

【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 敷地面正規：1112.59㎡								
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子育てに関する情報提供、④遊びに関する指導及び助言、⑤その他子育ての支援に関すること								

【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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	利用者数	人	36,575	36,111	33,848	32,154	95%	
	乳幼児利用者数	人	19,475	19,040	17,743	16,801	95%	
	新規登録乳幼児数	人	1,298	1,514	1,363	1,251	92%	
	相談会相談件数	件	732	874	1,011	1,338	132%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
<p>(特記事項) 入場者の減少は、少子化、0～2歳児の保育需要増加、近隣に民間の遊び場が開設したことが原因として考え、対応策として他関係機関などと連携し「ママトークin犀南保健センター」「子育て広場」「園児の遊び場」を開催した。 相談件数が3割増加しているのは、相談内容が多様化し、1人で複数の案件を相談するケースが増えてきているため。</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"> 子育て中の親と子どもの交流に関する事業 子育てに関する相談 子育てグループ等の育成 子育てに関する情報の提供 あそびに関する指導及び助言 子育て情報誌の発行 子育て講座、イベントの開催 その他子育て支援に関すること 						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 講師料利用者負担による講座の開催 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共催)、リフレッシュヨガ、ワークワークショップ 地域連携による居場所づくり 園児の遊び場、ママトークin犀南保健センター 		<ul style="list-style-type: none"> アウェイ育児の会(月1回)長野市以外からの転入者や周りに知り合いの居ない方のおしゃべり会の企画。 ゆずり愛BOX、ゆずり愛ボードを設置し常設での子ども衣類、育児用品のリユースを行う。 フードドライブの常時受け付けや、エントランスにて緑育活動を利用者親子と行うことで、広場職員及び利用者のSDGsへの関心と参加の意識付のきっかけ作りとした。 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> 地域にある他団体子育て施設への訪問。 フリーペーパーへのイベント掲載。 マスメディアの取材への協力により広報範囲の拡大。 地域行事への積極的参加で認知度の向上が見られた。 							

4

3 利用者評価

区分	内容		評価
	利用者評価	利用者要望把握	
(2) 調査、会議等の内容 <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート調査…H31年2月～3月実施、回答数149名。利用者の状況、広場利用の目的、広場への意見、他団体子育て支援ほか施設利用の有無。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。 イベント終了後の聞き取り調査。 利用者の声BOXの設置(投書箱により利用者の声を把握)。 			
(3) 調査、会議等の結果 アンケート調査の集計結果や利用者の声BOXへの回答は、広場内に掲示公開している。 <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート調査…広場の安心安全で広く清潔な環境が好評価を受けた。ついで使用料が無料、駐車場の完備 スタッフの存在も満足度が高い。改善点の問いには「特になし」が77%、開閉時間が6%。入館者数の多さ、衛生面に5%の方が改善要望を挙げている。 イベント終了後の聞き取り…長野市南部地域のイベントの少なさを指摘。イベントの開催のみで満足されている。コンサートや育児講演会等の要望あり。 利用者の声BOX…お礼のメッセージが多く投函されているが、辛辣な意見もある。 			
(1) 良好とする評価 利用者アンケート調査…「スタッフは挨拶と笑顔で迎えてくれる」当てはまる95%、大体当てはまる5%。「スタッフは気持ちを受け止めて共感してくれる」当てはまる63%、大体当てはまる31%。自由記述では「いつも話しかけてくれて大変良くしてもらっている」「笑顔で名前を覚えてくれてうれしい」などスタッフの対応が高評価を得ている。 「多様な親子が利用できる雰囲気がある」当てはまる83%、大体当てはまる15%と多種多様な方を受け入れられる施設として高評価を得ている。 「ふれあいタイムが楽しみ」「演出が良い」「今後も続けて頂きたい」と遊びの提供が評価されている。			
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 <ul style="list-style-type: none"> 授乳室に時計があると良い。上の子を連れていくと時間が分からなくなる。 ボランティアで来てくださる方のイベントの内容を子ども向けにして欲しい。 おもちゃを増やして欲しい。 上の子の年齢でも使用しやすい場所にして欲しい。 長期休みに使用していない部屋を開放して欲しい。 個人情報保護を勝手に知らせないで欲しい。 		
	《対応措置》 利用者の声、全てにご意見、ご提案へのお礼と改善策の返事を書き広場内に掲示している。主な対応は以下のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> 授乳室へ時計を設置した。 ボランティアとイベント内容の検討をしたが、効果的な改善はできなかった。 おもちゃは入れ替えを行っている。 就園、就学しているお子さんの来館時は、スタッフの見守りを強化し安全な場所で遊べる様に配慮することとした。 個人情報保護は職員研修をして徹底に努めることとした。 		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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		利用料金		歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	20,016,000	指定管理料	20,016,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料		委託料	126,480		行政財産 目的外使用料		行政財産 目的外使用料	
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入	10,000		その他		その他	
						国・県補助金	6,606,000	国・県補助金	6,499,000
	計	20,016,000	計	20,152,480		計	6,606,000	計	6,499,000
支出	人件費	13,650,000	人件費	12,849,486	歳出	指定管理料	20,016,000	指定管理料	20,016,000
	設備管理費	300,000	設備管理費	256,952		委託料		委託料	
	備品購入費	50,000	備品購入費	21,600		需用費		需用費	
	修繕費	60,000	修繕費	153,485		役務費		役務費	
	光熱水費	985,000	光熱水費	970,412		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	1,291,000	事業費	1,590,142		修繕費		修繕費	
	事務経費	9,000	事務経費	14,102		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	2,889,000	本社経費	2,889,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	1,069,000	その他	955,921		その他		その他	
	計	20,303,000	計	19,701,100		計	20,016,000	計	20,016,000
自主事業	収入	287,000	収入	180,300					
	支出		支出	189,853					
	自主事業損益	287,000	自主事業損益	-9,553					
損益		0		441,827	差引	-13,410,000		-13,517,000	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								65.2%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 館長1名(1)、保育士9名(8)、事務1名(1)、清掃2名(2) 合計13名		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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			
	個人情報保護 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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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	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	評価
	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。		5
	<ul style="list-style-type: none"> ・地元商工会、商店街、長野俊英高校と連携を継続し、各種のイベントの運営参加し地域活性化に貢献。 ・地域業者からの物品購入及び修繕委託（階段塗装、電器回線修理）。 ・地域の祇園祭や豆まきなどへの参加協力。 ・消火訓練、ホームケア講座、マネー講座などに区民の参加を促した。 ・所有から共有への循環型社会プロジェクトとして、子供服、マタニティ、育児用品特化のリユース会「ママの¥0バザー」を開催。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長野俊英高等学校、広徳中学校へ講師を派遣し、広場の認知度を向上させ、将来への利用者獲得につなげる。 ・中学生職場体験の受け入れ校を拡大。 ・看護学生を松代保健センター、真島保健センター職員と共に受け入れ、連携を深めた。 ・地域活性化のため人員を派遣し、篠ノ井軽トラ市、納涼祭、ハロウィンなど地域のイベントに協力した。 	

【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>76</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		76	

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・少子化、未満児保育需要の増加、近隣に民間の遊び場が開設したことなどから、利用者は減少傾向にあるが、利用者のニーズを考慮した講座・イベントの開催や、多様な自主事業の開催により継続利用者を確保していることを評価し、「施設の有効活用」を「4」とした。 ・利用者アンケートからスタッフに対する評価は2項目が90%を超えている。また、利用者の要望に対応したスタッフの配置、職員研修による個人情報保護の徹底などの対応を評価し、「利用者評価」を「4」とした。 ・ロボット掃除機を導入や業務マニュアルの見直しなどの施設運営の効率化を評価し、「管理運営全般」の評価を「4」とした。 ・地元イベントや祭事への参加のほか、追加で実施した地元中学高校への講師派遣・職場体験や児童福祉施設入所児童の交流受け入れなどによる地域貢献を行っているほか、地域の保健センターとの連携構築を評価し、「地域連携」を「5」とした。
------	--

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"> ・混雑時の就園児利用による広場の安全性の確保。 ・開館時間の変更。 ・相談業務利用者支援事業の必要性を呼びかけ、始動を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設スタッフ及び保護者が協力し、広場内の安全確保に努めている。 ・利用者支援事業は令和元年度より開始。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の見直しは、施設所管課及びもんぜんぶら座こども広場と協議、検討を継続する。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者支援事業（子育てコンシェルジュ）の開始により、身近な場所での相談や情報提供などの支援、関係機関との連携・協働体制を構築していく。当事者目線に立った寄り添い型の支援を行っていく。 ・保健センターなど関係機関との連携・共催による「ママトークin犀南保健センター」「園児の遊び場」の継続開催により、利用者の居場所の確保に期待する。
---------------------	---

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

- ・午前中の利用者の混雑の緩和のため、生活リズムにあまり左右されない0歳児には比較的空いている午後の来館を促し、年齢による利用時間区別の提案を初来館時に行った結果、利用者の訪館時間がすこしだけまばらになった。
- ・アウトリーチでの活動として「子育て広場」、「ママトークin犀南保健センター」を引き続き行い、利用者が納得し満足出来るような内容で分散化を図った。
- ・駐車場確保は近隣住民の方の空き地を新たに貸して頂き、利用者の利便を優先した。
- ・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を平等に提示した。子育て支援員は子育て支援イベントや施設へ足を運び情報コーナーを充実させた。情報を閲覧するだけの利用者も訪れている。
- ・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供服、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。
- ・就園児、小学生等の来館時、保育技術を駆使し満足感を与えながら、未満児の安全確保に努める。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・お掃除ロボットの導入で勤務時間の15分短縮に取り組み職員のライフワークバランスを整えたところ、時給職員が多いことから人件費の見直しに繋がった。
- ・開館日数の多さから、勤務をシフト制にせざるを得なく、仕事の引継ぎと職員の意思疎通の不備が起こりやすい。日誌の書き方の工夫と業務のマニュアルの見直しを行うことで手落ちの無い様にした。
- ・長野市直営時代の不必要な大型家具類を整理し収納を整然とさせたことにより作業の効率を上げた。
- ・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、点検の手間を減らした。
- ・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、雑草駆除の手間の削減につなげた。
- ・壊れたおもちゃはおもちゃ病院で修理してもらい大切に使う。

③ その他

- ・常設のフードドライブを継続し、資源（食料品）の行き先をこども食堂へも広げた。
- ・パッケージ変更に伴い廃棄されるベビーフードを多くの家庭へ配布するパイプ役を実行。食品ロス削減へ貢献。
- ・稲荷山医療福祉センターの子どもたちとの交流受け入れ。放課後等児童デイサービスにじいるキッズの子どもたちへの遊び場所提供。動きの多いお子さんの見守りなど、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。
- ・「ママの¥0バザー」は子供服と子育て用品のリユース会を継続し行い、所有から共有への意識改革と循環型の社会貢献として提唱している。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・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。
- ・次世代職員採用は、保育士、看護師、歯科衛生士等専門職の人材不足影響をうけ難航。
- ・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（広場の業務以外の生活道路の安全確認、駐車場誘導や地域イベントの電話受付対応の人員確保における対価捻出方法）。
- ・利用者から託児の希望が多いが、施設の設備上要望に沿えない状態である。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

A

① 評価理由

・新規事業として保健所母子保健 多胎児育児支援事業「ふたご・みつご広場」を委託事業として受け入れ、長野市子育て支援事業を担当課の枠を越えて実施した。また、広徳中学校、長野俊英高校に講師派遣をし、福祉についての授業と共に「地域子育て拠点事業」の周知に努めた。地域活動（納涼祭、ハロウィン、ママの¥0バザー）をボランティアで、地元の高中生や利用者の母親たちと協働し3年連続で開催。「アウェイ育児の会」と銘打ち、転入者、周りに知り合いの居ない人達を繋げる企画も継続して行い、アウトリーチで「ママトークin犀南保健センター」とおしゃべり会を企画した。全ての活動は未来へのこども広場利用者の確保に繋がる事と、今現在、育児に不安や焦燥を持つ人達の拠り所としての存在を知らしめたことと思われる。利用者は時勢に沿って減少したが、相談の件数は大幅に増加し、内容も深刻になっている。利用者の満足度も高いが、今年度は今まで訪れたことのない、保健センター保健師や民間の企業主導型保育施設、養育支援事業受託者の職員、国会議員が、事業内容、運営方法に関心をもち視察研修に来られた。次年度の利用者支援事業実施にむけ、担当課及びもんげんぐら座こども広場「じゃんけんぼん」と話し合いを重ねた。基本型の利用者支援事業を行えることは長野市の子育て支援が大きく前進する。

② 次年度以降の取組み

- ・長野市の出生数の減少、0歳、1歳児での入園、長野市内外での子育て支援施設の増加等で広場の利用者の分散化がみられ、利用者数は減少しているが、長野市保健所健康課「休日マタニティセミナー」、子育て支援課「長野市転入者子育て交流事業 はじめてのながのウエルカム交流会」など、担当課を越えたイベントの開催で、未だ広場を利用したことが無い方たちへのアプローチをし、困難を抱える人達の発見と支援に繋げていく。
- ・利用者支援事業の開始に伴い、子育てコンシェルジュの専従が実現する。敷居の低い相談体制と同行支援、訪問支援といった今までにはない支援の幅を有効に活用し、子育てしやすい長野市をアピールできるようにしていく。
- ・利用者の方々の要望を踏まえ、お友達作りや就労に向けた講座やサークル作りに積極的に取り組む。