

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

	<b>施設所管課</b>	福祉子ども部 子育て総合支援センター
<b>施設名</b>	東部つどいの広場	
<b>指定管理者</b>	ほっこりひろばの会	
<b>指定期間</b>	令和2年 4月 1日 ~ 令和7年 3月 31日	
<b>指定管理料</b>	年額 6,015,000円	（総額 30,075,000 円）
<b>設置目的</b>	地域の子育て支援機能の充実を図ることにより、親の子育てに関する不安感を緩和するとともに、子どもが健やかに育つことに寄与するため。	
<b>業務内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て中の家族の交流の機会及び場所の提供</li> <li>・子育てに関する相談及び講座の実施</li> <li>・子育てに関する情報の提供</li> <li>・子育てに関する事業を行う者等との連携及び調整</li> </ul>	

	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
<b>所管課総合評価</b>	B (良好)	感染症対策(3密回避、消毒等)を徹底し、安心してひろばを利用してもらう環境整備がなされていた。 また、利用者のニーズを捉えた事業の実施で講座参加者の満足度も高かった。 地域の子育て関係機関との連携等、東部地域の子育て支援施設としての機能を十分果たしている。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
<b>施設の設置目的の達成</b> <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	2020年度は新型コロナウイルス感染症ため、4・5月は閉館・6月よりさまざまな対策を講じた上で開館した。	B (良好)	地域の子育て支援施設としての設置目的にあった管理運営に努めていた。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B (良好)	事業計画にそった有資格職員の配置の上で、新型コロナウイルス対策に必要な職員を配置し、利用者の安全と安心を第一に対処できるようにした。職員の有給制度の創設・時給のアップを実行した	B (良好)	事業計画書に沿った職員配置がなされていた。出勤状況、勤務形態についても適正であった。
<b>職員の研修</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	毎月の職員会議後の研修を充実させ内容も感染症対策についての厚労省のガイドを周知するなど努力した。	B (良好)	毎月の職員研修を実施、研修内容も適切であった。
<b>法令等遵守</b> <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B (良好)	新型コロナウイルスに関して新しい法令等もあり、困難もあったが遵守に努めた。	B (良好)	仕様書、条例等の違反は見られず遵守されていた。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	新型コロナウイルスの関係で入場時に詳しい個人情報を提供してもらうが適切に取り扱った	B (良好)	個人情報の保管等取り扱いは適正に行われていた。
<b>管理記録</b> <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	業務日誌等は記入しやすいように、読みやすいように工夫をし保管は鍵のかかる場所にした	B (良好)	業務日誌は適切に記録、管理されていた。
<b>連絡体制</b> <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	新型コロナウイルス感染症対策の事もあり連絡は十分行いつつ業務を行った。報告の提出等はおおむね期限内に行った	B (良好)	随時連絡調整がとられていた。事業報告書等の提出も適正であった。
<b>緊急時対応</b> <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時のマニュアルを年度初めに職員間で学びなおすなどして周知を徹底した。防災訓練についてはアルプラ側が定期的に行われるのでそれに必ず参加した	B (良好)	マニュアルは適切に整備されていた。施設での訓練にも参加されていた。
<b>《I 総括》</b>	<b>業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】</b>	B (良好)		B (良好)	

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅱ 内容・水準	<b>施設管理</b> □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	コロナ禍において、4、5月閉館するなど従来の開館時間とは異なったが安全を確保しつつ協議して取り決めたように管理を行った。	B (良好)	定期的に点検・確認を行い事故防止に努めていた。感染症対策も十分に行われていた。
	<b>利用状況</b> □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	利用者数は目標の60%ほどであったが閉館機関・入場制限のことを考えると適切といえる。	B (良好)	入場制限、利用制限を設けていたが適当な水準であった。
	<b>利用者対応</b> □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	コロナ禍において、家に閉じこもっての育児を余儀なくされていたり子育て不安のある利用者が多い中で職員の対応を適切にして利用者がホッとできる場であるように留意した。	B (良好)	利用者に対する対応は適切に行われていた。設備、備品等の提供も清掃、消毒を行い適切であった。
	<b>業務運営(全体)</b> □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	今年度はコロナ禍において、計画通りではなく閉館など変更を余儀なくされたが、市との連絡を密にし安全を確保したうえで業務運営を行った。	B (良好)	感染拡大予防のため、安全に配慮した中で事業を実施されていた。
	<b>自主事業運営</b> □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	コロナ禍であり、当初の計画通りにはいかなかったが、安全を確保しつつ、利用者のニーズをとらえ、相談事業の強化など積極的に運営した。	B (良好)	感染拡大予防のため、当初の計画から変更になった部分もあるが、事業の開催を工夫し、市民サービス向上に効果があった。
	<b>維持管理</b> □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	広場設置後十年以上を経過し、経年劣化もあり、定期的な点検とそれに伴う修理計画が必要になってきたので、計画的に点検を行いなおかつコロナ禍において、消毒作業も計画的に行った。	B (良好)	施設、備品の清掃や消毒は適切に行われていた。また施設の修繕や備品の廃棄は、随時報告がされていた。
	<b>情報提供</b> □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	新形コロナ対策用のパンフレットも用意し、適宜有用な情報発信に努めた。	B (良好)	通信紙の発行やSNSを通じ適切に情報発信がなされていた。
	<b>環境配慮</b> □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	換気が重要なコロナ禍において、つねに解放状態であったが、電気代等省エネ対策はできた。	B (良好)	不要な箇所の節減により、省エネ対策ができていた。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	無記名で投稿できる意見箱の設置やアンケートを実施した。	B (良好)	意見箱の設置により利用者からの意見等の収集に努め、ひろばの運営に反映されていた。
	<b>利用者アンケート</b> □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	大津市からのアンケートと施設独自のもので秋と冬に実施した。その結果は対応できるものについては即対応した。	B (良好)	利用者アンケートを実施し、結果を職員間で共有、改善に努めていた。
<b>《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準10項目/当施設10項目】</b>			B (良好)		B (良好)	
Ⅲ 収支等	<b>経理事務</b> □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	現金の管理、出納帳の管理、預金口座の出入は適切に行っている。講座参加費などの徴収金についても適切に行うよう努力した。	B (良好)	専用口座、帳簿を備え、適切に経理事務が行われていた。
	<b>収支状況</b> □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	今年度収支は少額黒字という適切な収支となった。	B (良好)	収入-支出はプラスとなっており、収支状況は適当な水準であった。
	<b>経費節減の取組</b> □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B (良好)	4、5月閉館だったがいつもよりも衛生安全面での支出が多かった。また、自動ドアの点検の第三者委託も適切に行った。	B (良好)	感染予防の消耗品購入費は予算を超える支出となったが、経費節減を工夫され全体的に支出が抑えられた。
	<b>《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】</b>			B (良好)		B (良好)
自Ⅳ その他 (一) 独	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた財政の健全化の取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	収支は少額黒字という適切な水準になった。閉館時期があったのでさらなる努力が必要だった。	B (良好)	予算内での執行、黒字となった。
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】</b>			B (良好)		B (良好)

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

<b>主な成果 (全体)</b>	利用者数	目標	15,000 人	⇒	実績	15,947 人
	講座開催数	目標	66 回	⇒	実績	44 回
	講座参加人数	目標	330 人	⇒	実績	298 人
	<b>【指定管理者コメント】</b>					
2020年度は4月1日時点で新型コロナウイルス感染症予防のために閉館であったし、その後の再開も見通しが立たないままであったため利用者数目標を低めに設定していたので実績もそれに相当するものになっている。安全確保のために入場人数を制限していたので来場されてもお断りすることが多くあり、必要としている人への支援が行き届いていたのか疑問が残る。さらに研究して安全を確保しながらいかに利用者ニーズにこたえるかが課題になると思われる。						
<b>【施設所管課コメント】</b>						
コロナ禍にあって利用者数の目標は昨年度より少なく設定しているが、目標人数は達しており妥当な水準であった。人数制限等利用者対応が難しいところであったが、状況にあわせたつどいの広場運営、講座の開催方法等工夫されていた。						

<b>自主事業 実施による 成果</b>	<b>&lt;主な自主事業の実施状況&gt;</b>				
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項(「未実施」の場合はその理由)
	クッキング講座事業	指定自主事業	親子でクッキングを通して食育を行い、講座参加者との交流も図る。	未実施	食べることを伴う講座で、新型コロナウイルス感染症を広げる恐れがあるため
	乳児講座事業	指定自主事業	乳児を持つ保護者の育児不安を受け止め、様々な講座を通して育児の楽しさに気づき、参加者同士の交流を持つ。	実施	14回開催。参加者からはコロナ禍で家に閉じこもることが多く不安も多かったが少し解消できた等の感想を良くいただいた。
	子育て講座(あそびの講座)	指定自主事業	さまざまな遊びの紹介を通して子育ての楽しさ、方法を知り、子供と過ごす時間の充実を図る。	実施	8回開催。参加希望多く満席ばかりの状態。キャンセル待ちも多い。参加者の満足度も高い。
	リフレッシュ講座	指定自主事業	短時間子どもと離れ、様々なことを学び体験することで再び子育てへの意欲を持ってもらう。	実施	6回開催。保育を伴うので実施した回数は少なかったが、コロナ禍で保護者のニーズの高い講座であった。
	制作の日	自主事業	季節の題材で手形などをあしらった制作をし、子どもとともに制作を楽しむ中で子どもの成長を喜ぶ。	実施	16開催。162組参加。ニーズ高く、隔月(ひと月に3回)開催だが、すぐ満席となる。
<b>【指定管理者コメント】</b>					
自主事業はほかに栄養相談・窓飾りなども行った。指定自主事業も、自主事業も参加のニーズ高く、申込み日に満席となることが多い。いずれも感染予防の観点から人数を少なくし、換気対策、消毒対策を行いつつの開催となるため、利用者の「もっとたくさん開催してほしい」の声にこたえきれなかった。安全を確保しつつ、開催数を増やしていく方法を確立するのが課題である。参加者からは「悩みを抱えていたが気持ちが軽くなった」「この機会に友達ができて育児の情報交換もできるようになってうれしいなどのお声を頂いている。					
<b>【施設所管課コメント】</b>					
今年度の事業は感染症の状況をみながら、安全に配慮しつつの講座再開であった。人数制限をしておいたが、利用者のニーズに合った講座が実施されており、満足度が高いことも評価する。自主事業も参加率が高く、市民サービスの向上に繋がった。					

<b>課題及び 課題解決 の結果</b>	<b>【指定管理者コメント】</b>
	今年度はコロナ禍において、いかにして感染症予防を行いつつ親子で楽しく有意義な時間を過ごしていただくかということが重要な課題であったと思われる。開館日の取り組みにおいては清掃消毒の徹底とおもちゃ等利用者が触れるものの安全管理、手洗いやマスク着用といった利用者の協力がそれぞれ重要になったが利用者の協力も得つつ、きらきらひろばでの安全は確保できたと考えている。講座においても室内換気、使うものすべての消毒等知恵を出し合い利用者の協力のもと安全開催できたと考えている。財政においてはゆめっこの消毒物資の協力もありなんとか赤字にならずにすんだ。
<b>課題及び 課題解決 の結果</b>	<b>【施設所管課コメント】</b>
	今年度はコロナ禍において利用者に安心してひろばに来てもらう環境の整備、事業の運営が必要であった。来場者数、講座参加者数は人数制限のため昨年度に比べ減ってはいるが、利用者を増やす工夫をされ、利用者の満足度は高く、質の良いひろば運営がなされていた。経費面では感染症対策にかかる支出が増加したが、限られた予算の中で経費節減を工夫され全体的に黒字決算となった。

<b>特記事項等</b>	きらきらひろばは買い物などのついでに立ち寄って子育てについて学び、友達も作る、という利用の仕方から子育てに有用していくという方が多いが、利用者数を制限せざるを得ない状況のなかで本当に支援を必要としている人をお断りしていないだろうかという危惧がつきまとう。利用者数制限のなかにも「どうしても支援の必要な人のための余裕わく」などもつくるなどして解決していきたい。
--------------	---

