

2024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	託児相談・就労相談・コワーキングスペースなど子育て世代の交流を促進する。また、育休・産休明けの一貫した就労支援を実践する。多機能・一体型、分野横断型の施設と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・ミーティングルーム		
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: 5名 非常勤: 11名 合計: 16名
(専門職、役職等内訳)	正社員・契約社員5名、パートアルバイト11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
			2022年度	2023年度	2024年度		
bota延べ来館者数	人	—	73,668	108,063	122,487	113.3%	—
子育て支援センター利用者数	人	—	8,919	15,613	15,514	99.4%	—
特記事項	2022年度実績は9か月間(2022年7月～2023年3月)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	3,150	2,531		子ども・子育て支援交付金	9,068	10,954
	その他				その他		
	収入計	78,150	77,531		収入計	31,568	33,454
支出	人件費	56,130	56,141	支出	指定管理料	75,000	75,000
	需用費	25,880	18,373		修繕費	1,594	1,594
	役務費	4,800	4,566		備品購入費		
	事業費						
	その他				その他		
	支出計	86,810	79,080		支出計	76,594	76,594
管理事業損益 (a)	-8,660	-1,549	管理事業損益	-45,026	-43,140		

損益 (a) + (b) 管理事業損益 + 自主事業損益	1,596
---------------------------------	-------

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3年目。
------	---

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	委託販売連携は、前年比135%と大きく増加し、駅前の賑わい創出に貢献した。特に今年度から「botaまん」「オリジナルプレート」など新商品も多く販売したことが売上増加につながった。また、昨年度に引き続き賑わい創出につながるイベントを多数実施。最終年度となった紺野美沙子さんの「おはなし玉手箱」は第五回と最終回を実施し、多くのお客様に会場いただいた。
--------	---

単位: 千円

自主事業名	収入	支出	備考	
委託販売連携	11,598	9,815		
カフェ	4,647	1,859		
各種イベント	186	1,612		
合計	16,431	13,286	自主事業損益(b)	3,145

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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者からのヒアリング ・instagramのフォロワー3,500人からヒアリング
②利用者からの声	(2) 調査等の結果
	施設に対する意見や、今後開催してほしいイベントなど幅広い意見が集まった。
③対応措置	(1)良好とする評価
	<ul style="list-style-type: none"> ・instagramの情報がとても見やすいので、毎日必ずチェックしている。 ・毎月新しい店舗の出店やメニューがあつて楽しい。 ・支援センターとカフェが一緒にあるのでとても便利に使用している。 ・桐谷さんのトークショーがとても楽しかった。もっとやってほしい。 ・支援センターの予約システムが使いやすい。
③対応措置	(2) 苦情・改善の要望
	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間やショップの営業時間が分かりにくい。 ・無料学習スペースを利用する高校生の一部に、マナーの改善が必要な学生が見られることがあった。 ・支援センター内の換気の改善を要望したい。 ・支援センターの利用を事前予約なしでできるようにしてほしい。
③対応措置	<ul style="list-style-type: none"> ・入口にOPEN⇔Closeの看板を設置した。 ・無料学習スペースの見回りを強化し、気になる場合はスタッフが声を掛けるよう徹底した。 ・臭気対策として、換気の徹底やロスナイの調節など行った。 ・支援センターの事前予約制は、利用者の安心安全な利用が第一の目的であること。また利用者の混雑状況に応じて受け入れは行っている旨を丁寧に説明。

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	○
		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
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	◎
		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	○
		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	○
		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	◎
		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	○
		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113.3%増加

・昨年度108,063人に対し、今年度は122,487人と、月平均一万人以上が来場する施設となった。これは昨年に引き続き、様々な交流イベントを開催したことや無料学習スペースの開放などにより、集客に成功したと分析している。

○賑わい創出イベントの実施

・今年度も多くの賑わい創出イベントを実施。新たな催しとして、テレビでお馴染みの投資家桐谷広人さんを招いてトークショーを実施したほか、様々なイベントを開催して集客につなげた。

○芸術普及・文化体験の実施

・今年度は馬頭琴奏者として活躍中のセーンジャーさんによる、須坂市産の馬頭琴を使ったコンサートを開催。また、昨年に引き続きスイカ割り大会や餅つき大会など、多くの子供たちが日本の文化を体験できる催しを実施した。

○カフェ及び館内施設利用料収入が対前年比103.7%増加

・昨年に引き続き、継続的な新メニュー開発を行い、顧客に飽きさせない工夫をした結果と分析している。

○botaホール内の季節に合わせた装飾

・夏は海を感じさせる装飾と映像、秋はジャングルを感じさせる装飾と映像、冬はクリスマス装飾と映像など四季を感じる空間づくりを実施。来館者増加とカフェの売上増加に寄与したと分析している。

○コワーキングスペース利用者の増加

・今年度からナイトプランを新設したことでより、多くの方に利用していただくことができた。

○子育て支援センターのオンライン予約システムの導入

・今年度からオンライン予約システムを導入し、利用者の利便性を大きく向上させた。

(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

・bota交流施設のオンライン予約の強化

(3)次年度以降の取り組み

①開館時間の変更の周知徹底とともに更なる利用者拡大に向けた新メニューの開発

②引き続き積極的な交流イベントを実施し、利用者増加と売上増加を狙う

③bota交流施設のオンライン予約システムの見直しを図り、より利便性を高める

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来場者数は計画当初の予想を大きく上回っている。

○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。今年度は、昨年課題であった利便性の改善を図るため、指定管理者が予約システムを導入した。導入後そこまで時間は経過していないが、以前より利用者の利便性が向上していると感じられる。

○子育て支援センターは、子育て支援の質向上のために市内各児童センターと「須坂市5センター連携委員会」を構成し、施設間で課題の共有・全体研修を通しての対応力の向上に取り組んでおり、市内子育て支援施設の中でも重要な役割を担っている。

○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。

○引き続きの課題として、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。

7 市による総合評価(続き)

○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。

○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、2022年度に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、利用者に配慮のある運営を行っている。2024年度もその姿勢を維持しており、幅広い年代に利用されている。

○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や、botaカフェにおける地場産品の販売・提供など、地域住民や業者との交流実現を積極的に業務に導入している。