

【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)					

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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
		利用者数	人	32,369	29,243	12,607	12,634	100%	4
		(内 出張広場参加者)	人	215	127	151	380	252%	
		新規登録乳幼児数	人	1,363	1,119	392	408	104%	
		専門家相談人数	件	411	342	98	282	288%	
		子育てコンシェルジュ相談数	件	—	889	1,353	1,342	99%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども広場は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者を定員制で入館させている。また、市からの要請により令和4年1月18日から3月31日まで休館(再開は4月18日)としたため、入館者数はコロナ禍以前に比べ減少している。 ・令和4年1月からのまん延防止措置時、他の施設(保健所等)の対面相談が中止になる中で、子ども広場への相談依頼が増え、専門家と日程調整し、対面相談で対応した。 ・出張広場は定員数を増やしたため参加者が増えた。 									
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 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			子ども広場 ・令和4年1月18日～3月31日 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため休館 ・育児サークルは立ち上げたが、休館のため集合できず、未実施。 ・「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)中止				
自主事業	・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)			・親子でリトミック、ハッピーママエクササイズは飛沫感染の恐れがあるため中止した。 ・「ふたご・みつご広場」1月、2月は保健所の要請により未実施。 【追加】 ・ゆずりあいウィーク(子ども衣料、育児用品のリユース) ・ワークキットプレゼント(ご家庭で作って遊ぶおもちゃのキットを対面配布)					
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<p>(特記事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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1月18日から休館し年度内再開しなかった。がHPの更新、Instagram発信は続けた。 ・「休日マタニティセミナー」はまん延防止時も個別対応をした。妊娠期からの切れ目ない支援で産後の利用につながっている。 								

3 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	3
	(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3年12月13日～令和4年1月13日(1か月間)回答数77名(11月～12月の延べ利用家庭数426件1ヶ月平均213件・・・回答率36%) ・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」「わくわく防災講座」 ・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) ・Instagramのフォロワー数、「いいね!」カウント、動画再生回数		
(3) 調査、会議等の結果 アンケートで得た意見は施設運営等の改善の参考とした。 ・利用者アンケート結果は施設内に掲示するとともにホームページ上に掲載した。 ・講座でのアンケートは、講座の講師、共催者と結果を共有し、要望を今後の講座開設の企画運営に活かすと共に、支援のニーズとして反映させた。 ・今年度は利用者の声BOXへの投書は0件。 ・Instagramの動画再生回数は5000回を超えた。			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 【子ども広場】 ・「スタッフの対応が親切」「イベントや歌の遊びが毎回あり楽しい。」「きれいに環境整備されている。」79.2%が利用に満足と回答 ・利用の理由として「子ども同士の交流ができる。」(80.5%)「保護者同士の交流や情報交換ができる」(59.7%)と事業内容が高評価された。・「広いスペース」(59.7%)「無料」(59.7%)と施設設備に対しても評価が高かった。 【講座】 ・大変参考になった。・丁寧に教えて頂けて嬉しい。・動画や本でなくて実際に体験できて良かった。・リユースコーナーを知って良かった。		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 【子ども広場】 ・予約方法、電話予約時間の制限があるため取りづらい。ネットで予約できるようにしてほしい。 ・利用時間を長くしてほしい。・年齢によって利用時間を区別しないでほしい。(午前中の利用希望)・予約なしで遊びに行きたい。 ・親子ヨガ、手形アートなどのイベントを再開してほしい。 ・必要だと思う専門家相談、栄養相談(子ども広場では行っていない) ・スタッフに話しかけにくい。スタッフ同士の雰囲気が悪い。		
≪対応措置≫ ・アンケートに記載された内容には全て回答し、広場フロア内に掲示するとともにホームページ上に掲載した。 ・職員全体で苦情に対する反省や改善方法を会議し、業務にあたるようにした。 ・利用者からの要望に応じてWEB予約を令和4年度から開始。 ・利用者からの要望が多い栄養相談を令和4年度からの専門家相談に追加。 ・スタッフに関する苦情については、利用者がどのような状況を問題としているのか不明であるが、利用者の声をスタッフ全員で共有し、日々の業務の振り返りを行い、今後のあり方について考え、利用者にとって居心地の良い施設をつくることを最重要とすることを確認した。			

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	
収入	利用料金		利用料金		使用料		使用料		3
	指定管理料	24,397,000	指定管理料	24,397,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
収入	委託料	318,480	委託料	286,860	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料		3
	販売収入等		販売収入等		貸付料		貸付料		
収入	その他収入		その他収入	38,000	その他		その他		3
			補助金	973,288	国・県補助金	9,971,000	国・県補助金	8,860,000	
	計	24,715,480	計	25,695,148	計	9,971,000	計	8,860,000	
支出	人件費	16,748,950	人件費	16,261,411	指定管理料	24,397,000	指定管理料	24,397,000	3
	設備管理費	310,000	設備管理費	305,149	委託料		委託料		
支出	備品購入費	100,000	備品購入費	294,600	需用費		需用費	149,495	3
	修繕費	120,000	修繕費	95,837	役務費		役務費		
支出	光熱水費	1,000,000	光熱水費	946,775	使用料・賃借料	57,024	使用料・賃借料	4,752	3
	事業費	2,187,000	事業費	2,192,330	修繕費	698,500	修繕費		
支出	事務経費	20,000	事務経費	138,781	工事請負費		工事請負費		3
	本社経費	3,049,625	本社経費	3,095,858	備品購入費		備品購入費	148,500	
支出	その他	1,641,168	その他	1,704,848	その他		その他		3
					補助金	973,288	補助金		
	計	25,176,743	計	25,035,589	計	26,125,812	計	24,699,747	
自主事業	収入	24,000	収入	45,000					
自主事業	支出		支出	19,200					
自主事業	自主事業損益	24,000	自主事業損益	25,800					
損益		-437,263		685,359	差引	-16,154,812		-15,839,747	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3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				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	<input checked="" type="checkbox"/>	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10(子育てコンシェルジュを含む)(1) 事務1(1) 清掃2(2) 計14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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	

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	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。	評価				
	<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(篠ノ井東中学校、篠ノ井高校、長野女子高校職場体験、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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動(せぎさらい、篠ノ井祇園祭、南条区節分会)の中止により活動に不参加 【追加】 篠ノ井地区で開催された、篠ノ井ライオンズクラブ主催 NPO ホットライン信州主催の「子ども食堂」(フードパントリー)への協力 広場内へのチラシ掲示及びボランティア派遣 </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(篠ノ井東中学校、篠ノ井高校、長野女子高校職場体験、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 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動(せぎさらい、篠ノ井祇園祭、南条区節分会)の中止により活動に不参加 【追加】 篠ノ井地区で開催された、篠ノ井ライオンズクラブ主催 NPO ホットライン信州主催の「子ども食堂」(フードパントリー)への協力 広場内へのチラシ掲示及びボランティア派遣 	4
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(篠ノ井東中学校、篠ノ井高校、長野女子高校職場体験、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 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動(せぎさらい、篠ノ井祇園祭、南条区節分会)の中止により活動に不参加 【追加】 篠ノ井地区で開催された、篠ノ井ライオンズクラブ主催 NPO ホットライン信州主催の「子ども食堂」(フードパントリー)への協力 広場内へのチラシ掲示及びボランティア派遣 					

【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> <p>70</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		70	

評価理由	評価理由
	<ul style="list-style-type: none"> ・「指定管理者の健全性」については、基本方針に基づく管理運営に努めた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感染対策による利用者制限や市からの要請による休館もあったが、前年度並みの利用者の確保に努めたことから「4」とした。 ・「管理運営全般」については、専門性を備えた職員や有資格者の配置がされ、利用者の相談等に対応していることや常に館内の清掃が行き届いていることから「4」とした。 ・「地域連携」については、市保健センターや福祉政策課篠ノ井分室といった機関と連携し、子供服や育児用品提供といったリユース活動を行ったり、地元の催事に協力しながら、こども広場の周知に努めていることから「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"> ・ICT環境を整備、充実し、新型コロナウイルス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維持する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入退館管理システムの導入やオンラインで相談ができる体制を整えるためにiPadを購入をした。 ・加湿空気清浄機や消毒、清掃用品の確保に努めるとともに、館内の定期的な消毒や清掃を行った。 	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	次年度の目標・取組み等(施設所管課)
	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度に設立したこども総合支援センターと連携し、子育てに不安や心配を抱えている子育て世帯の支援体制を整える。 ・引き続き、地域の新型コロナウイルスの感染状況に配慮し、利用者が安心・安全に利用できる施設運営を維持する。 ・移住者交流等やオンラインでのおしゃべり会開催により、子育て世帯の孤立防止を進める。

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

- ・タブレットの導入により、インターネット経由の情報検索を的確に利用者に伝えることができるようになった。
- ・長野市在住の多国籍児の広場利用を促すため、ホームページに英語表記を取り入れた。また広場内にも英語のインフォメーションを掲示した。
- ・夏は水遊びや野菜の水くれを駐車場で行い、兄弟姉妹のいる家庭やコロナ感染を心配しプールや噴水にいけない方に好評であった。
- ・1月18日からの休館中も利用者との距離を離さないために親子で遊べる工作キットを駐車場で配布する「工作キットプレゼント」を行った。(2種類100人分)
- ・工作キットで作った作品の使い方をWEB配信したり、ふれあいタイムをリモートライブにし対面支援を続けた。
- ・非接触型ソープディスペンサーの導入により、入退館時手洗いのハンドソープの共用をなくし、コロナ感染拡大防止対策を強化した。
- ・篠ノ井交流センターでの「子育て広場」8回(177組380人)、(大岡子育てサークルへの講師派遣、NPO法人ワークズコープ自主事業)
- ・利用者支援事業の周知のため、南部図書館のお話会へ参加し広報し、利用者促進に繋げた。
- ・子ども衣料、育児用品、マタニティのリユースを常設化した。三密を避けて広場利用者も地域の方も利用できる循環の仕組みを作った。好評で利用多数。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・シフト制のため、職員間の意思疎通が滞らないように、SNSの利用をしている。
- ・会議はGooglemeetを使い、コロナ感染拡大防止のため必要以上に集まらないようにした。
- ・非接触型アルコールディスペンサーや非接触型ソープディスペンサーを配置し、利用者が共有するものを減らした。
- ・利用者への案内も紙ベースを減らし、QRコード変更で行事予定検索やInstagramへのアクセスをしやすくした。
- ・今までの施設案内パンフレットは廃棄せずQRコードをシールで張替え使用中。
- ・当日予約時間の見直しをした。利用者アンケートは高評価になり、電話受付も時間が分散され、仕事効率が上がった。
- ・消毒しにくい布製品玩具をフロアから撤去。消毒しやすい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が収束しないことから、密集密接のイベントを中止し、利用者が個別で楽しみ、一か月ほど継続して行う形の製作イベントを隔月で行った。製作物の持ち帰りをせず、施設内に展示するなどの安全策をとった。
- ・子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、多胎児家族に広げることができている。
- ・「はじめての長野ウエルカム交流会」を開催し、地域の方にバイオリンやコーラスを披露してもらい、長野市への転入者を歓迎し親睦を深めることができた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・感染症拡大防止の中での広場開館の在り方。不特定多数の利用の中 感染者の把握ができるのか?判断に迷うことがあった。所轄課との協議を適切に行っていく。
- ・開館について、感染者数や地域情報と照らし合わせているが、利用者から回数制限や、利用年齢制限の廃止要望が強くてている。
- ・利用可能者の大半が新型コロナウイルス流行時に誕生した乳幼児親子で、他のお子さんと遊んだり触れ合うことがなかったので、保護者から発達や育児の不安が聞かれる。不安を減らすためにも、仲間作りを広げていきたいが集合が難しい。
- ・災害時支援の学習を続ける中で、子ども広場としてできる支援を明確化させ、業務に取り入れたい。

(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

- ・利用者のおよそ92%が20代から30代の初子を連れた母親であり、子育てに行き詰まっている感が強く利用者が来館で「リフレッシュできた」「子育てが楽しくなって前向きになった」と回答している。施設利用を利用することだけでも支援につながっている。
- ・広場の来館休止中も、育児不安のある家庭を取りこぼさない為、担当課と協議し、広場へ向かいてもらい相談を受ける寄り添い型の支援を続けた。自宅待機中の親子に遊びの提供として「工作キット」を配布したり、リモートでライブをして対面支援を続けたことが良かった。
- ・ホームページやInstagramといった子育て世代へのアプローチの他に回覧板や道路に面してお知らせボードに掲示することで、多くの人に子ども広場の内容を周知してもらえた。
- ・駐車場でのうち鍵事故の対応から、施設内研修やマニュアル作成をし、危機管理体制が一層充実した。
- ・自主事業の「ゆずりあいウィーク」は、子育て期の家族だけでなく地域全体に必要なものの循環を行い、ごみの削減だけでなく家計の助けにもなっている。問い合わせも多く好評である。

② 次年度以降の取組み

- ・利用者の要望に応じてWEB予約、入館者管理システムの運用開始。それによって業務の効率化を図る。
- ・オンラインでの講座の開設や仲間作りのイベントの企画運営。子ども広場への来館ができない人たちへの支援を広げる。
- ・育児介護休業法運用に伴い、父親支援強化。
- ・子ども総合支援センターとの協力体制の構築、重層的支援体制作りの足掛かりを作る。
- ・利用者、スタッフともに新型コロナウイルス感染症やその他の感染症にかからないように、引き続き感染予防策として、手洗い消毒、マスク、靴下着用を呼びかける。