

【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			当該指定管理者の 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	当該指定管理者の 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
		利用者	人	29,243	12,607	12,634	15,340	121%	4
		(内出張広場参加者)	人	127	151	380	300	79%	
		新規登録乳幼児数	人	1,119	392	408	956	234%	
		専門家相談件数	件	342	98	282	309	110%	
		子育てコンシェルジュ相談件数	件	889	1,353	1,342	1,307	97%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) ・感染拡大防止のため、令和4年4月1日から4月17日まで相談業務を除き休館とした。 ・出張広場の開催縮小により、その参加者数は減少した。 ・子ども広場は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用者を予約制とし、利用者数を制限した。 ・予約数を感染予防対応ガイドラインの変更に合わせ徐々に緩和(増加)したので、前年度より利用者数、新規登録者数は増加した。 ・利用者の常態化によりコンシェルジュの相談件数は減少した。</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	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 ③ 子育てグループ等の育成、 ④ 子育てに関する情報の提供 ⑤ あそびに関する指導及び助言 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(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			追加事業 ・「ながの子ども・子育て応援フェスティバルキック・オフ・フォーラム」参加(長野市子育て支援課協働事業)				
	自主事業	講座の開催 ・うきうきワークショップ ・ベビーイングリッシュ ・わくわく防災講座 ・ゆずりあいウィーク(子ども衣料品のリユース)			追加事業 ・親子でリトミック				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<p>(特記事項) ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和4年4月1日から4月17日まで休館した。HPの更新、Instagram発信は続けた。</p>								

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	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	4
		(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)・・・令和4年11月21日～12月21日(1か月間) 回答数56名 ・イベント終了後アンケート「休日マタニティセミナー」「篠ノ井交流センター子育て広場」「Baby English講座」 ・利用者の声BOXの設置(広場内に投書箱を設置し、利用者の声を把握 今年度は投書なし) ・Instagramのフォロワー数、「いいね!」カウント、動画再生回数	
利用者からの評価・苦情等		(3) 調査、会議等の結果	「子ども広場」 ・利用者からのアンケート結果は投稿には一人一人に返答し、広場内に掲示すると共にホームページ上に掲載した。 ・利用者からの圧倒的な要望を取り入れ、利用予約はweb予約システムを導入した。受付はITを導入し利用者の利便性を図った。 「各種イベント等」 ・共催者と共に運営の参考や講座のニーズの参考として利用	4
		(1) 良好とする評価	「子ども広場」 利用者の満足度(満足69.6%)・利用をしてリフレッシュできた(32名)・子育て情報が増えた(28名)・子育ての悩みが解消された、楽になった(15名)・子育てに前向きになった(14名)・子育てが楽しくなった(13名)・子育て支援を実感できた(13名)・「スタッフが声を掛けてくれたり、さりげなくママさん同士を繋げてくれたり、子どもが泣いたら気を引いてくれてありがたい。」「気疲れしている時に気さくで頼りがいのあるスタッフさんがいることで心強い。」「プランターの野菜作りは続けて欲しい。」「時間制において開始時間直前までのweb予約導入と予約状況をweb上で確認できることで利用者が自己判断しやすい予約法で時間的分散化が図れた。 「各種講座」 ・この施設(このゆびとまれ)についてもっと早く知っていたら転入時の引越越し場所の決め手になったと思う。・コロナ禍でオンラインが多い中リアルな体験をさせてもらえて良かった。・生の楽器演奏が聴けて良かった。	
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」 利用者の不満足度(8.9%)・スタッフの対応(4名)・予約方法(3名)他の利用者とのトラブル(2名)内容が楽しめない(2名)施設の開館時間が遅い(1名)時間規制がある(1名) ・「コロナ禍で消毒をするためにおもちゃを減らしているのは分かるがあまりにも少なく使えない。手の空いている職員は消毒にまわれないものか?手を抜いているように思える。」「利用時間や回数制限が緩和されると使いやすい。」「もっと簡単に自由に利用できるようにしてほしい。」「平日休みの就労をしているので就園児も平日利用可にしてもらえると助かる。」「普段使っていない駐車場を開放で外でも遊べる環境があるとよい。」	4
		「対応措置」	・アンケートの意見について、おもちゃの種類や数量を適正にし、職員の対応方法は利用者により添い満足してもらえるように改善した。 ・子ども広場の開館や利用方法については、市の方針と10歳未満の感染状況等を考慮し所管課と協議して変更していることを丁寧に説明し、理解をしてもらえるように努めた。 ・アンケートへの個々の意見や要望はすぐに所管課と共有し、両者合意での回答を掲示した。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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		使用料		使用料		歳入
	指定管理料	24,397,000	指定管理料	24,397,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
	委託料	318,480	委託料	318,480	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	40,000	その他		その他		
	補助金	600,000	補助金	600,000	国・県補助金	9,723,000	国・県補助金	9,971,000	
計	25,315,480	計	25,355,480	計	9,723,000	計	9,971,000	3	
支出	人件費	16,884,235	人件費	15,679,210	指定管理料	24,397,000	指定管理料		24,397,000
	設備管理費	369,000	設備管理費	353,828	委託料		委託料		
	備品購入費	100,000	備品購入費	134,442	需用費		需用費		
	修繕費	180,000	修繕費	12,120	役務費		役務費		
	光熱水費	980,000	光熱水費	1,147,619	使用料・賃借料	57,024	使用料・賃借料		57,024
	事業費	2,027,000	事業費	2,580,977	修繕費	128,700	修繕費		698,500
	事務経費	20,000	事務経費	17,616	工事請負費	698,500	工事請負費		
	本社経費	3,095,435	本社経費	3,101,223	備品購入費		備品購入費		
その他	1,643,822	その他	1,647,800	その他		その他			
補助金				補助金	600,000	補助金	973,288		
計	25,299,492	計	24,674,835	計	25,881,224	計	26,125,812		
自主事業	収入	48,000	収入	54,300					
	支出		支出	38,400					
自主事業損益	48,000	自主事業損益	15,900						
損益	63,988		696,545	差引	-16,158,224		-16,154,812		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								63.5%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				本社経費は関係施設で按分しているため変動している。					

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	☑	4
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設長1(1) 子育て支援員8(子育てコンシェルジュを含む)(7) 事務1(1) 清掃2(2) 計12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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	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			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・教育機関との連携体験学習や実習の受け入れ(篠ノ井東中学校、篠ノ井西中学校、篠ノ井高校、長野看護専門学校) ・地元(篠ノ井地区)業者からの絵本、文具等の物品購入、衛生用品購入、自動車リース、修繕作業の依頼 ・商工会、篠ノ井駅前商店会との連携「篠ノ井軽トラ市」参加 ・信州新町授産センターより衛生用品購入 </td> <td> 未実施 ・地域活動(せぎさらい、篠ノ井祇園祭、南条区節分会、どんど焼き、)の中止により活動に不参加 実施 ・地域資源回収への参加 </td> </tr> </tbody> </table>		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	<ul style="list-style-type: none"> ・教育機関との連携体験学習や実習の受け入れ(篠ノ井東中学校、篠ノ井西中学校、篠ノ井高校、長野看護専門学校) ・地元(篠ノ井地区)業者からの絵本、文具等の物品購入、衛生用品購入、自動車リース、修繕作業の依頼 ・商工会、篠ノ井駅前商店会との連携「篠ノ井軽トラ市」参加 ・信州新町授産センターより衛生用品購入
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			
<ul style="list-style-type: none"> ・教育機関との連携体験学習や実習の受け入れ(篠ノ井東中学校、篠ノ井西中学校、篠ノ井高校、長野看護専門学校) ・地元(篠ノ井地区)業者からの絵本、文具等の物品購入、衛生用品購入、自動車リース、修繕作業の依頼 ・商工会、篠ノ井駅前商店会との連携「篠ノ井軽トラ市」参加 ・信州新町授産センターより衛生用品購入 	未実施 ・地域活動(せぎさらい、篠ノ井祇園祭、南条区節分会、どんど焼き、)の中止により活動に不参加 実施 ・地域資源回収への参加			

【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	総合評価 74
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	4	8	
合計得点		74	

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・「指定管理者の健全性」について、設置目的や運営方針を踏まえた上で、多角的な運営をし、指定管理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、利用者のニーズを反映した各種イベント等の実施、多彩な自主事業の開催により利用者が増加したことから「4」とした。 ・「利用者評価」について、利用者からの要望に応え、ウェブ予約システムや受付にITを導入する等、利用者の利便性を図り、アンケートに個別回答し、広場内に掲示しホームページに掲載する等、様々な工夫を凝らした点から「4」とした。 ・「管理運営全般」について、高い専門性を備えた職員を多く配置し、コロナ禍での制限がある中、様々な工夫を凝らし、利用者へ寄り添った対応ができていた点、また常に衛生管理に細心の注意を払い、来館者が安心、安全に利用できるよう館内の清掃、消毒等適切に実施されている点から「4」とした。 ・「地域連携」について、スタッフがほぼ市内雇用、授産施設からの物品購入、地域事業者との協働、教育機関との連携により、地域を活用した管理運営ができた点から「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"> ・関係機関と連携し、子育て世帯の支援体制を整え、孤立防止に努める。 ・コロナウイルス感染状況に常に配慮し、来館者が安心・安全に利用できる施設運営の維持。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談業務の充実(多岐にわたる相談内容)により、多くの専門関係機関と連携し、利用者の子育ての不安解消に繋がる支援ができた。 ・利用予約にウェブ予約システムを導入し、予約状況等をウェブ上で確認できることで利用者が自己判断しやすく、利用の分散化を図ることができ、安心・安全に利用できた。 	
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインを併用し、イベント、育児講座等を発信し、来館できない方も視聴し一緒に体感、共有できるよう支援を強化し、広げる。 ・支援が必要な家庭等へのサポートの更なる充実、関係機関との連携の強化。 		

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

- ・利用者からの圧倒的な要望を取り入れ、利用予約はweb予約システムを導入した。受付はITを導入し利用者の利便性を図った。
- ・時間制において開始時間直前までのweb予約導入と予約状況をweb上で確認できることで利用者が自己判断しやすい予約法で時間的分散化が図れた。
- ・妊娠期からの孤立解消に向けての取組みとして、子育てコンシェルジュが休日マタニティセミナーにて利用者支援事業の説明を行い相談業務につなげた。
- ・南部図書館、更北ボランティアセンター、フレンドこども園支援センターなどへ利用者支援事業周知のため訪問し利用者促進につなげた。
- ・長野市在住の多国籍児の広場利用を促すための取組みとして、ホームページの英語表記、また広場内にも英語のインフォメーションを掲示した。
- ・広場で行うふれあいタイムをオンラインを併用しインスタライブとして配信し、広場に来館できない方々が視聴できるようにした。
- ・篠ノ井交流センターでの「子育て広場」13回(300人)へ講師派遣をし利用者が広場以外の場所で知り合い(支援員)がいることで安心感を持って活動に参加できるようにした。
- ・飲食ルームは使用不可のため、空き部屋の有効利用としてこども衣料品のリユースを常設化し「ゆずりあいウィーク」として広報した。保健所健康課や生活支援課との協力体制が整い、生活困窮家庭へ譲渡支援として本事業が紹介され、紹介された方はリピート利用に繋がっている。また三密を避けて広場利用者以外の地域の方も利用できる時間を設け、多数の方が受給者のみでなく供給者として子育て支援に協力する仕組みができた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・予約システムの導入により、電話受付にかかる人材の削減ができ業務の効率化ができた。
- ・勤務がシフト制のため、職員間の意思疎通が滞らないように、SNSの有効活用をした。
- ・会議はオンラインとリアルを使いハイブリットの開催とし、感染予防と経費削減に努めた。
- ・ライフワークバランスを重視し、職員の1日の就労時間の削減をした。
- ・利用者への情報公開はWEB上に掲示し紙ベースを削減した。行事予定はホームページとInstagramへの投稿で迅速な対応により効率を上げた。
- ・コロナ感染症のまん延防止のため消毒しにくい玩具はフロアから撤去し消毒できる玩具を配置している。
- ・廃材や身近な材料で手作りし利用者へ遊びの提供と日常的経費削減をしている。

③ その他

- ・新型コロナウイルス感染は収束しないが、国、県、市の対応及びガイドラインに従い所管課と協議し適切な対応ができた。
- ・危機管理のマニュアルや安全計画の策定をすとも、災害時の訓練や救急講座を利用者とともに行うことができた。
- ・こども広場の持つ特性を使い「休日マタニティセミナー」(両親学級)「ふたご・みつご広場」(多胎児育児相談事業)を長野市保健所と協働実施を継続して行っている。これにより広場利用者を妊娠期の家族、妊娠期の多胎児家族にも広げることができ、より有効な事業とすることができた。
- ・長野市緊急時における災害支援ネットワークに参加し、いざという時の為の日頃からのつながり作りができた。
- ・教育機関との連携として長野看護専門学校(地域看護実習)篠ノ井高校(地域学習)長野市立篠ノ井東中学校、長野市立篠ノ井西中学校の体験学習の受け入れをした。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設の老朽化による外壁修理や大型電化製品の経年劣化時の改修は迅速な対応がされない時がある。
- ・利用規制の継続により利用者の固定化が見られた。コロナを理由に施設利用を決めている家庭へのアプローチが必要である。
- ・災害時の福祉避難所としての役割の確認が必要である。(市より納品されている備品の使用方法がわからない。)
- ・子育てコンシェルジュ(利用者支援専門員)が不在の水曜日、土曜日も広場は開館しているが相談希望が増加している。相談を後日に繰り越さないためにも開館日にはコンシェルジュを配置したいが、財政的に厳しい。

(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

- ・コロナ禍では利用者へ寄り添う形の支援として相談業務が充実し、相談内容が幅広くなったので多くの専門関係機関と連携ができた。利用者からは大変感謝され子育ての不安解消に繋がった。
- ・コロナ対応に対しては所管課との協議を頻繁にしたことで利用者の要望を取り入れることができた。
- ・アンケートの意見には事業所全体で考え配慮することができた。
- ・景気の悪化やSDGsなどの社会情勢に配慮した自主事業「ゆずりあいウィーク」を継続して行うにあたり企画や運営方法を工夫し、利用者だけでなく地域の方に利用しやすい事業として好評を得た。
- ・利用者の世代を考慮し、webを活用した予約システム、入館カード(入館管理システム)を導入した。また情報発信はホームページとInstagramへの投稿を増やした。利用者の反響がすぐにわかり運営の指標が作れた。

② 次年度以降の取組み

- ・コロナ禍における施設運営のガイドラインに従い、自由来館へ戻す。
- ・オンラインを併用してのあそびや育児講座の強化。こども広場の来館ができない人々への支援を広げる。
- ・育児介護休業法運用に伴い、父親にも取り組みやすい育児支援の提供。
- ・肢体不自由児や療育を必要とする家庭、及び通園施設との協働により、遊び場、交流場所の提供。
- ・シングル家庭や多国籍児、不登校などの困り感の強い家庭へのピアサポートの充足。