平成29年度　　指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間　　平成29年4月1日　～　平成30年3月31日

施設状況

施設名称	ふじみ野市立子育てふれあい広場	所管課	こども･元気健康部子育て支援課
指定管理者名	社会福祉法人むさし野たんぽぽ会	施設分類	子育て支援施設
指定期間	平成26年4月1日　～　平成30年3月31日	利用料金制導入	一部利用料金制（利用料金及び指定管理料）
導入年月日	平成18年9月1日	指定回数	3回
施設設置目的	子育てふれあい広場は、乳幼児を子育て中の家庭に交流の場を提供するとともに、子育てに関する情報の提供、助言及び乳幼児の一時預かりの実施など、子育て家庭に対する総合的な支援を行うことにより、地域における子育て支援基盤を形成し、誰もが安心して子育てができるまちの実現をめざし設置。		
施設概要	【所在地】ふじみ野市霞ヶ丘1丁目2番7号「ふじみ野市サービスセンター内」1階 【専用面積】295.88㎡ 【施設内概要】①一時預かり室80.97㎡ ②つどいの広場107.71㎡ ③事務室17.35㎡ ④幼児用便所18.24㎡ ⑤調理室4.38㎡ ⑥授乳室5.26㎡（2室） ⑦休憩・更衣室10.75㎡ ⑧前室51.22㎡		
管理運営の基本方針	①子育てふれあい広場の設置目的に照らし適切な管理運営を行う。②公の施設であることを念頭に置いて、公平な運営に努める。③利用者の意見を反映する。④個人情報保護を徹底する。⑤苦情解決体制をとり、サービス向上に努める。⑥効率的な管理運営に努める。⑦管理責任者及び火元責任者を配置する。⑧従事者の研修を行い資質向上に努める。⑨健康診断を行い、健康管理に努める。⑩安全管理に配慮し火災、損傷を防止し財産の保全を図ると共に利用者及び事業従事者の安全確保に努める。⑪衛生管理に配慮し、快適な状態の保持に努める。⑫火事、事故等の緊急事態に備え、防災計画を定め避難、救出等の訓練を定期的に実施する。		
指定管理者の主な業務	①ふれあい広場の維持管理 ②子育て家庭交流の場（つどいの広場）の提供③子育て家庭に関する情報の提供 ④子育てに関する相談業務 ⑤子育て及び子育て支援に関する講習の実施 ⑥関係機関との連携 ⑦乳幼児の一時預かり		

【評価項目】
【評価基準】 5:目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合／4:目標値以上の結果で評価できる場合（上記「5」以外）、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合／3:業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合／2:実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合／1:目標値を大きく下回る場合

1　施設の設置目的の達成に関する取組

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		評価
管理運営状況	施設の設置目的及び市が示した基本方針に従い管理運営を進めており、事業毎にアンケートを実施し、施設利用者のニーズや意見・要望を反映できるようにしている。また、低年齢児（0歳～2歳）親子の利用割合が増加していることから、低年齢児親子が参加できるよう事業内容を変更するなど、運営方法を工夫している。更につどいの広場利用者が減少してきたことを踏まえ、「ほっこりタイム」などの新規事業を取り組み利用者確保に努めている。しかしながら、広場の活動全体の広報の弱さもあり、周知方法の検討を要する。	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
市指定事業	①子育てふれあい広場の維持管理 ②子育て家庭に対する交流の場の提供 ③子育てに関する情報の提供 ④子育てに関する相談業務 ⑤子育て及び子育て支援に関する講習の実施 ⑥子育て家庭の支援に関する関係機関との連携 ⑦乳幼児の一時預かり	
自主事業	①親子リズム（月2回実施） ②赤ちゃん体操（月1回実施） ③絵本のよみきかせ（月1回実施） ④わらべ歌遊び（月1回実施） ⑤制作（年5回実施） ⑥親子バンド活動（つどいの広場に集う母親たちの音楽活動、演奏年5回） ⑦シャケちゃんと歌って遊ぼう（夏1回開催） ⑧人形劇・タングラム（見て楽しむ活動、年2回） ⑨わいわい子育てミニサロン ⑩ほっこりタイム（活動のない日全日実施） ⑪おもちゃのひろば（良質おもちゃの紹介、サロン形式、年4回実施） ⑫初めてのクラシックコンサート（父親支援講座参加者から生まれたグループ活動、1回） ⑬ウクレレミニライブ（地域で活動する音楽グループ、親子参加型演奏会1回実施）	
サービス向上の取り組み	つどいの広場で新規事業「ほっこりタイム」を始めた。⇒子どもたちの遊びを職員が提供している間に、お母さんが子どもから離れ、ゆったりと過ごせる時間を作り、その時間を利用して育児相談をする機会を設けた。その結果、特に低年齢児を持つ親御さんが多く利用しているため、乳幼児の育児に関する相談が増え、相談件数が前年度より169.9％（186件から316件）増加した。	

2　指定管理者の健全性

団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか		評価
特記事項（問題等があった場合）		3

３ 施設の有効活用

	利用区分等	予定（計画・目標）	単位	利用実績	単位	対前年比	年度目標達成率	評価
施設利用状況	つどいの広場利用者数	22,000	人	19,291	人	87.8%	87.7%	3
	一時保育利用者数	1,200	人	997	人	87.6%	83.1%	
	子育て相談件数	200	件	316	件	169.9%	158.0%	
	（特記事項） つどいの広場利用者、一時預かり利用者数は減少した。しかし、子育て相談件数は対前年比でも169.9%と増加しており、「なかなか寝ない、どうすればいいか」「言葉がなかなかでない」「ほかの子とうまく遊べない」「離乳食をなかなか食べてくれない」「マニュアルどおりにできないので、悩んでいる」等、育児の生活に関する内容が多かったため、発育発達講座では、こうした相談内容も加味し、テーマを設定した。							

	区分	協定内容・指定管理者提案	追加事業、未実施事業及びその理由
事業実施内容	市指定事業	【管理業務の範囲】：ふじみ野市立子育てふれあい広場の管理運営に関する基本協定書第１２条 （1）ふれあい広場の維持管理に関すること （2）子育て家庭に対する交流の場の提供に関すること （3）子育てに関する情報の提供に関すること （4）子育てに関する相談業務に関すること （5）子育て及び子育て支援に関する講習の実施に関すること （6）子育て家庭の支援に関する関係機関との連携に関すること （7）乳幼児の一時預かりに関すること （8）その他市長が必要と認める業務に関すること	
	自主事業	【市指定事業に基づいた自主的な事業】 （1）赤ちゃん体操 （2）わらべ歌遊び （3）親子リズム （4）絵本のよみきかせ （5）おもちゃのひろば （6）壁面制作 （7）親子のバンド活動 （8）ひろばコンサート （9）見て楽しむ活動　－人形劇・タングラム－	【市指定事業に基づいた自主的な新規事業】 （1）わいわい子育てミニサロン （2）ほっこりタイム （3）初めてのクラシックコンサート （4）グループ「はしやすめ」・・・父親支援講座から生まれた音楽グループ。 （5）ウクレレミニライブ「ウクレデオハナ」・・・親子参加型。
利用サービス向上の取組		利用者の減少とともに、利用者が低年齢化（０～２歳児）してきたことから、自主的な取組も含め低年齢児でもできる遊びを中心に活動を変更した。つどいの広場に集うことに魅力を感じてもらえるように新規事業として「わいわい子育てミニサロン」を実践してみたがうまく流れが作れなかった。そのため、更なる新規事業として「ほっこりタイム」を設け、職員が子ども（低年齢児）に遊びを提供している間に、お母さんたちがゆったりとした時間を過ごしてもらえるような居場所作りの提供を行った。	

４　利用者評価

<table>
<tr><th>区分</th><th colspan="2">内容</th><th>評価</th></tr>
<tr><td rowspan="3">利用者の要望把握</td><td>(1) 利用者要望把握方法</td><td>利用者アンケートの実施　①活動毎アンケート　②利用者全体アンケート</td><td rowspan="4">3</td></tr>
<tr><td colspan="2">(2) 調査、会議等の内容
・月1回の職員運営会議の中で、運営の内容確認、問題点、職員学習会を行うことで、利用者の要望について確認している。
・2月には、年間を通してのアンケート結果を参考に事業ごとの見直しを行い、次年度以降の運営方針に反映させている。</td></tr>
<tr><td colspan="2">(3) 調査、会議等の結果
・事業毎など利用者へのアンケートを実施し、事業後にそれぞれ反省会を行い、見直しを行っている。
・子育てふれあい広場の活動について、PR活動の弱さを利用者から指摘された。また、インターネットなどを利用して活動内容を知らせて欲しいという要望もあったことから、活動内容を法人ホームページに掲載している。更に市のふじみ野Fメールも活用し、利用者に事業内容を周知している。</td></tr>
<tr><td>利用者からの評価・要望・苦情等</td><td colspan="2">(1)アンケート結果
・事業毎アンケート
＜親子リズム＞
子供がうまくできるとき、できない時があることについて長い目で見ていきたい。毎回参加する度にできることが1つずつ増えてとても楽しみにしている。
＜あかちゃん体操＞
同じくらいの子と母と関わる機会がなかったので楽しかった。全身を使って体操をして子供が楽しそうだった。親子で楽しめ気分転換ができた。

・利用者全体アンケート
＜つどいの広場＞
①手作りおもちゃがたくさんあり子どもが喜んで遊んでいる。安心して子どもを遊ばせられる。いろいろな年齢の子と触れ合い、良い刺激になる。 家より遊びの変化や幅が広がった。親子ともにお友だちができ、気分転換になり助かった。
②自由利用が多くいつでも行きたいときに行ける。土・日・祝日もやっているので助かる。子どもと二人で行き詰ったとき辛いときによく利用する。
③職員に名前も憶えてもらって、親以外の信頼できる人・相談できる人ができた。
④同じくらいの月齢のお友だちと遊んだり、ママ同士の情報交換もできて嬉しい。職員に気軽に子育て相談ができ、安心できた。
⑤広場に来ると家事を忘れて子どもと向き合う時間が持てる。
⑥催事、活動内容が充実していて無料なのがよい。
＜一時預かり保育＞
①初めてでも安心して預けられる。信頼できる職員なので安心して預けられる。
②理由を問わず、短時間からでも預かってもらえるので感謝している。リーズナブルな料金でありがたい。

(2)改善等の要望事項
＜つどいの広場＞
①ご飯を食べさせる時間やスペースがあるとよい。お昼にお弁当を持参できるようにして欲しい。
②イベントや活動で自由に利用できないときがあることが不満。
③ワンフロアーなので小さい子に怪我をさせるのではないかと不安になり、自然と出向く機会が減った。もう一部屋分けられる部屋があるとよい。
④自転車置場が開いていないときがある。駐輪場が有料なので不便。
⑤スケジュール（催しや休館日など）をWEBで確認出来たら便利。
＜一時預かり保育＞
①市外の人でも預かってもらえるようにして欲しい。
②1回5時間までなのでもっと長時間もできるようにして欲しい。
＜その他＞
①オムツ、おしりふき等の貸出・販売があるとよい、忘れたときに便利。
②演奏会などの音楽を楽しめる機会が増えると嬉しい。
③「ママ友のつどい」は「40歳以上のつどい」を開いてほしい。
④午後にも「読み聞かせ」の時間があるとよい。

(3)苦情
①カフェカーテンの設置について開放感がなくなったという苦情があり、昼間はカフェカーテンを開けておくことにした。
②「一時保育で抱いている子供を取り落とした。」という苦情があったが、調査結果、事実として該当者がいないことを確認。
③ママ友のつどい、名簿の作成を廃止。
グループ育成を目的に実施しているつどいの活動ではある。連絡を取り合いたいという利用者の要望に沿って参加者名簿を作成して いたが、外で参加者名簿らしき物を見ている人がいたという苦情があった。以後参加者には個人情報に関する名簿は作成できないので、個人同士で連絡を取り合うように納得してもらう。</td></tr>
</table>

5　事業収支

		指定管理者収支（　平成29年度　）				市の収支					評価
		年度計画額		収支実績額			平成29年度決算		平成28年度決算（前年度）		
		項目	金額	項目	金額		項目	金額	項目	金額	
事業収支（単位：円）	収入	利用料金	2,000,000	利用料金	2,124,800	歳入	施設使用料		施設使用料		
		指定管理料	25,500,000	指定管理料	25,500,000		行政財産使用料		行政財産使用料		
		自主事業※	0	自主事業※	0		国庫支出金	5,091,000	国庫支出金	5,029,000	
		雑入	0	雑入	73		県支出金	5,091,000	県支出金	5,029,000	
							その他		その他		
		計	27,500,000	計	27,624,873		計	10,182,000	計	10,058,000	
	支出	人件費	24,574,000	人件費	24,697,308	歳出	修繕料		修繕料		
		消耗品費	200,000	消耗品費	362,166		保険料		保険料		
		光熱水費	700,000	光熱水費	787,053		指定管理料	25,500,000	指定管理料	25,500,000	
		委託料	200,000	委託料	203,360		業務委託料		業務委託料		
		賃借料	300,000	賃借料	211,500		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
		通信費	140,000	通信費	156,150		その他		その他		
		保険料	137,470	保険料	198,775						
		修繕費	0	修繕費	0						
		事業費（市指定事業）	435,000	事業費（市指定事業）	432,753						
		事業費（自主事業）	0	事業費（自主事業）	0						
		公租公課	0	公租公課	0						
		現場管理費	402,000	現場管理費	627,293						
		一般管理費（本社経費等）	411,530	一般管理費（本社経費等）	198,293						
		計	27,500,000	計	27,874,651		計	25,500,000	計	25,500,000	
	損益		0		△ 249,778	差引		△ 15,318,000		△ 15,442,000	
※自主事業は該当箇所のみ記載すること	自主事業※	収入		収入	0						
		支出		支出	0						
		自主事業損益	0	自主事業損益	0						
	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】									88.6%	
	事業収支における経営分析				人件費比率が88．6%と支出の大部分を占めているが、ソフト面を重視する事業のため保育の質と量の確保などを考えると人件費をこれ以上抑制することは難しい。そのため、当初計画より支出を多く要した消耗品費や現場管理費の部分については、限られた経費の中で最大の効果を生むための工夫が必要である。						
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由				人材不足により職員採用がうまくいかず、人件費と現場管理費の支出が当初計画より多くなり、一般管理費で補填する結果となってしまった。						

6　管理運営全般　　　※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容		適否欄	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		適	3
	配置実績	正規職員　7人及び非常勤職員　3人（幼稚園教諭1人　正規・非常勤保育士　9人）、経理事務（本部職員）1人		
	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		適	
	2 利用許可、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		適	
	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		適	
	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか			
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		適	
	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適切な時期に提出されたか			

7　危機管理体制　　　※すべて「適」で「3」。1箇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すること。

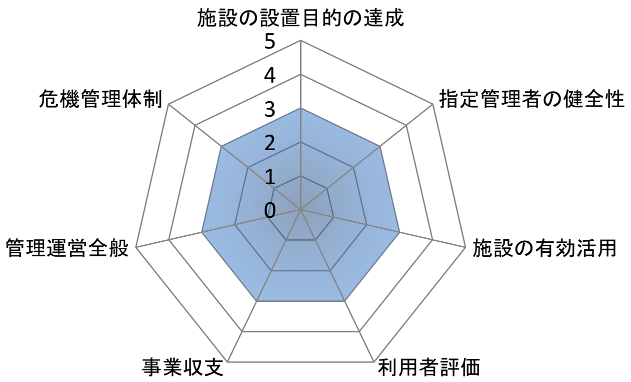
区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

総合評価

【総合評価】 S：極めて優れている／A：優れている／B：やや優れている／C：適正である／D：努力が必要である／E：改善が必要である

総合評価　　子育て支援施設

総合評価	評価項目	評価
	施設の設置目的の達成	3
	指定管理者の健全性	3
	施設の有効活用	3
	利用者評価	3
	事業収支	3
	管理運営全般	3
	危機管理体制	3



評価理由

・相対的に基本協定書の取り決め及び仕様書の内容により管理運営を実施している。「つどいの広場」を利用し様々な事業を自主的に取り組んでいる。
・「つどいの広場」を利用する親子が年々減少し、低年齢化しているとはいえ、アンケートに見られる利用者からの評価は高い。活動の質の良さからイベントは満員になっている。音楽活動の導入、暖かい雰囲気なども評価されており、子育て家庭にとっていつでも行けて、子育て相談にものってもらえる安心できる場所となっている。また、一時預かり利用者からは安心して預けられるとの評価を得ている。
・定期的に子育て支援拠点会議にも出席しており、市との連携も図られている。昨年度は共同で子育て支援者研修として講師を招き、講演会を実施し、183人の出席者があった。
・つどいの広場の活動を通じて、子育て支援グループの育成にも力を入れ、父親支援講座から「コネクトーチャンの会」や劇団グループなどが結成された。自主活動グループとしての育成、支援を積極的に行い、活動グループは一定の成果を上げている。
・ココネ1階上福岡駅前商業地域の立地条件を活かし、一時預かり、つどいの広場、子育て相談、情報提供など多面的事業を企画提供している。

取組・改善案等（施設所管課）

前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項
・市内に子育て支援拠点が増えたことで、利用者親子が低年齢化（0歳から2歳）し、「一時預かり」「つどいの広場」ともに利用者が減少してきた。 ・「つどいの広場」利用者を年間22,000人程度は維持できるよう、どの年齢でも楽しめるような事業の見直しをする。	・「つどいの広場」の利用者が増えるように就学児前の児童でも楽しめる事業の企画を考えた。 ・「つどいの広場」について、利用者アンケートの内容を職員間で検証し、利用者に満足してもらえるような業務の見直し、改善を行った。 ・「ミニサロン」「ほっこりタイム」の新規事業に取り組んだ。 ・子育て相談の研修を行い、相談員の質の向上と確保に努め、いつでも相談がしやすい環境を作った。	・事業の合間に保護者がゆっくりほっとできる時間として「ほっこりタイム」を充実させ、つどいの広場の雰囲気を変えていく。 ・自主的事業の充実を図り、収入が見込める事業を企画検討し、実施する。 ・法人ホームページ、ふじみのFメール、市広報誌などを積極的に活用し、「つどいの広場」や事業の紹介を通じて、利用者の確保につなげる。

指定管理者自己評価
(1) 評価期間の取組に対する評価 ①サービス向上に向けての取組 ・つどいの広場利用者が減少していること、利用者が低年齢児親子になっていることを受け、つどいの広場で実施する事業内容も見直し、乳幼児期前半の親子ができる内容を多く取り入れた。しかし、更なる利用者増加のためには、幅広く利用してもらえるようなイベントを実施する必要があると考えている。 ・市内に子育て支援施設が増えたため、利用者が減少した。その解決策として、つどいの広場の居場所づくりの環境を変え、年度途中から「ほっこりタイム」の取り組みを始め、事業の合間にお母さんがゆったり過ごすことができる場所の提供に心掛けた。 ・「得意を活かす子育て」イベント活動を自主的事業に含め、グループの育成と繋げた。 ・低年齢児利用者のけが防止のため衝立などで仕切りを作り、赤ちゃんコーナーを設置した。 ・幅広い児童に楽しんでもらえるようにおもちゃを多く取り入れたり、段ボールを使ったおもちゃも増やすことができ、児童に楽しんでもらえた。 ・全ての職員が保育士又は幼稚園教諭資格を保有しており、そのほか社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、相談支援専門員など幅広い知識を持った職員で子育て相談に対応することができた。 ・自主的事業で行っている親子リズムについて全職員が対応できるように保育士専門の研修「保育士のためのリズム交流会」などに多くの職員を研修会に参加させ、さらなる自主的事業の盛り上がりを目指している。 ②業務効率化に対する取組 ・子育て相談の充実を図るため、職員研修、記録等の整備、「つどいの広場」の環境・雰囲気作りを行った。その結果、相談件数は大きく伸びた。子育て事情を把握し子育て講座にも反映できるようにした。 ・複数の職員で事業活動を兼務することとし、積極的に職員同士でアドバイスしあうなど事業効率化を図ることができた。 ③その他 ・毎日業務開始前に施設やおもちゃの清掃を行いながら、危険な箇所がないか安全点検を行っている。 ・前日の子育てふれあい広場の様子などを全職員で情報共有できるように職員同士の引継ぎや打合せも欠かさず行っている。 ・子育て支援拠点会議に出席し、市内の子育て支援施設と情報共有することでサービスの向上に努めている。 (2) 管理業務実施上の課題 ・事故やケガがおきないように職員間で常に安全確認に努め、見守り活動を実施や安全チェックを心掛けていく。 ・産休・育休職員の補充職員を確保すること及び一時保育に対応できる非常勤職員の増員をする。 ・苦情に迅速に対応できるよう処理簿の改善に努め、対応内容などを職員間で情報共有するようにする。 ・「つどいの広場」の広報を充実させる。ふじみ野Fメールの有効活用・市広報誌への掲載を工夫、法人のホームページに活動計画をアップする。 (3) 次年度以降の取組 ・平成30年度から一時保育料の料金を改定。平日午前9時から午後5時まで1時間600円、平日午後5時から8時までと土・日・祝日は、1時間700円に改定し、さらに利用者へのサービス向上に努める。 ・施設の利用が伸び悩んでいる状況であるので、年齢を限定せず、就学前の児童が楽しめる事業の検討が必要である。 ・「わいわい子育てサロン」の実施。ひとりぼっちで子育てしないでをキャッチフレーズに新活動として、利用者が普段の広場の中で自然な形で交流できるようにする事業を立ち上げていく、悩みや困っていることを打ち明け、グループで話し合っていけるようにする。