

【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)					

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		利用者数	人	33,989	32,369	29,243	12,607	43%	
		(内 出張広場参加者)	人	141	215	127	151	119%	
		新規登録乳幼児数	人	1,514	1,363	1,119	392	35%	
		専門家相談人数	件	419	411	342	98	29%	
		子育てコンシェルジュ相談数	件	—	—	889	1,353	152%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 【令和2年度】 ・子ども広場は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、市からの要請により、4月1日から5月31日まで休館し、再開後も感染対策を講じ、年齢別で人数制限、利用時間制限等をしているため利用者数が減少した。									
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	① 子育て中の親と子どもの交流に関する事業 ② 子育てに関する相談 ④ 子育てに関する情報の提供 ⑥ 子育て情報誌の発行 ⑧ 利用者支援事業(子育てコンシェルジュ) ⑨ その他子育て支援に関すること			③ 子育てグループ等の育成、 ⑤ あそびに関する指導及び助言 ⑦ 子育て講座、イベントの開催				
	自主事業	・ママの¥0バザー(ながの緑育協会共催)子ども用品のリユース会 10/14 ・ゆずり愛BOXの常設 ・プレママ・プレパパ のための¥0バザー(休日マタニティセミナー後)			⑧ 子育て講座、イベントの開催 ・子ども広場 ・4月～5月 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため休館 ・「ながの子ども・子育てフェスティバル」(子ども政策課協働事業) ・親子でリトミック、ハッピーママエクササイズなどの講座は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止した。 追加 ・令和元年東日本台風災害被災者支援の継続(物資提供、篠ノ井うおーくらりー、わくわく防災講座) ・利用者クラフトサークル就労支援(mamaマルシェ) ・臨時実習受け入れ(長野看護専門学校)				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・再開後の6月1日よりホームページ上に予約状況を随時掲載し、施設利用促進を図った。また、Instagramで広場の様子の発信を始めた。 ・利用者アンケートにあった意見等をサービス向上のための参考としている。 ・地域保健センターの保健師へ事業内容を紹介し、施設パンフレットを新生児訪問などの際に施設案内を依頼								

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者評価	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 (2) 調査、会議等の内容 ・利用者アンケート調査(WEBアンケート)…R2年12月～R3年1月、回答数82名。(10月～11月に利用した273家庭に調査、回収率30%) ・イベント終了後アンケート。「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」 ・利用者の声BOXの設置(施設内に投書箱を設置し、利用者の声を把握)	3
	利用者からの評価	(1) 良好とする評価 【子ども広場】 ・「スタッフの子どもへの接し方や話し方が参考になる」、「スタッフがいつも明るく、育児相談もしてくれる」など、利用者アンケート結果の51%がスタッフの対応に満足と回答 ・「広いスペースであること(81.7%) 子ども同士の交流ができる(73.2%) など施設に対して評価された。 【講座】 ・大変参考になった。(98%)、参考になった(2%) (調査者数124人)	
	利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 【子ども広場】 ・「一人の母親に対して、2人のスタッフが話しかけている時がある。他にも手を貸して欲しい母親がいるのだから目を配って欲しい」 ・「スタッフの方が何度も利用している方ばかり話をしており、利用が少ない者にとっては、あまり良い気がしない」 ・「昨年の節分のイベントがとても思い出に残っています。コロナ禍ですが、是非、開催してもらいたい」 ・「できれば、一週間で利用できる日が、もう少し増えると嬉しいです。」 ≪対応措置≫ ・アンケートに記載された内容についてはすべてに回答をし、広場フロアに掲示するとともにホームページ上に掲載した。 ・職員全員で苦情に対する反省や改善方法を会議し、周知して業務にあたるようにした。 ・利用回数は現段階では利用者が多く増やすことができない。 ・予約時間については改善し、前日予約を基本とするように改善した。 ・反省等すべき点は職員研修を行い改善につとめた。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	24,335,565 450,480	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	24,397,000 370,860	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	8,860,000	
計	24,786,045	計	24,767,860	計	8,860,000	計	8,410,000		
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	16,595,000 280,000 100,000 70,000 1,000,000 2,223,000 10,000 3,455,650 1,631,581	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	16,783,956 391,117 23,868 57,100 855,688 1,640,696 17,598 3,095,983 1,706,484	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	24,397,000 149,495 4,752 148,500	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
計	25,365,231	計	24,572,490	計	24,699,747	計	24,114,000		
自主事業	収入 支出 自主事業損益	200,000 0 200,000	収入 支出 自主事業損益	0 0 0					
損益	-379,186	195,370	差引	-15,839,747	-15,704,000				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								68.3%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				法人全体の収入と各事業所の支出に応じた比率按分で本社経費が決まるが、新型コロナウイルスにより、法人全体で収入も支出も減ったことから、本社経費が減った。					

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) 施設長1(1)、子育て支援員(子育てコンシェルジュを含む)10(9)、事務1(1)、清掃2(2)、合計14人(13)	<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"/>	
	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"/>	
	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行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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"/>	
	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か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。

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			
	個人情報保護 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	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	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	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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> 地域の学校からの職場体験受入れ 地域団体と協力し、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」を開催 地元業者からの物品購入等に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域高校生と「篠ノ井に子ども食堂を作る会」の活動を行った。 コロナ禍における、子育て支援施設等の衛生管理、受入れ方法、おもちゃの選定など、篠ノ井交流センター、更北地区地域ワーカー、川中島地区主任児童委員、民間支援センター(キラキラきつず)と相談し、連携した。 	

【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>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>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	3	12	
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	4	8	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 「指定管理者の健全性」については、子育て支援施設の設置目的や運営方針を踏まえた上で、地域や他の機関等と連携した運営が行われていることや指定管理者団体の組織体制が安定していることから「4」とした。 「施設の有効活用」については、新型コロナウイルス感染症の対応により、子ども広場が2か月間休館となったが、市と協議しながら感染対策を講じ、より多くの利用者ができるように努めたことから評価を「4」とした。 「管理運営全般」については、専門性を備えた職員の配置をして、施設運営が円滑に実施されていることから「4」とした。 「地域連携」については、新型コロナウイルス感染症対策のため地域の団体との連携、地元教育機関との交流などは減少しているが、地域の関連施設等と連携したり、オンライン会議を利用して地元高校生と会議を行い、篠ノ井に子ども食堂を作る会の発足に協力するなどしていることから評価を「4」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"> 子ども広場における子育て相談や子育てコンシェルジュなど各相談窓口が連携し、利用者が利用しやすい施設運営を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 子育て支援課子ども相談室、担当保健センター、福祉政策課篠ノ井分室などの関係機関に繋ぐことができた。 	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ICT環境を整備、充実し、新型コロナウイルス感染症の感染が広がった時でも相談できる体制づくりを進める。 地域の新型コロナウイルス感染症の感染状況に配慮しながら、利用者が安心・安全に利用できる施設運営を期待する。
---------------------	--

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

- ・緊急事態宣言明けからの利用者定員制、時間制限、地域制限、年齢制限を所管課やもんぜんぱら座子ども広場じゃん・けん・ぼんと協議し運営した。
- ・コロナ感染予防の観点から、3密を避けるために部屋の配置や常時換気及び換気扇作動、扇風機、加湿器を使い空気の流れや湿度に注意、利用者の検温、健康チェック、こまめな消毒、スタッフによる遊びの促しなど、環境要因を整え、安心、安全で清潔な施設を心掛けた。
- ・アウトリーチでの活動として、「子どもフェスティバル9/22」でのワークショップ(50組参加)、篠ノ井交流センターでの「子育て広場」6回(82組)を引き続き行い、コロナ禍でも親子が楽しめる企画を提案した。
- ・コロナ収束時の混雑を予想し駐車場確保の継続をし、近隣住民とトラブルにならないように良好な関係を築いている。
- ・子育てコンシェルジュの周知が進み、利用者が気軽に相談できる体制を構築。緊急事態宣言中も個別対応を行い、子育ての孤独や不安を共有する役目を担った。
- ・平日利用のできない父親への子育て支援を実施した。
- ・子ども服、育児用品のリユース「ママの¥0バザー」をコロナ禍でも開催し喜ばれた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・スタッフの勤務はシフト制となるため、仕事の引継ぎと職員の意思疎通の不備を補う必要から、休館日に職員会議を設けた。職員同士での連絡はSNS使いや日誌の記入の工夫と業務の分担をマニュアル化し、コロナ感染予防対策をした。
- ・コロナ感染予防のため、洗えない(消毒出来ない)遊具はフロアに出さず、おもちゃの数を制限した。使ったおもちゃは利用者自ら所定の場所へ入れるルールを作り、消毒までの時間の効率化を進めた。壁を使って遊べるような工夫をし、対面での遊びが少しでも減るように工夫した。
- ・利用時間の徹底を確実にかつスムーズに行えるようにするため、遊びの工夫(ふれあいタイム)を行って退館を促したり、気持ちの切り替えが速やかにできるよう工夫した。
- ・施設周りに防草シートを敷き、防草砂を撒くことで、雑草駆除の時間を削減し、運営業務に時間を使えるようにした。
- ・壊れたおもちゃはおもちゃ病院で修理するなど、資源の有効利用を進めた。
- ・紙資源は地域の廃品回収に出すなど、地域貢献をした。

③ その他

- ・常設のフードドライブを継続し、資源(食料品)の行き先をフードバンク信州や子ども食堂のほか、フードパントリーへも広げた。
- ・長野県地域振興局、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。
- ・利用者(保護者)の得意分野を運営に活かしていただける環境を作り、マスク・エコバック作りで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、防犯訓練は利用者で行うことができなかったが、災害時マニュアルの読み合わせやハザードマップの確認、職員のみでの火災避難訓練、浸水時避難訓練を行った。従来の防災用品に伴わせ蓄電池、ソーラー式、手回し式ラジオの購入をして災害時への備えを進めた。
- ・令和元年東日本台風災害のボランティア活動市民会議、長野市域災害時支援ネットワーク会議に参加し、子育て支援施設として可能な被災者支援について周知した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止策として、利用制限をしているため利用者の固定化が起きている。本来は、子ども広場に予約せずに好きな時に来館できることが施設の強みであるが、それが発揮できておらず、予約のできない人の利用をどのように確保していくかが課題。
- ・利用者から利用制限の緩和を要望されているが、感染拡大やクラスターを出さないためには緩和が難しい。
- ・コロナ禍にあり、予約受付、検温、施設消毒といった、以前は無かった業務の増加により人手が必要になっている。
- ・災害時対応について、福祉避難所としての役割の確認が必要。
- ・職員の高齢化により、子育て支援員(職員)と、利用者と世代間ギャップが広がり利用者の要望把握が難しくなりつつある。
- ・子育てコンシェルジュの対応件数が急上昇していること、内容が複雑化していて、相談を繋ぐ場所が難しいものがある。

(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

- ・コロナ禍においても継続して相談業務を行い、緊急事態宣言下でも育児不安のある家庭を受け留めるため、所管課と協議し、広場へ出向いてもらう寄り添い型支援を行い、利用者からは大変感謝された。これは虐待や放任にむかう可能性の削減につながったと思われる。
- ・休祝日開館という施設利点が活かし、行政主導の内容を行政が休みの時にも個別対応し市民に有益をもたらしている。特記に値する項目として、「妊娠期や新生児の父親に子育ての手技、手法を助言すること」はまだ他の施設では認識が薄いのが、必要とされている支援として取り組んだ。また就園児家庭の休日の居場所としても役割をもち、見守りによる虐待防止に繋がった。
- ・安心・安全・清潔で利用しやすい施設作りを目指した結果、利用制限をかけたにも関わらず、午前中は定員に達する日が多い。
- ・「休日マタニティセミナー」「はじめてのなかのウエルカム交流会」は講座後のアンケートでは評価が大変高く、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。
- ・地域交流はコロナ禍で少なくなっているが「地域で子育てをしていく」気持ちのある団体と協力しあえている。

② 次年度以降の取組み

- ・オンラインでの講座やSNSでの情報発信をする。それにより子ども広場の予約のできない人たちへの子育て支援の足掛かりとし、広場利用へつなげる。
- ・利用者の要望である予約システムや受付のIT化を目指す。それにより業務の効率化を図る。
- ・コロナ禍で不安や困り感の増加が見られ、コンシェルジュの役割が重くなっている。関係機関との協力体制を構築し分担できるような仕組み作りをしていく。
- ・利用者、職員ともに新型コロナウイルス感染症や他の感染症が施設で感染しないように引き続き感染予防策として手洗い、消毒、マスク利用などを呼びかける。