

令和3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 令和3年4月1日 ~ 令和4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30年4月1日 ~ 令和4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	4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㎡ 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苦情解決体制を取り、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し、安全で安心な運営体制のもと、施設を運営する。⑧従事者の研修を行い資質向上に努める。⑨健康診断を実施するなど、職員の健康管理に努める。⑩安全管理に配慮し、火災、損傷を防止することで、財産の保全を図るととも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関係機関との連携 ⑦子育て家庭の支援に関する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：業務等が目標値を大きく下回る場合（改善指導が必要）

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
<p>管理運営状況</p> <p>令和3年度における新型コロナウイルス感染症の状況は、まん延防止等重点措置と緊急事態宣言が繰り返される状況となった。しかし、前年の経験を生かし、来館時の検温・健康チェック・手洗いの予防対策等にしっかりと取り組み、利用者の協力を得て館内における感染が起ることなく運営する事ができた。また、つどいの広場の自由利用では、時間の制限・回数制限・組数制限を行いながら実施した。事業活動に関しても、密を避けるため参加組数を減らしての実施となったため、参加者が固定化し、新規の利用者が参加しにくい状況となった。これに関しては、予約表に「初参加枠」を設けることで初参加の方を優先的に入れる仕組みづくりの対応を図った。講座では開催時のコロナの感染状況をみて「対面での講座実施」か「リモートでの実施」にするかを判断した。対面での講座の場合、講座中は職員が子どもの保育を行い、母子分離が可能となるため参加予約者が多い。反面リモート講座の場合には、「リモート環境が整っていない」「子どもが一緒にリモート講座に集中できない」等の理由でキャンセルする方が増えてしまった。このことは、今後リモート講座を進める上で課題となるものとして捉えている。今コロナ禍により必要に迫られて「リモート講座」やホームページへの動画配信に取り組むことになったが、今後は他の子育て支援施設に足を運ぶことができない人たちへ向けて、更にアプローチャして施設の利用促進に繋げていきたい。子育て支援にも多様な発信の仕方が求められる時期が来たものと考えている。</p>	3
<p>区分</p> <p>具体的な取組の状況・実績</p>	
<p>市指定事業</p> <p>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</p>	
<p>自主事業</p> <p>【市の指定に基づいた実施事業】 ①親子リズム(月2回実施114組232人) ②ハッピータイム(月2回実施83組172人) ③絵本のおよみきかせ(月1回実施88組189人) ④わらべうた遊び(月1回実施117組235人) ⑤壁面制作(年7回実施このほり19枚、七夕36枚、うみのお祭り70枚、くだものがりへ行こう41枚、クリスマス43枚、節分20枚、ひなまつり25枚) ⑥親子バンド活動演奏(年4回63組115人) ⑦ほっこりタイム(事業のない日実施)247回・夕暮れタイム(閉館前実施269回) ⑧講座(年8回48組87人) ⑨35歳以上ではじめてのママ交流会(年3回21組42人) ⑩ウクレレミニライブ(年1回3組8人) ⑪Youtube配信(全9回)</p>	
<p>サービス向上の取り組み</p> <p>長引くコロナ禍での運営方法への工夫改善が昨年度から続いている。つどいの広場では午前と午後の2部制とし、感染予防対策を充分に行い、感染予防に努めた。10月25日以降は、事前予約制と回数制限の解除により、それまで自粛していた方も遊びに来やすくなり初来所者が徐々に増加する傾向が見られた。一時預かり保育では、コロナ禍の影響を受け、利用人数がなかなか増えない状況が続いた。このことから、職員も利用促進のために会議を重ね、玄関に一時預かり保育の手作り特大ポスターを掲示するとともに、玄関外にPRチラシ入りの箱を設置(通信・パンフレットと組ませ)、また、スーパーマーケットの掲示板にPRチラシの掲示するなどの取組を行った。その他、ホームページへ掲載し、利用方法や利用料金なども周知した結果、一部利用者に効果が見受けられたが、全体の利用状況は、思わしくなかった。事業では、昨年から子育て講座をオンライン講座へ一部変更してきたが、その結果、「子どもと同室での受講が難しい」、「リモート環境が整っていない」などの理由でキャンセルする方が数名出てしまったこともあった。一方で職員は、「オンライン導入支援講座」を受講し、オンライン、配信についての理解を深め、利用者のZoom利用の不安解消につなげるとともに「Zoom利用のガイド」を作成し、参加者に配布するなど、周知・啓発に努めた。また、一人の時間に再度見てもらいたい、パートナーと一緒に見てもらいたいとの思いから、期間限定で参加者だけの見逃し配信を設けたことも、利用者に評価をいただいた点である。</p>	

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
<p>外部専門家からの指摘事項の概要</p> <p>売上高は前年度よりやや上昇している。また、自己資本が増加しており、安全性は高まっている。</p>	2
<p>その他特記事項</p> <p>コロナ禍により、令和2年度から一時預かり事業の利用者数が大幅に減少していることで、利用料金の収入も減少している。令和3年度は、令和2年度と比較し、やや利用者数が上昇し、利用料金の収入も増加しているが、当初の利用料金収入の目標値より下回る結果となったため、評価は「2」としている。</p>	

3 施設の有効活用

施設利用状況		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
		つどいの広場利用者数	21,000 人	6,591 人	183.4%	31.4%	
		一時保育利用者数	1,100 人	550 人	92.3%	50.0%	
		子育て相談件数	200 件	167 件	120.1%	83.5%	
		(特記事項) つどいの広場利用者数は、昨年度のように緊急事態宣言中の閉館はなく、予約による午前・午後の2部制で運営を続けた（10/25から予約制は解除）ことによって、昨年度に比べ増加した。 一時預かり保育については、リモートワークの普及や会食の規制、イベント自粛もあり伸び留まった。					
事業 実施 内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由			
	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		追加 事業			
				未実 施 事業			
自主 事業	【市指定事業に基づいた実施事業】 (1)親子リズム (2)ハッピータイム (3)絵本のよみかかせ (4)わらべうた遊び (5)壁面制作 (6)親子のバンド活動(広場に集う母親たちの音楽活動) (7)ほっこりタイム・夕暮れタイム (8)講座 「初めての夏の過ごし方と予防接種の基礎知識」 「風邪・下痢などの身近な病気と緊急時の対応」 「パパママみんなであそぶ」 「よみかかせ講座『絵本の扉を開けてみよう!』」 「子育て講座『2人目育児』オンライン」 「子育て講座『おしえて!0歳児のこと』オンライン」 「防災・備えて安心」 (9)「35歳以上で初めてのママ交流会」 (10)「ウクレレミニライブ」 (11)YouTube配信		【未実施事業】 「親子フェスティバル」 コロナの影響で他の子育て支援拠点施設との調整がつかず、実施に至らなかった。				
利用サービス 向上の取組		換気や消毒の徹底等に加え、来所者へ「埼玉LINEコロナお知らせシステム」を、利用者や職員の予防対策として活用の周知を図った。また、講座もオンラインと対面講座をおりませで開催した。家族以外の人と触れ合う機会が少なくなった利用児が来所された際も、自粛期間中にYouTube配信での手遊びをご家庭で見え過ごされたということもあり、見覚えのある職員が施設にいてことで乳幼児の特徴である人見知りや場所見知りの表出は穏やかで安心して利用する姿が見受けられた。このことは昨年度から続けているYouTube配信が、コロナ禍で来所機会が減った利用者と職員との親しみを育てる関係づくりに貢献していたことを実感することができた。					

4 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の 要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 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</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 ①事業終了時に参加者から事業についての感想 (実施時期)各事業終了後 (調査方法)事業終了時に利用者に記入してもらう (回収率) 100% (調査項目)事業についての感想・要望 ②利用者アンケートを実施 (実施時期)ア 前期 令和3年7月26日(火)～8月31日(火) イ 後期 令和3年12月6日(月)～令和4年1月31日(月) (調査方法)つどいの広場に設置し、声をかける (回収) ア 47枚 イ 30枚 ※ 乳幼児のいる中で可能な限り協力を求めた (調査項目) 性別、住所、来所方法、年齢、つどいの広場について、一時保育について、事業について、感想・要望</p>	
	<p>(3) 調査、会議等の結果 ①事業後利用者アンケートを集計し、職員間でそれぞれ反省会を行い、できることから見直しを行った。 ②利用者の感想と要望の把握に努めた。 [アンケート結果] ア 前期:性別(男性11%、女性89%)、来所方法(徒歩79%) 子どもの年齢(0歳42%、1歳58%、2歳17%、3歳22%、4歳29%、5歳0%)、一時保育の利用(利用したことがある35%、登録しているが利用したことがない10%、登録していない33%)、広場の事業内容を知る手段(通信「ひろば」32%、HP12%、市報38%、館内ポスター10%、友人からの情報3%、Fメール5%) イ 後期:性別(男性3%、女性97%)、来所方法(徒歩70%) 子どもの年齢(0歳24%、1歳24%、2歳21%、3歳10%、4歳13%、5歳6%、6歳1%)、一時保育の利用(利用したことがある60%、登録しているが利用したことがない14%、登録していない26%)、広場の事業内容を知る手段(通信「ひろば」43%、HP9%、市報18%、館内ポスター11%、友人からの情報0%、Fメール9%、その他10%)</p>	
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	<p>(1) 良好とする評価 〈つどいの広場〉利用人数制限、予約制の期間中のアンケート ・来所時の健康チェックや消毒・換気等の予防対策について、他の子育て支援施設と比べてもとても細かくチェックをしている。 ・健康チェックは、子どもが体温を測る練習にもなり、必要と感じて続けることができている。 ・午後は当日の予約でOKなので気兼ねなく遊びに来られるのがいい。 ・来所人数が限られているのでのびのびと利用できる。 ・コロナの不安も軽くなった。 ・親以外の人と接する機会が少なかったため、保育士が接してくれることがとてもありがたかった。 ・コロナが流行っていることもあり遊ぶところが限られている中、こうした場所あるのはありがたい。 ・困った時の立ち寄り先として、雨や暑い時期でも安心して利用できるのありがたい。 ・あかちゃんスペースが畳で、赤ちゃんが床で遊ぶのに良いと思う。 ・同じ室内でも家と違って家事も目に入らずゆったりと子どもと向き合えるのが良い。 ・手作りおもちゃがたくさんあるのが魅力的で家でも参考にしている。 ・保育士と一緒に遊んでくれる、最後のお楽しみがある。 〈催しについて〉 親子deリズム! ・親の運動不足解消にもありがたい。少しハードだが、体を動かせるので楽しい。 あかちゃんとハッピータイム ・同じくらいの月齢を育てるママとの関わりが嬉しかった。 わらべうたであそぼ! ・たくさん歌を覚えた。実際に覚えた歌は子どもも喜んで家で歌っている。聴いたことのある曲が多く、懐かしい感じがした。内容は子どもの興味をひく歌が多いのが良かった。昔の歌を知れて良かった。 ほっこりタイム ・毎回歌など楽しませてもらっている。色々なバリエーションがあって子どもが飽きない 〈一時預かり〉 ・預かり時に何気なく伝えたことに対して対応してくれ子どもも大喜びだったが母自身も保育士の気持ちがとても嬉しい。 ・たくさん遊んでもらえるので大好きになり、子どもが園生活に入りやすかったなど保育士の丁寧な対応に多く評価を頂いた。 ・家族以外の人と接する機会ができ、新たな一面を知ることができた。 ・知っている場所・保育士で安心(料金も安い)して利用できる。 ・20時まで利用が出来てありがたい。 ・予約が30分毎になっているから利用しやすい。</p>	3
	<p>(2) 苦情・改善等の要望事項 〈つどいの広場〉利用人数制限、予約制の期間中のアンケート ・コロナ禍による利用時間の制限、予約についての不満を多く受けた。 ・2、3歳の子が楽しめるおもちゃを増やしてもらえるとうれしい。 ・夏に遊んでいる間に保冷剤が溶けてしまうので、クーラーボックスがあるとありがたい。 〈催しについて〉 親子deリズム! ・人気で毎月参加できないのが残念。以前の1時間(プログラム)に戻ることを待っている。 ・月齢の区分をもう少し分けてクラスを増やして欲しい。 ストーリータイム ・歩き回ったりする子がいても注意はいらぬ。 〈一時預かり〉 ・昼食が決まっているのでそれに間に合わないかと自宅で食事をさせた後になり、開始時間が調節しづらい。 ・もう少し早い時間から預かってもらえないか、5時間だと少し短いと感じる。 ・準備が大変な割に料金が少し高い。 ・予約方法が難しい。 ・兄弟割引がほしい。 《対応措置》 コロナ禍の利用制限による要望が多く見られた。アンケートを受けて予約制の解除の実施を10月の会議で検討していたが、市役所からも10月25日の解除の指示があり、予約制は廃止した。昨年度から要望のあるネット予約に関しては、現行ホームページのセキュリティ面の脆弱性があったため、3月のホームページのシステム改修時期に向けて準備をした。</p>	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理 業務事業収支	収入	利用料金	1,800,000	利用料金	1,287,100	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	3,000	事業収入	5,600		行政財産使用料		行政財産使用料	
		指定管理料	26,034,000	指定管理料	26,034,000		国庫支出金	5,926,000	国庫支出金	5,373,000
		雑入		雑入			県支出金	5,926,000	県支出金	5,509,000
		管理運営費への充当		管理運営費への充当			その他		その他	
		計	27,837,000	計	27,326,700		計	11,852,000	計	10,882,000
	支出	人件費	24,675,386	人件費	25,219,983	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	500,000	消耗品費	151,078		保険料		保険料	
		光熱水費	830,000	光熱水費	829,374		指定管理料	26,034,000	指定管理料	26,180,000
		委託料	60,000	委託料	120,376		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	96,659	賃借料	257,363		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	214,664	通信費	226,095		その他		その他	
		保険料	232,777	保険料	107,862					
		修繕費	0	修繕費	0					
		事業費（市指定事業）	998,680	事業費（市指定事業）	686,846					
		公租公課	0	公租公課	0					
		一般管理費（本社経費等）	184,834	一般管理費（本社経費等）	169,699					
		計	27,793,000	計	27,768,676		計	26,034,000	計	26,180,000
収支	44,000		△ 441,976		差引	△ 14,182,000		△ 15,298,000		
②自主事業 収支	収入		収入							
	支出	44,000	支出							
	自主事業収支	△ 44,000	自主事業収支	0						
③収支 ※指定管理事業+自主事業 (①+②)	収入	0		△ 441,976						
④市への 納付金 ※納付金がある施設のみ	市への納付金	支出								
⑤最終収支 (③-④)	収入	0		△ 441,976						
⑥新型コロナ ウイルス感染 拡大防止に係 る過年度指定 管理料（令和 2年度分）	（収入）市からの給付額		0	（歳入）指定管理者からの返還額		0				
	（支出）市への返還額		0	（歳出）指定管理者への給付額		0				
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								90.8%	
	事業収支における経営分析			新型コロナウイルスのワクチン接種が進むことで、社会活動が昨年より活発化する予測を立てていたが、未成年世代に感染が拡大したことで、思うように一時預かりの利用は伸びなかった。 また、長引くコロナ禍での運営のため、職場でのコロナ感染が労災認定されるように労災保険の対象を2020年から拡大した。このことにより、1年遅れで支払う労働保険料が予想以上に多くなったため人件費が増額した。 さらに、指定管理の協定の更新が令和4年度以降なくなったため、リースの複合機の解約分の賃借料が上乘せされた。 事業費、消耗品費は利用人数に比例して予測より控えられた。						
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由			法人の共通経費は売上比による按分のため、増減する。						

6 管理運営全般

※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか		
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	
	配置実績 正規職員6人、非常勤職員6人及び経理事務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		
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	適	
	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 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	
	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	適	
	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		
その他	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	適	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
特記事項	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	適	

7 危機管理体制

※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項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	4
	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	適	
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		
特記事項	救命救急講習を職員全員が受講し、緊急時に備えた。 新型コロナウイルス感染防止のため、抗原検査キットを常備し、家族に感染の疑いがある場合や濃厚接触者の疑いの段階で、判定まで自宅待機を実施するなど職員及び利用者に感染対策を徹底し、施設内感染者ゼロで1年間運営することが出来た。		

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

評価項目		評価	総合評価	
総合評価	施設の設置目的の達成	3	C	
	指定管理者の健全性	2		
	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	4		
	子育て支援施設			

評価理由
 特に不特定多数の方が訪れる施設であることから、消毒や換気、健康チェック等の徹底を行ったり、来訪者に陽性者が発生した場合を想定した「埼玉LINEコロナお知らせシステム」を利用者や職員の予防対策として活用の周知を図るなど、コロナ禍での安全な運営が優先される1年となった。その中でも昨年度からのオンライン講座の方法について工夫を重ねてきたこと、自粛期間中の利用者に向けたYouTube配信の継続が、広場利用の促進にも繋がった効果が表れてきたことは、withコロナの新しいふれあい広場の子育て支援の形が確立してきたものと評価している。

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
①新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組みを充実させ、利用者が安全に安心して利用できるよう取り組む。	消毒や換気、健康チェック等の徹底。来訪者に陽性者が発生した場合を想定した「埼玉LINEコロナお知らせシステム」を利用者や職員の予防対策として活用の周知を図る。また、職員用に抗原検査キットを常備し、感染が疑われる場合の初期対応を徹底した。	次の事業者へ引継ぎを行った。
②新型コロナウイルス感染防止対策をした上で、新しい生活様式に合わせた事業展開の実施を図り、さらなる利用者の満足度を得ていく。	オンライン講座について研修により知識を深め提供方法を工夫。手遊び歌などのYouTube配信により来訪回数が少なくても保育士と利用者との親しみを持って相談し易い関係をつくり、結果として来訪回数を増やす後押しとなった。	次の事業者へ引継ぎを行った。
③つどいの広場利用者と一緒に一時預かり保育利用を増やす。	玄関に一時預かり保育の手作り特大ポスターを掲示し、通信・パンフレットと組ませたPRチラシ入りの箱を設置した。また、利用方法や利用のイメージなどの具体例を記載するとともに周知、啓発を行った。スーパーマーケットの掲示板にPRチラシの掲示を依頼した。	次の事業者へ引継ぎを行った。
④事業名をよりイメージし易く親しみやすい名前に変更し、参加者を増やす。	防災講座→「防災備えて安心」 親子リズム→「親子deリズム！ピンポンパン」 赤ちゃん体操→「あかちゃんとハッピータイム」 わらべうたあそび→「わらべうたであそぼ！」 よみきかせ→「わくわくストーリータイム」など 結果として参加者の増加につながったものと考えられる。	次の事業者へ引継ぎを行った。
⑤一時預かりにおける利用者減への対策。	理由は問わずリフレッシュのための一時預かり保育も気軽に出来ることをパンフレットに記載し③・④の取り組みで気軽さと親しみやすさと宣伝の活動に力を入れた。インターネットによる予約や空き状況が分かるようホームページ改修の準備をした。	次の事業者へ引継ぎを行った。

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

つどいの広場では、9時30分～11時30分と14時から16時の2部制とし、感染予防対策を充分に行い、感染予防に努めた。利用者の要望を受け、7月より午後の利用時間を30分早めた結果、「昼食後、広場で“ひと遊び”してお昼寝に移行しやすくなった」など感想が寄せられ、午後の利用者増加に向けての苦悶を感じることができた。10月25日以降は、事前予約制と回数制限の解除により、それまで自粛していた方も遊びに来やすくなり、初来所者が徐々に増加する傾向が見られた。

一時預かり保育では、コロナ禍の影響を受け、利用人数がなかなか増えない状況が続いた。職員もアクションを起こそうと会議を重ね、玄関に一時預かり保育の手作り特大ポスターを掲示するとともに、玄関外にPRチラシ入りの箱を設置（通信・パンフレットと組ませて）、また、スーパーマーケットの掲示板にPRチラシの掲示を行った。玄関外のチラシは1日に1～2枚減り、来館するまでに至らないけれど関心のある方が持ち帰る様子が伺えた。さらに玄関の特大ポスターでは、利用者が写真に興味や関心に向けて見ている姿が見られた。その他、ホームページへ掲載し利用方法や利用料金などを周知した。

今年度も、0、1、2歳児の利用が多く、人手を取られてしまう事が多かったが、子どもが安全で安心して過ごせる事を一番に考えて保育を実施した。

例年2、3月は利用が増える時期となるが、新型コロナウイルスの感染が広がる中、職員の家族が陽性となる事態も発生し、常に不安を抱えながらの受け入れを行う状況が続いたが、感染対策を徹底して安全に対応することができた。

また、保育時間延長の特例ケースが1件あり、子育て支援課に相談したところ迅速な対応により、利用者が制度を有効に活用することができた。

保育児の中には、多胎児1組11件、障がい児3名16件の利用があった。

昨年より子育て講座をオンライン講座へ一部変更してきたが、その結果「子どもと入室での受講が難しい」、「リモート環境が整っていない」などの理由でキャンセルする方が数名でしまったこともあった。そのようなことから職員は「オンライン導入支援講座」を受講し、オンライン講座、配信についてのノウハウを深め、Zoom利用の不安解消につなげるとともに「Zoom利用のガイド」を作成し、参加者に配布するなど、周知・啓発に努めた。また、事前にZoomの月有料会員となったことで、時間制限なく通して講座を行うことができ、最後まで集中して参加してもらった。

他の拠点でもポスターの掲示を依頼していたことから、当日飛び込みで1組の参加があり、その方が加わったおかげで2人目の出産を控えている方、すでに2人を育てている方の双方の話を聞くことができ、内容を深める事ができたなどの良い事例もあった。

さらに講座の参加者からは、「他の家庭の話を知ることができて参考になった」、「最近いっぱいいただいたので、気持ちを吐き出せてスッキリした」、「上の子へのアプローチの仕方を具体的に話してもらい分かりやすかった」などの感想が寄せられた。

また、ひとり時間に再度見てもらいたい、パートナーと一緒に見てもらいたいとの思いから、期間限定で参加者だけの見逃し配信を設けたことも②業務の効率化に対する取組

- ・職員の内部研修で「記録の書き方」を学び、特に毎日の一時預かり保育で生かすことができた。
- ・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

・閉館後に施設やおもちゃの清掃、消毒を行いながら、危険な箇所がないか安全点検を行っている。安全マニュアルについても、月1回の定例会議で職員間の確認をしている。

- ・苦情に迅速に対応できるよう苦情処理体制を整え、対応内容など職員間で情報の共有を図った。
- ・朝の打ち合わせで子育てふれあい広場の様子などを全職員で情報共有するため、職員同士の引き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支援方法や情報共有することでサービスの向上に努めている。
- ・「埼玉LINEコロナお知らせシステム」を、利用者や職員の予防対策として活用の周知を図った。

(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、見守り活動の実施や安全チェックを心掛けた。
- ・会館(コネ)合同による避難訓練の他、ふれあい広場職員独自の避難訓練を定期的に行っている。(火災・地震・不審者対策)

(3) 次年度以降の取組

次年度の業者の保育士が引き継ぎに来る時間が少なかったため、漏れなく引き継ぎを行うこととして、出来る限りマニュアルを作成するなど次年度の業者へ引き継ぎをした。