

2022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：7名 非常勤：9名 合計：16名		
(専門職、役職等内訳)	管理職1名(課長)、正社員6名、パート・アルバイト9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
			2020年度	2021年度	2022年度		
bota延べ来場者数	人	33,000	—	—	73,668	—	331.4%
子育て支援センター利用者数	人	15,000	—	—	8,919※	—	89.1%
特記事項	実績値は2022年7月～2023年3月の9ヶ月間の実績。 対目標値のパーセンテージは実績を12ヶ月(年度)換算した値から算出。 ※コロナ感染拡大のため、利用者の入場制限を実施(50%程度)						

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	73,028	73,028	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)	35,115	33,779	
	利用料	2,734	2,621		子ども・子育て支援交付金	8,858	9,644	
	飲料	1,080	3,300		その他			
	その他	0	60		収入計		43,423	
	収入計	76,842	79,009		支出	指定管理料	75,000	73,028
						修繕費	981	728
支出	人件費	42,156	50,565		備品購入費	24,530	24,530	
	事務費	5,283	1,909		工事請負費	2,470	0	
	事業費	20,411	21,426		その他			
	管理費	8,992	5,197		支出計	102,981	98,286	
	その他	0	444		管理事業損益 (a)		-532	
	支出計	76,842	79,541		管理事業損益		-54,863	

損益 (a) + (b) 管理事業損益 + 自主事業損益	-343
---------------------------------	------

特記事項	(市支出)当初工事請負費27,000千円で地方創生推進交付金事業として工事を想定していたが、設計上不可能であることが判明し、同予算内で備品購入に事業計画変更し実施した。 (市支出)指定管理料はオープン時期のずれ込みによって市当初予算より減額となった。
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	<p>botaホールでは月2回の読み聞かせ会と毎週ヨガ教室を開催。女性や子育て層を対象としたマネー講座・パソコン教室なども定期的に開催した。</p> <p>そのほか賑わい創出に寄与する様々なイベントを月に1回程度開催。姉妹都市である三浦市の物産展、地元出身芸人のトークショーなどを行った。また、俳優の紺野美沙子さんを招いての絵本の朗読を2回実施。イベントには多くの市民が来場し施設の認知につなげることができた。チャレンジショップでは野菜販売を年間20回程度、郷土食の販売を年間10回程度実施した。</p>
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

単位:千円

自主事業名	収入	支出	備考	
カフェ委託販売連携	7,224	5,779		
チャレンジショップ手数料	630	0		
各種イベント	30	1,916		
合計	7,884	7,695	自主事業損益(b)	189

4 利用者評価

①利用者要望の把握	<p>(1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等)</p> <p>○須坂市子育て就労支援協議会事業の中で、子育て世代向けにアンケートを下記の通り実施した。質問項目の中にオープン後のbotaについての質問を盛り込んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時期: 令和4年12月28日(水)～令和5年2月2日(土) ・方法: 郵送配布、郵送またはWEBによる回答 ・回答数: 須坂市在住の0～18歳の子を養育する家庭2,000世帯(無作為抽出)に送付し、696件の回答を得た。 <p>○来館者からのヒアリング、SNS、イベント終了時のアンケートなど</p> <p>○インスタグラムフォロワー約1,700人の中からヒアリングをした。</p>
	<p>(2) 調査等の結果</p> <p>○「botaを利用したことがない理由」について、「自身にとって必要ないから」が33.2%、「施設がオープンしたところを知らなかった」が20.4%、「どんな子育てサービスを受けられるのかわからないから」が19.3%だった。利用者を増やすために、利用者にとって必要なサービスを提供すること、利用可能なサービスについて広く周知することが重要であるという結果となった。</p> <p>○この他、「botaで今後提供してほしい支援サービスやイベント等について」自由記述で回答を得た。</p>
②利用者からの声	<p>(1)良好とする評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・須坂にこんなおしゃれな施設ができて本当に良かった。 ・スタッフが元気で明るく対応してくれるのでまた来たい。 ・インスタで情報発信をしてくれるのですぐに知ることができて便利。 ・行ってみたいくなるイベントを沢山やってくれて嬉しい。 ・小さい子供たちが遊べる場所ができて良い。
	<p>(2) 苦情・改善の要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おしゃれすぎて入りにくい。 ・カフェの席は何か買わないと座れないようなので敷居が高い。 ・イベント内容や、いつランチが販売しているのかよくわからない。
③対応措置	<p>○①に記載した須坂市子育て就労支援協議会アンケート結果については指定管理者へ伝達し、今後の運営に役立てていただくよう認識合わせをした。</p> <p>○屋外サインージに、館内の風景と誰でも気軽に入れることを告知、また館内照明も当初より明るくし、お客様が入りやすい雰囲気改善した。</p> <p>○誰でも気軽に座れるベンチを通路に設置。電車の待ち時間などちょっとした時間でも過ごせるよう改善した。</p> <p>○イベントやランチの告知については当初SNSを中心に展開していたが、SNSを利用していない方に向けてbota通信を新聞折り込みし、周知を図った。</p> <p>○中高生の学習支援として無料の学習スペースを23年4月より提供開始。</p>

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みが整っているか	○	
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	◎	3
		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 19 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

来場目標年間30,000人に対して、年度終了時74,000人を記録。
須坂駅前のにぎわい創出に一定の効果を果たした。
また、リニューアルした須坂市子育て支援センターにも多くの子育て世帯が来館し、「新しい施設で過ごしやすい」「楽しいイベントをたくさんやってくれてありがたい」など多くの声をいただくことができた。
引き続き「働」×「交」×「学」×「育」の4つのコンセプトを連携し、多様な交流施設としたい。

(2) 課題

コワーキングスペースの利用について、当初ビジネスパーソンの利用を想定していたが、実際には学生の勉強場所となってしまった。次年度はコワーキングスペースとして、女性就労支援やビジネスマッチング・スキルアップ講習の場として、企業・団体・大学・自治体等の連携を推進したい。

(3) 次年度以降の取り組み

- ①子育て支援センターの更なる充実
- ②女性就労支援の推進
- ③多様な交流の場としてのイベント開催
- ④市民の「サードプレイス」としての居心地の良い「場」の提供

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: 73,668)

○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では、新型コロナウイルス感染拡大防止の対応に苦慮しながらも、現場職員の頑張りもあり適切に対応された。利用者数もおおむね堅調に推移している。市外の利用者が増えている。

○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、まだ一年が経過した段階であるが、収支状況のうち自主事業による収入をいかに伸ば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、今後も協働して施設運営にあたる。

○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事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。

○施設の備品を適切に管理しているか
→ 使用していない備品等については施錠ができる場所に保管をするなど、管理保存については明確にされている。

7 市による総合評価(続き)

- 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ます。
- 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、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。
- 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、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を実現している。
- 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
→ 危険箇所については随時職員より報告がなされ、マニュアルの作成もされ、それに基づき適切に動くことのできる体制づくりをしている。