

2023年度 指定管理者導入施設総合評価表

【施設概要】		所管課	子ども課
施設名	須坂市子育て就労総合支援センターbota		
所在地	須坂市大字須坂1295-1 須坂駅前ビルシルキー1階		
施設設置目的	就労をはじめとする女性活躍を一層促進するため、託児・就労相談・コワーキングスペースなど子育てから交流、そして就労まで一貫した支援機能を有する多機能・一体型かつ分野横断型のサービスを提供する。		
施設概要・設備	○子育て支援センター ホール・授乳室・おむつ交換室・絵本読み聞かせコーナー・親子で使えるトイレ・ベビーコーナー・ランチコーナー・午睡室・相談室・おもちゃ図書館 ○就労支援施設 コワーキングスペース・会議室 ○交流施設 絵本交流スペース・オープンキッチン・多目的ホール・カフェスタンド		
建設年月	2022年5月	指定管理 開始年月	2022年6月

【指定管理概要】

指定管理者名	株式会社Goolight
指定期間	2022年6月1日～2027年3月31日
業務内容	次に掲げる管理運営業務(須坂市子育て就労総合支援センター条例第16条に基づく) (1) 利用の許可、許可の取消し並びに利用の制限及び停止に関する業務 (2) 当該施設の秩序維持、清掃及び維持管理に関する業務 (3) 利用料の徴収、減免及び還付に関する業務 (4) 子育て家庭の相談指導及び利用者間の交流支援等に関する業務 (5) 須坂市ファミリー・サポート・センター事業に関する業務 (6) 前2号に掲げるもののほか、子育て支援等に関する業務 (7) 子育て世代の就労支援及び市民の交流に関する業務 (8) 施設利用者の託児に関する業務 (9) 前各号に掲げるもののほか、教育委員会が必要と認める業務
職員体制	常勤： 3 名 非常勤： 14 名 合計： 17 名
(専門職、役職等内訳)	管理職1名(係長)、正社員・契約社員2名、パート・アルバイト14名

1 施設利用状況

項目	単位	目標値	実績			対前年比	対目標値
			2021年度	2022年度	2023年度		
bota延べ来場者数	人	33,500	—	73,668	108,063	146.7%	322.6%
子育て支援センター利用者数	人	—	—	8,919	15,613	175.1%	—
特記事項	2022年度実績は2022年7月～2023年3月の9カ月間の実績。						

2 収支の状況

単位:千円

指定管理者				市			
科目		予算額	決算額	科目		予算額	決算額
収入	指定管理料	75,000	75,000	収入	デジタル田園都市国家構想交付金(地方創生推進タイプ)	22,500	22,500
	使用料・手数料	5,200	3,236		子ども・子育て支援交付金	9,860	9,468
	その他				その他	0	0
	収入計	80,200	78,236		収入計	32,360	31,968
支出	人件費	54,400	55,369	支出	指定管理料	75,000	75,000
	需用費	20,843	16,014		修繕費	1,000	423
	役務費	5,450	4,833		備品購入費	0	0
	自主事業経費	3,507	2,904				
	その他		2,248		その他	0	0
	支出計	84,200	81,368		支出計	76,000	75,423
管理事業損益 (a)			-3,132	管理事業損益			-43,455

損益 (a) + (b)	-1,044
管理事業損益 + 自主事業損益	

特記事項	(市収入)デジタル田園都市国家構想交付金(地方創生推進タイプ) は3年計画の2年目。
------	--

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	委託販売は前年比119%と駅前の賑わい創出に貢献した。 また、昨年度に引き続き、月に1回以上賑わい創出に寄与する様々なイベントを実施。中でも俳優の紺野美佐子さんを招いた絵本の朗読イベントは、市民の認知度も上がってきており申込開始直後に満員となった。市制70周年記念としてメセナホールで開催予定の「コバケンとその仲間たちオーケストラ」に向けたアウトリーチコンサートも開催。賑わい創出とともに、芸術普及にも貢献した。
--------	--

単位:千円

自主事業名	収入	支出	備考	
委託販売	8,592	7,114		
ヨガ教室	526	700		
各種イベント	281	2,204		
カフェ	4,511	1,804		
合計	13,910	11,822	自主事業損益(b)	2,088

4 利用者評価

①利用者要望の把握	(1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等)
	・来館者からのヒアリング ・instagramのフォロワー2,800人からヒアリング ・子ども課が行った第3期子ども子育て支援事業計画策定にあたる市民向けアンケートで、本施設の利便性等についても意見が寄せられた。
	(2) 調査等の結果
	・施設に対する意見や今後やってほしいイベントなど幅広い意見が集まった。
②利用者からの声	(1)良好とする評価
	・須坂駅前におしゃれで落ち着いたカフェがあるのはとても良い。 ・今まで駅前にカフェが無かったので待ち合わせにも便利。 ・家庭では体験できないことができるのでとてもありがたい。 ・一流の芸術に触れる機会を作っていただきとても感謝している。
	(2) 苦情・改善の要望
	・入り口がわかりにくい。 ・営業しているのかわかりにくい。 ・instagramのQRコードが小さくて読み取れない。 ・子育て支援センターの予約にあたり、現在は電話に限られている。オンライン予約、予約状況確認ができるようにしてほしい、等の利便性向上に関する意見があった。
③対応措置	・冬期以外は扉を開けたままにして、入りやすいようにした。 ・屋外サインージュに館内の様子を出して、初めての方でも入場しやすいようにした。 ・instagramからも直接予約サイトにアクセスできるようにストーリー投稿も同時にした。 ・子育て支援センターのオンライン予約に向けた検討を進めた。

5 項目別評価			評価	評点
1	指定管理者の健全性	団体の財務状況(※営利企業のみ)や組織体制は、他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か	○	2
2	施設利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	○	3
		施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか	◎	
3	財務状況・経理	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか	◎	3
		収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか施設運営に不要な経費の支出がないか	○	
		収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外	◎	
		経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか	○	
		経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか	◎	
4	施設運営管理	協定書に定められた閉館日、開閉館時間等を遵守しているか	○	3
		日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	◎	
		利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか	◎	
		施設の備品を適切に管理しているか	○	
		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか	◎	
		協定書等で定められた事業計画・報告書、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	○	
		業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	◎	
		省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか	◎	
5	職員体制	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	○	2
		職員の資質・能力向上を図る取り組みや研修がなされたか	○	
		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	○	
6	利用者サービス	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か	◎	3
		障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか	◎	
		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	○	
		地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	◎	
		アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか	○	
7	安全対策・危機管理	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか	○	2
		事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	○	
		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の対応措置が講じられているか	○	
		利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか	○	

合計点 18 点

総合評価 A

評点

- ・各項目の評価に◎があり、その他は○…3点
- ・各項目の評価がすべて○…2点
- ・各項目の評価に△があり、×はない…1点
- ・各項目の評価に×がある…0点

総合評価

- A (優れている) 合計15点以上
- B (適正) 合計14点
- B' (若干の改善が必要) 合計11点～13点
- C (さらなる努力が必要) 合計10点以下

評価基準

- ◎ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の適切な実施かつ期待以上の成果。
- … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業が適切に実施されている。
- △ … 協定、事業計画に基づく管理運営の一部が予定どおり実施されていない。
- × … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が行われていない。

6 指定管理者による自己評価

(1) 今年度の取り組みに対する評価

○来場者数が対前年比146%増加。

・昨年度の73,668人に対し、今年度は108,063人と大きく増加した。これは昨年に引き続き、交流イベントを実施したことや、無料学習スペースの開放により、集客に成功した効果による結果と分析している。

・昨年度以上に賑わい創出の交流イベントを実施。

今年度も多くの賑わい創出イベントを実施。中でも、1周年まつりでは一日の来場者数が1,000人を超える結果となり、大変多くのお客様に足を運んでいただいた。また、カッタカタ祭り当日は生中継のスタジオとして臨場感を出したに加え、高山村山田牧場のレッドウッドインと連携してクレープ販売を実施。一日の来場者数が1,474人と過去最高となった。

・無料学習スペースの解放

平日の夕方、クリエイティブルームの予約が入っていないときは、中高生向けの自習スペースとしてクリエイティブルームを解放した。テスト期間や受験勉強期間には連日多くの学生がbotaに訪れた。

・芸術普及・文化体験の実施

市制70周年事業である「コバケンとその仲間たちオーケストラ」に向けて、2回のアウトリーチコンサートを実施。市民の方々に一流の音楽に触れていただく機会を提供した。また、スイカ割大会・餅つき大会など各家庭では中々体験できないイベントを実施。多くの子供たちに日本の文化が体験できる催しを実施した。

○カフェ及び館内施設利用料が対前年比130.8%増加。

・年間の利用料収入が、昨年の5,921千円から7,747千円と大きく増加した。これは新メニューの開発などにより

新しい顧客の獲得に成功した効果による結果と分析している。

・新メニューの販売

季節に合わせた限定メニューを開発。新しいメニューを販売することでお客様を飽きさせず売上増加に繋がった。

・スムージー販売

今年度から須坂スムージーフェスに参加し、botaオリジナルスムージーを開発。味の評判も非常によく売上増加に大きく貢献した。

・一般企業のミーティングルーム使用の増加

instagramや口コミにより、ミーティングルームの利用が増加。定期的に利用していただく企業・団体が増えた。

○サイネージの設置

屋外サイネージには、当日の内容の告知・館内の写真・bota通信などを投影し、初めての方でも入りやすいよう工夫した。館内サイネージは当日の内容の告知・bota通信・新メニューの案内などを投影し、お客様によりわかりやすく内容を伝える工夫をした。

(2) 課題

市民が無料で来場できる「サードプレイス」であることの広報告知をさらに推進する

コワーキングスペースの利用拡大及びビジネスマッチングの実践

来場者数が少ない18時以降の活用検討

(3) 次年度以降の取り組み

①コワーキングスペースの利用プランを拡充させ、利用者の増加を図る

②今年度も積極的に交流イベントを実施し、利用者増加とbotaの認知度向上を狙う

③子育て支援センターへ、オンラインの予約システムを取り入れ利便性を上げる

④土曜日及び平日夕方以降の営業時間、営業方法について再検討する

⑤PCスキルアップセミナー、マナーセミナーなどの継続実施に向けて、有料化などの検討を行っていく

7 市による総合評価

(1) 今年度の取り組みに対する総合評価

○2022年7月にオープンし、bota来場者数の目標は大きく上回っている。

(目標値: 33,000 / 実績値: 181,731(2022年度実績含む))

○イベントでは、地元事業者によるチャレンジショップ出店や、姉妹都市である三浦市の特産物販イベントを開催するなど、須坂市や関係機関の活力創出に寄与している。

○子育て支援センター利用者数もおおむね堅調に推移しているが、「苦情・改善の要望」に記載の通り、利便性の面ではまだ課題があり、利用者に改善を期待されている。

7 市による総合評価(続き)

○運営上の問題や解決すべき課題が発生した場合は、逐一市に報告・相談をし、誠実に運営を行っている認識である。

○今後の課題として、収支状況のうち自主事業による収入をいかに伸ばして自走していけるかが課題である。

駅前立地の利点を生かした収益性のある企画立案と、持ち前の情報発信力を生かして、長期的な展望で対応するよう、今後も協働する。

○施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか
→ 飲食事業者と協力した形でのフードメニューの定期的な配置・SNSやデジタルサイネージでの情報発信など、特定のイベント時に限らず日常的に取り組みや工夫を行い、利用者数増加を図った。

○指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか。

→ 区別して管理のうえ帳票類の保存等も適正に行われている。

○収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外

→ ケーブルテレビによる事業周知や、インターネット・SNS等を活用した即自的な情報提供をわかりやすく高頻度で更新することにより集客につなげている。

○経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか

→ 経理・伝票等については複数の担当者で確認されており、安全かつ適正に管理されている。

○日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか

→ 館内清掃を含め、チェック表の作成及び定時的点検が行われている。

○利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか

→ 清掃の頻度に関することは契約で明示的に規定していないが、指定管理者の判断で、適宜業者による清掃を導入したり、常駐スタッフによる定期的な清掃を徹底するなど、常に清潔な環境の提供をオープンから一貫して心掛けている。

○必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか

→ 必要な修繕については適宜相談のうえ、随時状況を市に報告している。

○業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか

→ 第三者への委託については、施工実績等勘案し適切に委託先を決定している。

○省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか

→ 不要な電気の消灯や廃棄物の減量等に取り組んでおり、環境に配慮した運営を心掛けている。

○利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か

→ 利用者からの声において接遇に関する苦情はほぼなく、適切な接客対応ができている。

○障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか

→ コワーキングスペース(有料ブース)で予想以上に学生が多く利用されている状況を加味し、2022年度は学生向けの学習スペース無料開放日を新たに創設するなど、配慮ある運営を行った。2023年度もその姿勢を維持し、さらに利用されやすいような工夫・運用を心掛けている。

○地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか

→ 日常的に地元業者(飲食・物販等)と連携を行っており、チャレンジショップの場を提供することを通して地域住民との交流実現を図っている。