

2025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・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： 6 名 非常勤： 10 名 合計： 16 名
(専門職、役職等内訳)	正社員・契約社員6名、パートアルバイト10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
			2023年度	2024年度	2025年度		
bota延べ来場者数	人	—	108,063	122,487	118,549	96.7%	—
子育て支援センター利用者数	人	—	15,613	15,514	15,940	102.7%	—
特記事項							

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	60,000	60,000	収入	子ども・子育て支援 交付金	10,954	11,220
	使用料・手数料	3,500	6,140				
	その他				その他		
	収入計	63,500	66,140		収入計	10,954	11,220
支出	人件費	43,540	53,464	支出	指定管理料	60,000	60,000
	需用費	17,860	20,604		修繕費	1,000	873
	役務費	2,100	1,578		備品購入費	0	0
	その他				その他		
	支出計	63,500	75,646		支出計	61,000	60,873
管理事業損益 (a)			-9,506	管理事業損益			-49,653

損益 (a) + (b)	-3,845
管理事業損益 + 自主事業損益	

特記事項	
------	--

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	カフェの運営については、オリジナルで開発した商品が売上に大きく貢献した。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した。中でも「カッタカタまつり」「botaパンフェスタ」は多くのお客様にご来場いただいた。
--------	---

単位:千円

自主事業名	収入	支出	備考
委託販売連携	12,794	8,172	
カフェ(フード販売)	2,974	1,595	
各種イベント	420	760	
合計	16,188	10,527	自主事業損益(b) 5,661

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、出店者からのヒアリング ・instagramのフォロワー4,000人からヒアリング
	(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。 ・チャレンジショップについては出店者からの評価が高く、他者への紹介が増えている傾向がわかった。
②利用者からの声	(1)良好とする評価
	○bota ・スタッフの接客が感じ良く、いつ来ても長居しても居心地が良い。 ・トイレの清潔が保たれて、気持ちが良い。 ・毎月新しい店舗の出店やメニューがあり楽しみにしている。 ・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。 ○子育て支援センター ・駐車場が近く、通路も広いためベビーカーで使用しやすい。駐車券を出してもらえるのが良い。 ・多数の方から、「明るく・広い・きれい」のお声をいただく。 ・ランチコーナーの使用時間が決まっていないので利用しやすい。
	(2) 苦情・改善の要望
	○bota ・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。 ○子育て支援センター ・支援センター内の換気の改善を要望したい。 ・駅側の窓の上部が開閉できると換気ができて良い。
③対応措置	・すべてのお客様に「また来たい」と思ってもらえる居心地の良い空間を目指し、学生の方だけでなく、来館されるすべての方に対して公平かつ丁寧なコミュニケーションを心がける。 ・環境の最適化を目指し、こまめな換気や温度調整を強化している。

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

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

○bota

・来場者がイオンモール須坂開業等の影響で前年比96.7%となった半面、委託販売連携では前年比110.3%と現場での創意工夫が活きた。

・芸術普及・文化体験の実施

本格的なクラシックを体験できるアウトリーチコンサートを実施。また、昨年に引き続きスイカ割り大会や餅つき大会を実施し、多くの子どもたちが日頃なかなか体験できない日本の文化に触れる催しを実施した。

・賑わい創出イベントの実施

昨年に引き続き、投資家桐谷広人氏によるトークショーや須坂市出身の吉本芸人兄弟によるお笑いライブなど、様々な分野でのイベントを開催し集客につなげた。特に「カッタカタまつり」「botaパンフェスタ」の実施は地域を超えて多くのお客様に喜ばれた。

・様々な講座の実施

子育て世代に好評なママヨガやパソコン教室の継続的な開催にプラスし、支援センターの夕方活用も兼ねエクササイズ教室を開催した。また、AI活用セミナー、Instagramセミナーを開催し、今までにない客層を取り込むことができた。

・イオンモール連携事業

未来屋書店とイベント開催、八幡屋礒五郎の商品販売(特に須坂缶の限定販売)など連携できた。

○子育て支援センター

・地域子育て広場として、仁礼保育園、北部児童センターで「出張あそぼうday」を開催した。

・地域の園の先生による「園の先生と話そう」を開催した。

(2) 課題

・bota来場者数の減少(前年比96.7%)

通年約3,938人の減少となった。特にイオンモール須坂の開業後の減少が著しい。集客に向けた告知を強化する必要がある。

・下半期の売上低迷

来場者数の落ち込みに比例して下半期は売上にも影響がでている。

・子育て支援センター利用者数の低迷

少子化や就労スタイルの変化(早期復職等)、およびイオンモール須坂の開業に伴い、従来の子育て支援拠点における利用モデルは転換期を迎えていると感じる。この課題は近隣自治体でも共通する構造的な問題である。他の子育て支援拠点にはない「botaと併設している」ということと、改めて須坂市の公共施設であることを訴求する必要がある。

(3) 次年度以降の取り組み

・引き続きオリジナルメニューの開発と新規に出店する店舗の開拓

・イオンモール須坂との連携事業

・オープンキッチンの活用

・子育て支援センターとの連携強化(休館日の見直し)

(4) その他

特になし

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月オープン以来、毎年10万人を超える方々に来場いただいている。2025年10月イオンモール須坂開業の影響で減少傾向にあるが、須坂駅前における地域活性化拠点として大きく貢献している。

○2025年度をもって地方創生推進交付金を財源とした事業が終了したことから、指定管理料を前年度から1,500万円(20%)もの大幅な減額した中で、経費の削減に向け事業内容の見直しなど真摯に取り組んでいただいたが、物価高騰の影響、保育士の人員確保のため賃金を引上げ、また市民サービスを少しでも低下させたくないという観点から抑制できない部分もあり、努力した結果、収支約384万円マイナスで何とか抑えられたと報告があった。

○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今後の課題である。オリジナルメニューの開発やイオンモール須坂の出店者との販売連携など創意工夫により取り組まれているが、収益性のある企画立案と持ち前の情報発信力を生かし、長期的な展望で対応するよう、今後も協働する。

○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、須坂市や関係する団体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堅調に推移しており、前年度からの微増を達成している。2024年度に指定管理者が導入した予約システムによる運用も定着しつつあるが、イオンモール開業以後減少傾向にある。今後、妊婦等にも積極的な情報発信により利用拡大を図る必要がある。

○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。

○夕方など空き会議室を学生向けの学習スペースとして無料開放日を設けるなど、学生などに配慮のある運営を行っている。2025年度もその姿勢を維持しており、施設を利用される年代も幅広い。

○日常的に地元業者(飲食・物販等)と連携を重ねており、チャレンジショップの場を提供し、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。

○今年度で指定管理期間が満了となるが、大幅に委託料を削減した中でも、サービスの質を落とすことなく、創意工夫により適切な運営にあたっている。今後、次期指定管理に向け、費用対効果等を検証し、運営時間や人員体制など事業の見直しを含め、市民の交流の場として大勢の利用が続くよう検討していく。