

令和3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・屋根付き運動場 2階:南部児童相談所 3階:子どもケアホーム・あいぱれっと教育相談室 4階:子ども家庭総合センター総務課・北部児童相談所・南部児童相談所 ・こころの健康センター・総合教育相談室・子ども家庭支援課 ・男女共同参画相談室・子ども家庭総合センター内診療室 屋外:駐車場・駐輪場・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 令和元年度128,198千円、令和2年度129,385千円、令和3年度129,385千円</p> |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|-----------------|----------|-------------|--------------|-----------|-----------------|---------|-----------|----------------|---------|---------|---------------|---------|----------|----------------|------|---------|-------------|------|--------|------|
| <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>130,425人</td> <td>前年度 83,096人</td> </tr> <tr> <td>(内訳) ぱれっとひろば</td> <td>72,656人</td> <td>47,616人</td> </tr> <tr> <td>屋根付き運動場</td> <td>4,399人</td> <td>2,064人</td> </tr> <tr> <td>つながりカフェ</td> <td>34,722人</td> <td>22,088人</td> </tr> <tr> <td>中高生スペース</td> <td>2,098人</td> <td>1,254人</td> </tr> <tr> <td>貸館</td> <td>15,134人</td> <td>9,343人</td> </tr> <tr> <td>若者相談</td> <td>1,416人</td> <td>731人</td> </tr> </table> <p>・利用者数前年度比 +47,329人(+57.0%)</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 主催事業</p> <p>”子どもの遊びプログラム”、”親子の遊びプログラム”等、14種類のプログラム別に開催しました。コロナ禍の中で、当初の計画通りの開催はできませんでしたが、感染防止に配慮しながら、55事業、171回を設置目的に沿って実施しました。</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している箇所の修繕を行いました。</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 来館者には入口で職員が検温と手指消毒を促し、12:00-13:00には利用者全員に退館していただき、職員による換気、消毒、清掃作業を実施しました。</p> | ・あいぱれっと利用者総数延べ | 130,425人 | 前年度 83,096人 | (内訳) ぱれっとひろば | 72,656人 | 47,616人 | 屋根付き運動場 | 4,399人 | 2,064人 | つながりカフェ | 34,722人 | 22,088人 | 中高生スペース | 2,098人 | 1,254人 | 貸館 | 15,134人 | 9,343人 | 若者相談 | 1,416人 | 731人 |
| ・あいぱれっと利用者総数延べ | 130,425人 | 前年度 83,096人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (内訳) ぱれっとひろば | 72,656人 | 47,616人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 屋根付き運動場 | 4,399人 | 2,064人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| つながりカフェ | 34,722人 | 22,088人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 中高生スペース | 2,098人 | 1,254人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 貸館 | 15,134人 | 9,343人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 若者相談 | 1,416人 | 731人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>(6)収支状況</p> | <p>①収入</p> <table border="0"> <tr> <td>・事業収入</td> <td>14千円</td> <td>(前年度 1千円)</td> </tr> <tr> <td>・指定管理料収入</td> <td>129,385千円</td> <td>(前年度 129,385千円)</td> </tr> </table> <p>②支出</p> <table border="0"> <tr> <td>・人件費</td> <td>106,089千円</td> <td>(前年度 83,292千円)</td> </tr> <tr> <td>・事務費</td> <td>5,412千円</td> <td>(前年度 4,573千円)</td> </tr> <tr> <td>・施設管理費</td> <td>12,083千円</td> <td>(前年度 14,000千円)</td> </tr> <tr> <td>・事業費</td> <td>4,704千円</td> <td>(前年度 137千円)</td> </tr> </table> | ・事業収入 | 14千円 | (前年度 1千円) | ・指定管理料収入 | 129,385千円 | (前年度 129,385千円) | ・人件費 | 106,089千円 | (前年度 83,292千円) | ・事務費 | 5,412千円 | (前年度 4,573千円) | ・施設管理費 | 12,083千円 | (前年度 14,000千円) | ・事業費 | 4,704千円 | (前年度 137千円) | | | |
| ・事業収入 | 14千円 | (前年度 1千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・指定管理料収入 | 129,385千円 | (前年度 129,385千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・人件費 | 106,089千円 | (前年度 83,292千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・事務費 | 5,412千円 | (前年度 4,573千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・施設管理費 | 12,083千円 | (前年度 14,000千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・事業費 | 4,704千円 | (前年度 137千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <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>総合案内窓口に”ご意見箱”と”アンケート用紙”を置き、利用者が直接記入して意見を徴収しているほか、ホームページからも意見要望を受付けています。回答は、対応状況も含めて直接メールで返信し、その内容は、市へ定期報告書にて報告、又は、状況に応じて即時報告して意見要望への迅速な対応を図っています。さらに、年に一回の利用者満足度調査において、300件程のアンケート調査を実施し、その中でも意見要望を伺い速やかな解決に努めています。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>(8)その他</p> | <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和3年1月26日から休館、同3月22日から再開し、入館者数を定員の50%程度に抑え、主催事業の開催も中止して運営しました。令和3年6月からは検温・消毒・換気・清掃等を徹底した上で段階的に人数制限の緩和を行った結果、年間の利用者人数は増加したものの、主催事業は当初の予定回数を達成するには至りませんでした。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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 |
|---|---|
| 「安全・安心のための見せる可」について (来館者に対し、業務状況・コロナ感染防止対策等を可視化する) | 職員が何のために、何をしているのかを行動や言葉で見せることで来館者・利用者との信頼関係が生まれました。その結果として、専門相談機関へ繋ぐ件数も増え、様々な問題や課題の解決、解消に効果がありました。 また、新型コロナウイルス感染防止対策として、館内の消毒・換気・密集防止・入口に配置した職員による検温、手指消毒の確認を行う等徹底した感染防止に努めました。 以上、来館者に職員の業務を見ていただく事ができたことで、目的は概ね達成されました。 |
| 主催事業の実施について (新型コロナウイルス感染拡大状況が続く中での主催事業の展開) | 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、事業が中止に追い込まれた令和2年度の教訓から、感染防止対策を十分考慮した上で可能な限り事業を実施することとしました。 <規模を縮小して実施した主催事業> 年に一度開催するメインイベントの「あいぱれっとまつり」は、入場者数の制限を行った日数を考慮し、開催日数を延ばして実施しました。 <異なった方法で目的を達成(異路同期)した主催事業> 「あいぱれっと交流会食」では、地域の中で共に助け合い、支え合う活動、子どもたちが多世代とふれあう機会づくり、孤食・孤独を防ぐ居場所づくりのための交流会食は、多数の人が集り会食することが困難な状況のため、事業の主旨を損なわずにできる「あいぱれっとカフェ」として計画を再考し、飲料のみの提供と飲む場所を限定して実施しました。 このようにできる限り主催事業を減少することの無いよう規模の縮小、内容の変更、代替によって事業を行いました。当初計画していた事業達成には至らなかったもののコロナ禍において創意工夫して積極的に事業への参加機会を提供し、当初計画に劣ることのない成果が得られました。 |

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

① 施設管理の安全性への配慮

徹底した新型コロナウイルス感染拡大防止対策では、「職員の皆さん、コロナ対策で大変でしょうが、いつも安全で安心して利用させてもらっています」との利用者からの声や新型コロナウイルス対策の満足度調査では、検温・消毒・マスクの着用、対策内容の周知などコロナ対策について99%の方が十分だと思っているとの評価を頂き、徹底した感染拡大防止を施したことで安心して利用できる施設として広く認知されました。その結果、利用者数も令和2年度との比較で156%増となりました。

日常の危機管理面では、利用者の安全を最優先に開館時間中は1時間毎に利用人数の把握と不審者及び不審物の有無、体調不良者の確認等を職員が館内をパトロールした結果、大きな事件・事故もありませんでした。

② 市民力を活かした運営と経費削減

近隣住民や地区の社会福祉協議会及び包括支援センター、自治会等の理解と支援を頂き無償で主催事業に共催、あるいは、スタッフとして参加して頂き、地域と共に子育て支援を推進しています。

特に、指定管理者のあいぱれっとボランティアとして35人の方が登録しており、館内の飾り付けや主催事業で使用する製品を市販の製品を購入せずにSDGsへの取り組みも考えて廃棄物を利用し、ボランティアのみなさんが手作りで制作したところ、ボランティアの達成感や社会貢献意識が向上する効果もあり、事業運営の独創性が利用者から喜ばれています。

③ 施設全体の管理運営

利用者満足度調査では、令和2年度に続き総合満足度100%と極めて高い満足度でした。

新型コロナウイルス対策、施設の手入れや美観清掃等の利用環境、子育て世代の利便性等々に利用者から満足の声を頂き、親子や小中高生の居場所・交流の場の実現と相談への誘導に的確に応えられたものと思います。

(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
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
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
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。