		10,857人	つながりカフェ	22,088人		77,606人	中高生スペース	1,254人		2,833人	貸館	9,343人		20,266人	若者相談	731人		1,098人
・あいぱれっと利用者総数延べ	83,096人	前年度	216,228人																										
ぱれっとひろば	47,616人		103,518人																										
屋根付き運動場	2,064人		10,857人																										
つながりカフェ	22,088人		77,606人																										
中高生スペース	1,254人		2,833人																										
貸館	9,343人		20,266人																										
若者相談	731人		1,098人																										
<p>(6) 収支状況</p>	<p>① 収入</p> <table border="0"> <tr> <td>・事業収入</td> <td>1千円</td> <td>(前年度</td> <td>95千円)</td> </tr> <tr> <td>・指定管理料収入</td> <td>129,385千円</td> <td>(前年度</td> <td>128,198千円)</td> </tr> </table> <p>② 支出</p> <table border="0"> <tr> <td>・人件費</td> <td>83,292千円</td> <td>(前年度</td> <td>107,172千円)</td> </tr> <tr> <td>・事務費</td> <td>4,573千円</td> <td>(前年度</td> <td>5,569千円)</td> </tr> <tr> <td>・施設管理費</td> <td>14,000千円</td> <td>(前年度</td> <td>14,118千円)</td> </tr> <tr> <td>・事業費</td> <td>137千円</td> <td>(前年度</td> <td>1,368千円)</td> </tr> </table>	・事業収入	1千円	(前年度	95千円)	・指定管理料収入	129,385千円	(前年度	128,198千円)	・人件費	83,292千円	(前年度	107,172千円)	・事務費	4,573千円	(前年度	5,569千円)	・施設管理費	14,000千円	(前年度	14,118千円)	・事業費	137千円	(前年度	1,368千円)				
・事業収入	1千円	(前年度	95千円)																										
・指定管理料収入	129,385千円	(前年度	128,198千円)																										
・人件費	83,292千円	(前年度	107,172千円)																										
・事務費	4,573千円	(前年度	5,569千円)																										
・施設管理費	14,000千円	(前年度	14,118千円)																										
・事業費	137千円	(前年度	1,368千円)																										
<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>総合案内窓口利用者アンケート用紙を配架し、利用者が直接記入した用紙を、ご意見箱に投函して回答できる他、ホームページからも意見・要望を受付している。寄せられた意見は可能な限り、現場で反映し、必要に応じて、直接メール等書面にて、回答している。また、市との協議等が必要な意見・要望は、市担当課へ報告し、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、施設運営や職員の業務に対する評価を頂き、課題や要望を把握し、自主事業を充実するための貴重なご意見としている。</p>																												

## 令和2年度指定管理者評価シート

(8)その他	令和2年2月からの新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発出等の影響により、令和2年度は、2年4月～6月と3年1月～3月に2度の臨時休館期間があったため、利用者数は令和2年度より大幅な減少となった。感染拡大防止対策として、入館者への検温・手指消毒の奨励の他に消毒時間を設け、職員が消毒・清掃を行った。さらに、きめ細かな換気を行う等で利用者の安心・安全を配慮し運営した。
--------	---

### 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
安心安全な利用環境の提供	他施設においても新型コロナウイルス感染拡大防止に努めたことと思いますが、当施設では、市担当課の指導をうけ、ウイルスの感染拡大を防止する観点から、開館中は、来館前の朝に施設内の消毒をはじめ、昼及び夕方消毒と換気を行いました。使用したおもちゃや筆記用具等は回収ボックスを設け、その都度消毒を行いました。 また、密集や密接を避けるため、フロアマネージャーを常時エントランスに配置し来館者に協力を求めました。 このような対策を来館者に見ていただいたことが、「安心して遊ばせられる」といった多くの共感を呼び、コロナ禍でも多数の来館者が訪れました。
市民満足度・利用者満足度向上	指定管理者でもあるアイルグループではお客様へ品質の高いサービスを提供するため「プラスワン活動」に取り組んでいます。グループ数百ある現場より取り組んでいるプラスワン活動が投票により選ばれます。 あいぱれっとの職員の視点で提案した「ぱれっとひろばの環境整序」が最も優秀なプラスワン活動として最優秀賞を受賞しました。受賞は、職員の施設運営にあたって、安全性への配慮、コスト削減意識、サービスの提供、来館者への傾聴など、職員一人ひとりに効果が波及し、施設の適切な管理運営と利用者満足度の向上に生かされ反映されました。 丁寧な対応と心のこもった挨拶や会話、安全対策などに心掛けた結果、施設への安心や信頼へつなげることができました。
なんでも若者相談窓口における対応	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。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大による生活習慣の変化による若者世代の相談が増加し、積極的に専門機関と連携して、相談者に寄り添ったサポートを行った。
情報の収集・発信機能の充実	子育て支援や教育、自主事業等に関わる情報をはじめ、公共機関の発信する情報や地域の活動に関わる様々な情報を収集・集積し来館者にお知らせしている。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、自主事業の開催・報告や館内の様子、季節の催しをご案内する「あいぱれっとNEWS」を毎月発行している。その他、エントランスでの広告、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。

## 令和2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

条例や関係法令及び基本協定書、業務仕様書、事業計画書等に従って、毎年適正かつ適切に業務を実施してまいりました。しかし本年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い政府より「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言」が発令されたことによる臨時休館、施設利用制限を行ったことにより、計画した事業の進捗が目標に達しない状況となりました。

また、施設の利用形態がコロナの感染状況によって幾度となく変更等がありましたが、速やかにホームページや広報紙「あいぱれっとNEWS」館内外掲示による周知、情報発信により、混乱を招くことはありませんでした。年間を通し大きな事故・事件・クレームもなく適切な管理運営を図ることができました。

##### 2. 施設運営について

- ・来館者の安全、安心を図るため、職員一丸となり、来館者に対して徹底した感染防止対策に努めました。
- ・自主事業においては、密接、密集が発生する事業を中止し、創意工夫し代替事業の実施に努めました。
- ・休館中であっても、なんでも若者相談窓口を開設し、電話による相談や緊急性の高い相談に対しては、来所による面談での相談を実施しました。

##### 3. 利用者の満足度について

「ホスピタリティ精神持て」を指定管理者の施設管理運営にあたっての理念としています。気軽に訪れられ、来て良かったと喜んでもらえる施設づくりを行うため「目配り」「気配り」「心配り」を職員に徹底し運営してまいりました。

その結果として、利用者満足度調査では、総合満足度が100%と極めて高い評価を頂きました。利用者の声として「とても清潔感があり、みんなでいる空間も個人でいる空間も大切にできる施設だと感じています。スタッフさんの対応がとても暖かく、また来たいと思いました」とか「職員の方々から暖かい声を沢山頂きました。また、パパと子どもだけでも楽しく遊べました。乳児と幼児と一緒に室内で遊べる施設がないので助かります。心配事から深刻な相談までしやすい環境です。これからも利用したいです」等々が寄せられました。

#### (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。