

令和4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丁目4番10号</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(直近3か年) 令和2年度129,385千円、令和3年度129,385千円、令和4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>◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいぱれっと利用者総数延べ 162,770人(前年度 130,425人) (内訳) ぱれっとひろば 96,213人(前年度 72,656人) 屋根付き運動場 6,553人(前年度 4,399人) つながりカフェ 37,357人(前年度 34,722人) 中高生スペース 1,398人(前年度 2,098人) 貸館 18,549人(前年度 15,134人) 若者相談 2,700人(前年度 1,416人) ・利用者数前年度比 +32,345人(+24.8%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合相談機能の事業運営業務 ・地域の子育て支援機能の事業運営業務 ・企画・研究機能の事業運営業務 ・世代間・活動拠点機能の事業運営業務 ・総合案内業務 ・貸館業務 ・主催事業 <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新型コロナウイルス感染防止に配慮しながら、98事業、253回を企画、開催した。</p> <p>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・”ぱれっとひろば”等、施設の軽微な修繕、補修の実施 利用者が、安心して安全に遊べるように劣化している箇所、危険個所の修繕を行った。 ・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、清掃作業を行った。また、各施設にはそれぞれ利用人数の上限を設けて、特に、”ぱれっとひろば”においては、利用者の人数を常に管理しながら運営した。 <p>③その他の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門機関との連携 若者相談業務、”ぱれっとひろば”での見守りを通じて児童相談所等の専門相談機関との適切な連携を行った。 ・”あいぱれっとボランティア”の活用 地域で子育てを支える趣旨に基づき、地域の幅広い世代の方々に趣旨を御理解いただき、事業への御協力やエントランスへの季節の飾りつけ等に活躍していただいた。
<p>(6)収支状況</p>	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業収入 22千円 (前年度 14千円) ・指定管理料収入 129,385千円 (前年度 129,385千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 106,240千円 (前年度 106,089千円) ・事務費 4,603千円 (前年度 5,412千円) ・施設管理費 12,441千円 (前年度 12,083千円) ・事業費 5,990千円 (前年度 4,704千円)
<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>アンケート用紙投函用ポストや、ホームページからの問い合わせメールによりいただいた御意見等について、対応状況等を回答している。また、市との協議・調整が必要な場合には、市担当課へメールの転送等で報告し、判断を仰ぎながら、要望や問題点、改善点の解決に努めている。</p> <p>さらに、年1回の利用者満足度調査により、評価をいただくことで、施設運営や主催事業の充実に努めている。</p>

(8)その他	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止に係る国等の緩和策に基づき、施設の運用についてもその都度見直しを行った。混雑時には入場制限を行い、新たに設けたフロア担当が入口で整理券を配布して、利用者数を調整しながら、お待ちいただいている利用者を御案内し、コロナ禍においても安心して御利用いただけるよう心がけた。</p> <p>多目的ホール等の貸館施設も一般団体の利用可能人数の定員を段階的に引き上げ、主催事業はほぼ計画どおりに開催することができた。その結果、年間利用者人数は約16万人となり、令和2年度の約2倍、令和3年度から約3万人増え、1.2倍になった。</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
職員間の情報共有について	<p>各担当によって、主催事業や施設運営業務が異なるが、月に1回以上開催している担当者会議において、担当毎に課題や問題点を共有し、主催事業の企画・実施内容を協議している。毎月末には全職員が出席する全体会議を開催し、各担当から活動報告、課題に対する意見交換等を行い、意識の共有を図っている。</p> <p>全体会議の結果を受け、懸案事項、市との協議事項等は、責任者会議において方針を決定する他、緊急性を要する事項については、各担当のリーダーによるグループリーダー会議を随時早急に開催し、職員の意見、意識の共有を行っている。</p>
地域の絆を育み青少年や家庭に希望・安らぎを与える事業について	<p>地域の子育て支援として、「ダブルケアカフェ」を開催しており、地域包括支援センター等、主催していただいている関係者、団体間において、地域全体でどのような支援ができるかについて情報交換を行っている。令和4年7月1日に「さいたま市ケアラー支援条例」が施行されたこともあり、ヤングケアラーについて市民の方に広く知ってもらうため、令和5年2月11日に、講演会「ヤングケアラーってなあに？」を開催した。市報やチラシで、開催に関する市民への周知を行った。18歳未満のヤングケアラーは、本来大人が担うべきケアを日常的に担うことで、適切な教育の機会が確保されず、日常生活だけでなく、進学、就職等、自身の将来にも大きな影響を及ぼすことが懸念されており、ヤングケアラーを早期に発見し適切な支援を行っていくためには、周囲の大人にヤングケアラーについて知ってもらう必要がある。講演会では、さいたま市にゆかりがあり、ヤングケアラーの実体験を持つ町田聖氏に講演をいただいた。</p> <p>当日は清水市長と町田氏の対談も実現し、100人近くの市民の皆様にご参加いただき、ヤングケアラーの理解への一翼を担うことができた。</p>
情報収集・発信機能の充実と活用について	<p>総合案内での施設全体に関する意見聴取の他に、主催事業開催時にも参加者へアンケートの記入に御協力をいただき、終了後には、講師やあいぱれっとボランティアと“ふりかえり会”を行うことで、次回の事業の他、利用者が役に立つ子育てに関する情報も収集でき、事業以外の機会でも伝えることができている。</p> <p>また、今後、多言語による対応の増加も予想されるため、ぱれっとひろばやなんでも若者相談窓口等で活用できる翻訳機器を導入した。さらに、総合案内窓口で、4言語と絵図で表記した案内図を独自に作成して、施設利用者への説明時に使用している。</p> <p>従来から制作している毎月発行の「あいぱれっとNEWS」は、公民館等周辺の施設や自治会へ直接届けて配架、配布を依頼し、情報発信に努めている。</p>

3 評価

(1) 指定管理者による評価

1. 施設管理について

さいたま市子ども家庭総合センター条例、施行規則、業務仕様書、基本協定書、年度協定書の規定、また、個人情報等の守秘義務を遵守するとともに、施設の設置目的に基づき、適正かつ適切に業務を推進し、軽微な修繕も実施し、年間を通して大きな事故や事件が発生することもなく、安全、適正で効果的な運営を行うことができた。

2. 施設運営について

① ぱれっとひろばの利用者に対し、コロナ禍において入場制限を行い、人数に達した場合には、新たに設けた「フロア担当」が入口で、状況を説明しながら、入場整理券(番号札)を手渡し、総合案内担当、子どもコンシェルジュ担当が連携して、実数を常に把握しながら、出入場数のオペレーションを行い、利用者の混乱や長い待ち時間が生じないようにコントロールした結果、大きな問題が発生することなく、御利用いただくことができた。

② なんでも若者相談窓口や中高生活動スペースの利用者が、何度でも気軽に訪れたいようになるように、各種情報の提供や若者層が興味を引くような資料、書籍などの掲示、配置を充実させ、また、部屋にはBGMを流す環境にも引き続き配慮したところ、落ち着いた雰囲気の中で、居心地の良さがさらに向上し、利用者から好評を得ている。

3. 利用者の満足度

利用者からの御意見をお聞きするための「利用者満足度調査」を実施しており、施設利用、主催事業等の業務運営への満足度は、前年度に引き続き100%に近い高い評価を得ているが、職員の利用者への親切で丁寧な接客態度が今後も維持できるように日頃の業務において利用者視点に立った運営を継続していきたい。

(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。