

【施設状況】

グループ名称	篠ノ井こども広場(このゆびとまれ)								
指定管理者名	特定非営利活動法人ワーカーズコープ					法人番号	6010705002441		
所管課	主	117000	保育・幼稚園課	副					
構成施設	1503	篠ノ井こども広場(このゆびとまれ)							
施設分類	06	保健福祉2型		施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	01	代行制
施設概要	建物延べ床面積:552㎡ プレイルーム、飲食ルーム、おひるね室、授乳室、活動室、会議室 敷地面積:1,112.59㎡								
施設設置目的	乳児及び幼児とその親子の子育てに対する悩みや不安を解消し、もってそれらの者の福祉の増進に資するため、子育て支援の拠点施設として設置する。								
基本方針等	指定管理の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、地域に根差した施設となることを目指す。								
主な実施事業	①子育て中の親とこどもの交流に関する事業 ②子育てに関する相談 ③子育てグループ等の育成 ④子育てに関する情報提供 ⑤遊びに関する指導助言 ⑥子育て情報誌の発行 ⑦子育て講座イベントの開催 ⑧利用者支援事業 ⑨その他子育て支援に関すること								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	特定非営利活動法人ワーカーズコープ			指定回数	3 回	
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日	5年	管理運営開始日	平成22年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)					4

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
		利用者数	人	36,111	33,848	32,154	29,116	91%	4
		乳幼児利用者数	人	19,040	17,743	16,801	15,267	91%	
		新規登録乳幼児数	人	1,298	1,514	1,363	1,119	82%	
		相談会相談件数	件	732	874	1,011	1,727	171%	
		子育てコンシェルジュ相談数	件				889	#VALUE!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) GW10連休中特別休暇(2日)、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止策による広場の休館(27日)により、例年より開館日数が少なく、利用者数、新規登録者数の減少となった。 相談件数の増加は、相談内容が多様化し、1人で複数の案件を相談する傾向が増加しているため。</p>									
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て中の親と子どもの交流に関する事業。</li> <li>・子育てに関する相談。</li> <li>・子育てグループ等の育成。</li> <li>・子育てに関する情報の提供。</li> <li>・あそびに関する指導及び助言。</li> <li>・子育て情報誌の発行。</li> <li>・利用者支援事業(子育てコンシェルジュ)を開始。</li> <li>・子育て講座、イベントの開催。</li> <li>・その他子育て支援に関すること。</li> </ul>							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講師料利用者負担による講座の開催。</li> <li>・親子でリトミック、ハッピーママエクササイズ(長野市スポーツ課との委託)、リフレッシュヨガ、ワークショップ。</li> <li>・地域連携による居場所づくり。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年東日本台風災害支援事業 篠ノ井わくわく広場を地元団体と協力し開設(11.2～2.11の間の8日間)。</li> <li>・mamaマルシェ 利用者クラフトサークルの就労支援。</li> </ul>				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・篠ノ井地区回覧板への情報提供により地域の方への周知を行い、就業者の獲得やイベントへの利用者参加に繋がった。</li> <li>・地域商店会や銀行などへのポスター掲示で、利用者の広がりが図った。</li> <li>・ホームページのリニューアル実施。</li> </ul>							

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者要望把握		(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	4
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート調査…令和2年1月～2月実施。回答数200名。利用者の状況、広場利用の目的、広場への意見、他団体が運営する子育て支援等施設利用の有無。広場を取り巻く状況に関して意見を募り、改善や充実を図る。</li> <li>・イベント(「休日マタニティセミナー」「はじめてのながのウエルカム交流会」)終了後アンケート。</li> <li>・利用者の声BOXの設置(投書箱により利用者の声を把握)。</li> </ul>	
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声BOXへ投函の回答は、広場内に掲示公開。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館でアンケート結果の掲示が年度内にできなかったが、事業再開後に掲示。</li> <li>・利用者アンケート調査では、広く安心安全で豊富なおもちゃ、使用料が無料、子ども同士の交流を回答者の半分が利用の目的としてあげている。駐車場完備、スタッフの存在も満足度が高い。改善点の問いにはおよそ半数の方が特になしと回答。駐車場が使いにくい、他の利用者とのトラブルが弊害との回答もあった。</li> </ul>			
利用者からの評価・苦情等		(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「初めて訪れた時の印象が良かった」との記述あり、2年以上の利用が全体の21%。1ヶ月の利用回数が4日以上が37%と継続利用される傾向がある。</li> <li>・スタッフの対応に関しては、「親切」「フレンドリー」「顔と名前を覚えていてくれる」「話を聞いてくれる」と高評価。</li> <li>・毎日行われる「ふれあいタイム」の満足度が高い。</li> </ul>	4
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>①子どもが口に入れたおもちゃをそのまま片付けたり、放置している人が多い。回収カゴの存在を知らない人がいるので周知すること。</li> <li>②行事は午前中が多くなかなか参加出来ない。午後の行事も作って欲しい。抱っこひもの使い方講座があると嬉しい。</li> <li>③階段に子どもがつかめる高さの手すりを付けて欲しい。</li> <li>④開館時間を早めて欲しい。</li> </ul>	
		《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見BOXへの投書は回答を速やかに掲示。</li> <li>①掲示を子どもの興味を引く物に作り変え、全ての利用者に伝わるように配慮。</li> <li>②イベントの要望は検討中。多くのイベントはボランティアの都合に寄るところがあり変更が難しい。できるだけ要望に応えたいと回答。</li> <li>③④長野市に要望を伝えた。</li> </ul>	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
	収入	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	24,114,000 318,480	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	24,114,000 422,616	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 国・県補助金	8,410,000	
	計	24,432,480	計	24,536,616	計	8,410,000	計	6,606,000	
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	16,641,549 310,000 100,000 100,000 1,010,000 1,793,000 15,000 3,469,412 1,199,457	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	15,666,512 300,659 148,520 136,176 969,309 1,863,571 18,657 3,484,199 1,462,370	歳出	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	24,114,000	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	20,016,000
	計	24,638,418	計	24,049,973	計	24,114,000	計	20,016,000	
自主事業	収入 支出 自主事業損益	220,000	収入 支出 自主事業損益	147,700 150,785 -3,085					
損益		14,062		483,558	差引	-15,704,000		-13,410,000	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									65.1%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				保健所等連携事業による委託料収入が増えたため。					

5 管理運営全般 ※すべて  で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績(うち市内雇用職員数) 館長1(1)、子育て支援員9(9)、子育てコンシェルジュ1(0)、事務1(1)、清掃2(2)、合計14人(13人)	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

6 危機管理体制

※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

No. 33

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	1 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか	☑	
	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☑	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	評価			
<p>地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。</p>	5			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元商工会、商店街、高校生と連携し、イベントを実施。</li> <li>・ウエルカム交流会において地元業者と協力。食料品を購入し、利用者へ提供。</li> <li>・地域の祇園祭や豆まき行事などへ参加協力。</li> <li>・消火訓練、地域婦人会、マネー講座などに地域の方の参加を促した。</li> <li>・所有から共有への循環型社会プロジェクトとして、子ども服、マタニティ、育児用品特化のリユース会「ママの¥0バザー」を地元商店会と協力し開催。</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年東日本台風災害後の被災者支援として、物資提供やコンサートなどを開催。</li> <li>・被災者支援として施設のシャワー室を開放し、施設を有効活用。</li> <li>・また、子どもの預かりを行った「篠ノ井わくわく広場」の事務局として活動。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元商工会、商店街、高校生と連携し、イベントを実施。</li> <li>・ウエルカム交流会において地元業者と協力。食料品を購入し、利用者へ提供。</li> <li>・地域の祇園祭や豆まき行事などへ参加協力。</li> <li>・消火訓練、地域婦人会、マネー講座などに地域の方の参加を促した。</li> <li>・所有から共有への循環型社会プロジェクトとして、子ども服、マタニティ、育児用品特化のリユース会「ママの¥0バザー」を地元商店会と協力し開催。</li> </ul>
協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元商工会、商店街、高校生と連携し、イベントを実施。</li> <li>・ウエルカム交流会において地元業者と協力。食料品を購入し、利用者へ提供。</li> <li>・地域の祇園祭や豆まき行事などへ参加協力。</li> <li>・消火訓練、地域婦人会、マネー講座などに地域の方の参加を促した。</li> <li>・所有から共有への循環型社会プロジェクトとして、子ども服、マタニティ、育児用品特化のリユース会「ママの¥0バザー」を地元商店会と協力し開催。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年東日本台風災害後の被災者支援として、物資提供やコンサートなどを開催。</li> <li>・被災者支援として施設のシャワー室を開放し、施設を有効活用。</li> <li>・また、子どもの預かりを行った「篠ノ井わくわく広場」の事務局として活動。</li> </ul>			

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	4	8	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の連携</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	4	16	
事業収支	3	6	
管理運営全般	4	8	
危機管理体制	3	12	
地域連携	5	10	
合計得点			
評価理由	<p>・全国展開している子育て支援事業の経験を生かした施設運営を評価し、「指定管理者の健全性」を「4」とした。</p> <p>・子育てコンシェルジュに900件近い相談が寄せられており、順調にスタートしたこと。少子化や未満児保育需要の増加などの要因により利用者等は減少傾向にあるが、利用者のニーズを反映した各種イベントや保健所等からの受託事業の開催を評価し「施設の有効活用」を「4」とした。</p> <p>・利用者アンケートでスタッフの対応が高評価を得ていること、利用者の再利用率も高く利用者獲得につながっていることを評価し「利用者評価」を「4」とした。</p> <p>・専門性を備えた職員を十分に配置しており、子育てコンシェルジュを新たに配置し、事業が円滑に進められたことを評価し「管理運営全般」を「4」とした。</p> <p>・令和元年東日本台風災害の際、被災者へのシャワー室の開放を提案・実施、地域住民らと連携して被災児童の支援等を行ったことを評価し「地域連携」を「5」とした。</p>		
取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑時の就園児利用による広場の安全性の確保。</li> <li>・相談内容の複雑多様化する相談への支援体制の拡充。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設スタッフと保護者が連携し、0歳児に午後の来館を勧めるなど、混雑の緩和に努めた。</li> <li>・子育てコンシェルジュの設置により相談体制が充実、関係機関との連携が図られ利用者目線の寄り添い型の支援が可能となった。</li> </ul>	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育てコンシェルジュによる相談体制や関係機関との連携の向上。利用者の意向を反映したイベントの開催など、利用者目線に立った子育て支援を継続していく。</li> <li>・こども広場内にとどまらない、地域や保健センターなどの関係機関と連携・事業受託による、幅広い層が利用できる事業展開に期待する。</li> </ul>		

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・午前中の利用者混雑緩和のため、0歳児には比較的空いている午後の来館を促し、利用者の訪館時間の分散を行った。
- ・アウトリーチでの活動として「子育て広場」を引き続き行い、新しい地域資源である篠ノ井交流センターへ周知の幅を広げた。
- ・駐車場確保は、近隣住民との良好な関係を築いていることから、引き続き空き地を貸していただき、利用者の利便を向上させた。
- ・子育てコンシェルジュが専従することで、利用者が気軽に相談できる体制を構築。無認可保育施設、病児保育など利用者の知りたいと思える情報の発信もされた。コンシェルジュは子育て支援イベントや施設へ足を運び周知活動や情報収集に励んだ。利用者の中には情報を閲覧するためだけに訪れる人もいる。
- ・玄関(エントランス)にゆずり愛BOX、一階フロアにゆずり愛ボードを掲示し、子ども服、育児用品のリユースを随時行っていることが近隣の方や先輩のお母さん達に浸透し、品物提供のみで訪れる方が増加。SDGs循環型のシステム作りを行っている。
- ・休日マタニティセミナーを保健所と協同で開催。妊娠期からの子育て支援施設利用を促した。
- ・長野市転入者交流事業「はじめてのながのウエルカム交流会」を子育て支援課と開催。転入者同士の交流と長野の良さをアピールし、広場の有効利用につなげた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・開館日数の多さから、勤務をシフト制にせざるを得ない。仕事の引継ぎと職員の意思疎通の不備を補うため、職員同士のSNSでの連絡や日誌の記入の工夫と業務の分担化マニュアル化で手落ちの無い様にした。
- ・汚れたおもちゃは利用者自ら所定の場所へ入れるシステムを作り、点検の手間を削減。
- ・絵本の貸し出しにより、修繕の必要な本の発見が迅速化。
- ・施設周りに防草シートを敷き、防草砂を撒くことで、雑草駆除の手間を削減。
- ・壊れたおもちゃはおもちゃ病院で修理してもらった。

③ その他

- ・常設のフードドライブを継続し、資源(食料品)の行き先を子ども食堂のほか、被災者支援にも広げた。
- ・地域振興局、民間イベント、民間施設など独自でルートを作り、子ども服や育児用品のリユースを途切れることなく行った。
- ・稲荷山医療福祉センターたんぼの子どものたのびの受け入れや、動きの多いお子さんの見守りなどを行い、全ての子どもたちが同時に遊べる施設としての存在意義を提唱した。
- ・「マママルシェ」「篠ノ井軽トラ市」などのイベントに利用者も運営と一緒にできる環境を作り、子育て世代の就労や生きがい作りの支援を行った。
- ・避難訓練や防犯訓練を消防署と長野南警察署職員を招いて行い、利用者にも消火訓練や不審者対応時の体制の取り方を学んでもらった。
- ・令和元年東日本台風災害時に避難所訪問や地域懇談会に参加し、子育て支援施設としてできる被災者支援を行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・災害時の対応。避難確保計画は作成されていたが、具体的な内容は把握できていない。自主避難所等の利用や福祉避難所としての役割の再確認が必要。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止策において、密接や密集にならない方法の確立。
- ・必要職員の定着により、子育て支援員(職員)と、利用者と世代間格差が広がり利用者の要望把握が難しくなりつつある。
- ・天候と時間に利用者が左右され、日々の利用者数を予想できないため職員配置が難しい。
- ・利用者からイベント開催の要望が多いが、施設の規模に対する入場者が許容範囲を超えることが多く要望に沿えない状態である。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり  
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

A

① 評価理由

- ・利用者との良好な関係を心掛け、利用しやすい施設作りを目指した結果、少子化、0歳児からの入園者増大に関わらず、入館者があまり減ることもなかった。
- ・「利用者支援事業」「休日マタニティセミナー」「はじめてのながのウエルカム交流会」3件の新事業を開始。参加者がイベントのみに終わらず継続して施設の利用をしていることから利用者の満足を得たと思われる。また、新事業は長野市の他担当課からの委託事業であり、行政と協力しあえる繋がりととなった。
- ・事業拡大により、就業者を増員。また職員の定着率の高さから働きやすい職場となっている。
- ・利用者支援事業(子育てコンシェルジュ)は 手探り状態で開始したが、独自の連携経路を見出し、インフォーマルな支援の充実を図れるようになった。
- ・令和元年東日本台風災害時や新型コロナ感染拡大防止による休館時でも、子育て広場として相談業務の継続により利用者との接点を持続けた。

② 次年度以降の取組み

- ・災害時や感染拡大防止時など、今までにない状況下においての子育て世代への支援の方法を検討していく。
- ・今年度新規施行した事業の継続と発展。