

## 【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1室、飲食ルーム1室、お昼寝室1室、授乳室1室、活動室・会議室2室 敷地面積: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、もって親子の福祉の増進に資する、親と子と地域の繋がりがりづくりによる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共に、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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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	2 回	
指定期間	平成25年4月1日	～	平成30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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		利用者数	人	31,362	34,991	36,576	36,111	99%	4
		乳幼児利用者数	人	16,519	18,324	19,415	19,040	98%	
		新規登録乳幼児数	人		1,298	1,515	1,514	100%	
		相談件数	件	1,335	769	1,050	874	83%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) 相談件数にばらつきがあるが、専門的職員数(助産師、保健師、栄養士、保育士)が増減しているため。また28年度利用者数の減少は同日同時刻の入館希望者が殺到し有料駐車場を案内した所、帰られる方がいる回数が増えたため。</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との交流に関する事業</li> <li>子育てに関する相談</li> <li>子育てグループの等の育成</li> <li>遊びに関する指導及び助言</li> <li>子育て情報誌の発行</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業務</li> </ul>							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>ママの¥0バザー(リユース会)の開催。日常は広場玄関に「ゆずり愛BOX」を備えて衣類のお下がりを自由に持ち帰りして頂くが、大型育児用品のリユースもしたいという利用者の声を反映し、継続して行っている。</li> <li>子育てマップ作り 篠ノ井駅前商店会にて同様事業があり、全面協力をして作成した。</li> </ul>			<p>追加事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「園児のあそび場」の開催。就園児の長期休みに、地域の他施設を使い居場所提供をする企画協力。</li> <li>長野俊英高校生のボランティアの活動支援</li> <li>稲荷山療育支援センター通園施設たんぼぼのバスハイクの定期的受入れと交流</li> </ul>				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ、紙媒体での月ごとのイベント予定表の配布掲示により、大勢の子育て世代への施設の周知に努めた。</li> <li>利用者満足度の追及により口コミ効果を生み、初回利用及び継続利用の増加につなげた。</li> <li>利用者の生の声を反映し、講座の開催や、毎日の活動の充実を図った。</li> </ul>							

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者評価	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 ・利用者アンケート・信州大学と共催 H28.10月~11月 246名 利用者の状況 広場を利用する目的、広場への意見、感想等 ・利用者懇談会 H28.9.30 H29.3.9 2回 ・利用者、自治会、民生委員、商店会の皆さんとの意見交換会 ・聞き取り・講座終了後感想要望を語ってもらい把握 (お父さんといっしょ、アンパンマンのいす作り、リフレッシュヨガ、親子でリトミック) ・利用者の声コーナーの設置</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 利用者アンケート調査・スタッフの対応、広く安全な環境、自由でのびのびとした雰囲気、豊富なイベント、無料駐車場等で好評 利用者協議会・良好点・難点が、地域と時代の問題を浮き彫りにした形で討議された。 講座・ワークショップ型の講座は好評。託児付の講座、運動系の講座の希望多数 利用者の声・遊具の充実やフリマなどのイベントの提案(既実施事項)利用者のマナーについての苦情。施設設備の提案。</p>	4
	利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 利用者アンケート・スタッフに対する評価・満足61%、おおむね満足32% 自由記述として「笑顔で親切な対応」、「声掛け・親切」などの積極的な姿勢で満足度を引き出していることから、スタッフが環境の大きな要因となっている。来館の目的として毎日の「親子でふれあいタイム」が多数をしめ親子への遊びの提供を好む様子が伺える。 利用者協議会・昼食時間を挟んで利用できること。友達を作りやすい。スタッフとの話がラフにできる。情報入手が楽。 講座・身近な材料でのワークショップは、良いものが作れて遠くから来てても参加する価値があった。リフレッシュヨガ、赤ちゃん体操 安心できる場所で0歳の子どもと一緒に参加できることに満足。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 利用者アンケート調査・改善の要望は特になし72% 駐車場20% 自由記述として「混んでいる」「年配の支援員さんが多いが若い支援員がいたら良い。」「開館時間を早めて欲しい」 利用者協議会・0歳から6歳までの混在では危険。来館だけでは友達が作れない。会議室活動室をプレイルームとして開放して欲しい。 近くに魅力のある場所が無く、広場の類似施設がもっと欲しい。 利用者の声・〇飲食ルーム・午睡室の使い方への苦情。内鍵をされて困った。鍵が無いと子どもが出て行ってしまふ。遊び場になっている。施設側で注意喚起して欲しい。〇排水口にフタをしてほしい。</p> <p>《対応措置》 ・大規模のイベント時は近所の民間企業や民家の敷地を借り、駐車場を賄う措置をしている。駐車場確保は十分にされているが、施設の許容範囲を超えての来館が苦情、要望の要因と捉え利用者の分散化を狙った働きかけをしている。・利用者の孤立感を無くすために回数制の講座の開設を行い交流を深められる仕組みを作っている。・広場利用のモラルの在り方については、信頼関係を損ねないように丁寧に返答をしている。・施設の設備への提案事項の多くは、保護者が子どもから目を離すことで生じる事項であるため、施設の本来の目的を利用者に知ってもらえるような返答をした。</p>	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	0	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）	
支出	委託料		委託料		歳出	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			その他		その他	
	その他収入		その他収入	1		国・県補助金	6,450,000	国・県補助金	6,114,000
	計	20,016,000	計	20,016,001		計	6,450,000	計	6,114,000
収入	人件費	13,255,229	人件費	12,679,918	歳入	指定管理料	20,016,000	指定管理料	20,016,000
	設備管理費	580,000	設備管理費	286,812		委託料		委託料	
支出	備品購入費	100,000	備品購入費	373,006	歳出	需用費		需用費	
	修繕費	100,000	修繕費	104,643		役務費		役務費	
	光熱水費	1,100,000	光熱水費	911,600		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	1,700,000	事業費	1,677,176		修繕費		修繕費	
	事務経費	15,000	事務経費	23,308		工事請負費	106,920	工事請負費	129,600
	本社経費	2,100,000	本社経費	2,100,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	1,065,771	その他	1,339,341		その他		その他	
	計	20,016,000	計	19,495,804		計	20,122,920	計	20,145,600
自主事業	収入	0	収入	0					
	支出	0	支出	0					
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		520,197	差引		-13,672,920		-14,031,600
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									65.0%
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"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 館長1人(1) 保育士11人(8) 清掃2人(2) 合計14人(11)		
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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行われたか		
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"/>	3
	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"/>	3

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか		
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
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			
緊急時対応、体制	<input checked="" type="checkbox"/>		
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
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>追加連携 ・長野俊英高校学生との協同による篠ノ井駅前納涼祭の実施・ベビーハロウインの企画制作により、広場利用者の地域イベント参加を促す。・他NPO団体エコクラフトの会へ協力。廃材アートへの参加・ベビーフード、粉ミルクに特化した収集をし生活困窮世帯へ提供・長野若者サポートステーション利用者へ教材提供</p>	

【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 4</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 4</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>地域連携 5</p> <p>--- 基準値</p> <p>合計得点 <b>74</b></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	3	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	5	10	

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用者数は横ばいであったが、利用者のニーズに沿ったイベント・講座の開催や親切丁寧な対応など利用者満足度の追及により、継続利用者の確保を図ったことを評価し、「施設の有効活用」は「4」とした。</li> <li>利用者アンケートでは良好な評価がされ、苦情に対する対応も周辺企業や住民に協力を要請するなどして改善したことから「利用者評価」は「4」とした。</li> <li>地元商店会イベントなどへの積極的な参加や追加で実施した地域の中高生、児童福祉施設園児との交流活動により十分な地域貢献に繋がる運営であったことを評価し、「地域連携」は「5」とした。</li> </ul>
------	--

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>広場へ出て来ることが出来ない家庭に対してのPR不足</li> <li>当事者同士のサークルやグループ作り援助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「このゆびとまれ案内カード」を作成。新生児訪問、4ヶ月検診時配布して頂くことで新規の利用者の増大に繋がりを、継続利用が見られている。</li> <li>自分達だけでサークルを作ることを躊躇する傾向がある。ただ月齢の近い人たちの「おしゃべり」の場の提供により小さい友達関係は作られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもたちの利用年齢が0歳から6歳までと幅広いため危険と感じた0歳児を持つ親が利用を控えてしまう。居心地良く過ごしてもらう為、比較的空いている時間を知らせたり、同年代の集まるイベントの開催をする。</li> <li>「広場に来るだけでは友達はずれない」という意見を参考に、同趣味の集まりや、回数制のイベントの開催で仲間意識を高める方向へ持って行くことで、サークルやグループ育成を図り、母親の孤立を防ぐ。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>篠ノ井駅前商店会、篠ノ井公民館と協力し、「園児のあそび場」を開催し、休園日の就園児の居場所を別に確保することで0歳から3歳までの利用者の安心安全な遊び場所を提供していく。</li> <li>平日午前中の利用者が施設の許容範囲を超えてしまうことが多いため、利用者の分散化策として午後の講座開催や他の施設を利用した広場の開催を他の団体と協力して実施していく。</li> <li>初来館の敷居を低くする取り組みとして、予約なしで受けられる講座の開催や、転勤や引っ越し等で周りに頼る人の居ない母親たちの交流を深めるための「アウェイ育児の会」の開催、同じ目的を持った人達が集まれる回数制講座を設定する。これにより母親の孤立解消を図る。</li> </ul>
---------------------	--



## 指定管理者自己評価

A

## (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

- ・職員体制の充実。支援員の人数を増やし、年齢的にも幅広くしたことにより、多様の支援者がいることで利用しやすい広場を形成できた。
- ・初来館者、父親、祖父母の利用者に向けて、広場を使うことへの不安感を少なくするため、適度の話しかけを行い、継続利用に繋げてきた。それにより、顔や名前を認知して信頼関係を作り、相談やコーディネートをしやすくした。
- ・また新規利用者の多数が、友達からの紹介ということで、口コミを重視し、利用者が安全安心でいられる場所の確保のため、フェイスtoフェイスなコミュニケーション性重視の情報発信をしている。(現在、利用者が施設の許容範囲を超えている状態のため)
- ・大規模イベント時は近隣の方をお願いをして、駐車場を特別に確保して来館しやすくした。
- ・植物、野菜類を窓下に植えてグリーンカーテンとしての育成をした。花の水くれ等でこどもたちに手伝ってもらうことで夏の暑さ対策とと共に、利用者が肩肘を張らずに施設運営を手伝う結果を作った。
- ・予約せずに参加できるイベントの企画、また興味を引く内容を投入することで、広場来館のきっかけの敷居を低くした。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・職員が大幅に入れ替わり、特に常勤職員の増員を実現し、混雑時に十分に職員増員をすることにより、安全を保っている。
- ・受付時の焦燥を防ぐため、ネームカードの作り方を一新し短時間で作成し、保管場所を増やし、利用者自らが身に付けられる方法を取り入れることでスムーズな受付業務を遂行している。
- ・職員会議を、平日午後、入館者の一番少ない時間に行うことで、大勢の職員に連絡周知が出来るようにした。それにより夕刻、遅くまでの残業が減り、光熱費削減となった。また不慣れな職員には以前よりいた職員と組むシフトを導入し、スムーズな業務移行を図った。
- ・地域のボランティアさんによるコンサート、講座の開催で講師料の削減に努めた。
- ・内部的な印刷物には裏紙を使い、紙類、布類は地域の資源回収におさめ、廃棄の費用削減と共に地域貢献をしている。
- ・おもちゃ類は空き容器牛乳パック段ボールなどを利用し、廃物利用であるがクオリティの高い安全なものを提供した。
- ・壊れたおもちゃは「おもちゃ病院」で直して頂いて丁寧に使い続けている。

## ③ その他

- ・地域連携を強め、相互の困りごとの解消にむけて、企画提案を出し合った。利用者増大に対しては公民館等他施設を利用してのあそび場の開設、商店会イベントへ利用者の誘致、地域公民館所有駐車場の無料提供や消防訓練、救急対応の協同講習会など、地域に密着した施設となっている。
- ・稲荷山医療福祉センター併設通園施設たんぼぼの子どもの受け入れを継続して行い、利用者との交流を通し、どんなお子さんでも利用できることを大勢の市民に知らせている。
- ・気になる家庭については、速やかに市に報告すると共に、関係機関との連携を取りあい利用者の保護に努めた。
- ・教育機関との連携について、長野俊英高校2年生の保育専攻23名の受け入れ、1~3年生のボランティア講座の生徒の受け入れをし乳幼児、保護者とのふれあいを通じ、自分たちの未来について考えるきっかけ作りをした。その後、地域のイベントにボランティアで継続参加をしてくれる生徒がいて地域活性化の協力も生まれた。
- ・フードドライブを常時開設することで、利用者が余剰の粉ミルク、ベビーフードを寄付して下さるので保健センター経由で生活困窮家庭へ届けて頂いている。広場を中継地点として相互扶助が自然な形で行われている。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・昨年度から課題としている平日午前中の利用者の集中。備え付け駐車場29台分に、指定管理者借用駐車場20台を合わせているが、満車になることが多く、近隣の民間所有地を駐車場として借りても足りない日が多くある。有料駐車場を案内すると、入館をあきらめる方も少なくない。が、施設の規模からして、50組以上の利用者が安全に満足して過ごせるかは、疑問である。解決策としては、利用者の分散化である。他の施設での「親子広場」開催を働きかける。また子どもの生活時間に合わせ開館時間を早めることで、午前中の利用者の回転を図ることで、同時刻の集中が分散できるのではないかと考える。多くの利用者からも開閉時間の変更の声が上がっていることを踏まえ、根拠を示し提案事項とする。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・昨年の利用者懇談会にて提出された「0歳児と就園児が同じ場所で過ごすことの危険性」を踏まえ、地域の商店会、公民館が主催した「園児のあそび場」の継続開催にむけ、近隣幼稚園から年間予定表を頂き開催日を決定していく。
- ・現段階では利用者が施設許容範囲を超えているため、積極的にの子守ボランティアを受け入れることが難しい状態であるが、今後他施設での「親子広場」の開催が行われる時に協力して頂ける体制作りのため育成に力を入れる。
- ・ママの¥0バザーの反響が大きく要望も多いが、常設性を高めるため、施設内でリユースがスムーズに行えるボードを設置し、顔が見えるゆずりあいシステムを作る。利用者自身が広場の運営を楽しみながら手伝っていきけるような方向へ導くことで、子育て力の増進に繋げる。
- ・また、新生児用品のリユース品が多く集まることから、妊娠期のプレママ・プレパパに特化した¥0バザーを開催し、未来の親になる人達に広場を知ってもらい、妊娠期からの継続支援に繋げる。
- ・子ども達(中高生)や、初妊婦が乳幼児と触れ合い、保護者と語り合える時間と場所の提供をすることで、自分が親になった時のことを想像できるような機会を作る。
- ・自主事業での参加料徴収講座の開設により、講師料を賄えることから多くの講師を依頼し、講座の多様性を図る。

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る