

平成30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</p>

(5) 施設の管理運営の内容	<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186,849人 ぱれっとひろば 109,727人 屋根付き運動場 12,252人 つながりカフェ 62,529人 中高生スペース 2,341人 <p>◇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その他の業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.施設利用について児童相談所等、複合施設となっているので管理業務については十分配慮すること。 2.施設利用における騒音、人の出入りなど、施設近隣に影響が出ないように対策を行うこと。 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。
(6) 収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業収入 118千円 ・指定管理料収入 132,297千円 <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費支出 103,292千円 ・事務費支出 6,907千円 ・施設管理費支出 14,286千円 ・事業費支出 6,390千円
(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>利用者アンケート等の市民からの意見要望はご意見箱や無記名アンケート調査、ホームページ等を活用し様々な媒体から市民が意見を出しやすい環境を整えており、随時受け取れる態勢になっている。総合案内でアンケート用紙を配布しており、意見要望の中から回答を要する場合や市との協議が必要な場合は速やかに市担当課へ連絡し適切な対応をしている。また年一回、利用者満足度調査を実施し、意向の確認や評価を求め、意見・要望等には、迅速に対応できるよう心掛けている。</p>
(8) その他	<p>1年間の利用人数は、19万9千人余りと施設建設計画時の予想人数をはるかに上回り、特に6歳児以下の幼児を持つ子育て世代には、相談窓口や子どもや友人と話や食事もできるなどが魅力となり、人気を集めている。安心・安全な施設運営の取り組みが発揮されている結果が伺える。</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
おもてなしの対応	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「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徹底し、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。 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。
総合相談体制・研修	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を構築。 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ます。
なんでも若者相談窓口における	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語りから相談ニーズを引き出し相談解決を図る。また必要に応じて専門機関へコーディネートすることはもちろん、その後のフォローを適切に行い、若者の自立をサポートすることができた。
情報の収集・発信機能の充実	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・集積し市民に提供している。 また今年度は市民からの多様な相談に合わせた情報を提供するほか、「あいぱれっとNEWS」を毎月発行しているほか、ホームページ、SNS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。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

<p>①全体の管理運営について 条例・規則・基本協定書・仕様書等の規定を遵守し、適正かつ適切な業務の推進を図ることができた。またさいたま市子ども家庭総合センターオープン初年度として大きな事故・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。</p> <p>②施設運営について 1.ぱれっとひろば利用者へは受付時の混雑緩和、利用者の適切な把握、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、指定管理者利用者が発案したカードの発行及びお名前シールの着用を行ったところ、目的とした効果があげられた。 2.利用者が何度でも訪れたくなるように若者相談、中高生スペースには、情報の提供や書籍を配架し、また、BGMを流すなど環境に配慮したところ、心地よさ、安らぎを与える効果と職員とのコミュニケーションを高めることができ、多くの利用者に喜ばれている。</p> <p>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、職員の接客態度や対応が良いという評価が97%を得ることができた。 また、個別の利用施設の満足度はすべて90%を超える評価を頂いた。</p>

(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。