

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県児童会館		
指定管理者	特定非営利活動法人あきた子どもネット		
作成者	後藤節子	作成日	令和3年6月8日
確認者	あきた未来創造部次世代・女性活躍支援 課	子育て支援 班	
職氏名	副主幹 工藤 芳子	TEL	018-860-1553

1 施設の概要

設置年	昭和 55 年	営業期間・時間	1月4日～12月28日 午前9時～午後5時（月曜日定休）			
設置目的	児童に健全な遊びを提供してその健康を増進し、及び情緒を豊かにするとともに、自然と文化に関する児童の認識を深めてその豊かな人間性と創造性を育む。					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> 一 使用の許可、使用の許可の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 二 施設及び設備の維持管理に関する業務 三 児童の健全な遊びの提供に関する業務 四 自然と文化に関する教育活動に関する業務 五 全県の児童館のセンターとしての業務 					
自主事業の実施状況	年齢別育児サークル、工作事業、科学事業、助産師による育児相談、絵本読み聞かせ、季節の行事、グランドピアノコンサート、HP及びFacebookによる情報発信等					
直近3年の年間利用者数	H30	76,153 人	R1	127,211 人	R2	47,670 人
直近3年の年間料金収入	H30	6,424 千円	R1	10,289 千円	R2	6,130 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		67,972	69,951	65,474	69,796	68,166
(内訳)利用料収入		8,510	10,486	6,424	10,289	6,130
指定管理料		59,446	59,446	59,030	58,696	59,531
その他収入		16	19	20	811	2,505
支出計		67,614	67,846	61,665	69,599	64,980
(内訳)人件費		34,486	35,650	32,385	34,582	34,273
人件費以外		33,128	32,196	29,280	35,017	30,707
差 引		358	2,105	3,809	197	3,186

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ) 利用目標の達成状況					
利用目標指標名		利用者数	定義	秋田県児童会館を利用した人数	
		R1	R2	R2-R1	R3
目 標		125,000	120,000	▲ 5,000	60,000
実 績		127,211	47,670	▲ 79,541	
達 成 率		101.8%	39.7%		
実績等の増減原因	利用者数	37.5%	利用者が大きく減少したのは、新型コロナウイルス感染症感染予防のため、緊急事態宣言の期間を含めて令和2年2月29日から5月11日まで休館したことや、9月18日まで来館人数を制限したことによる。また、見えないウイルスに対しての不安等で屋外に遊び場を求める利用者が多くなったことが影響したものと考えられる。		
	料金収入	59.6%	新型コロナウイルス感染症により、人が集うイベントの中止を余儀なくされキャンセルが相次いだことや、密閉空間での劇場利用を控える傾向が利用者にあったことなどにより、劇場の利用者が減少し、それに伴い料金収入が大きく減少した。		
令和3年度利用目標設定の考え方		新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況が今後も続くと考えられることから、劇場の座席の抗菌加工や空調換気設備の整備などにより、安心して利用できる環境を整えながら利用促進を図るものの、大幅な改善は見込めないとし、令和2年度の下半期実績(約3万人)をベースに6万人の利用目標を設定した。			評価欄
					C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	86.0	89.0	91.0	2.0
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケートには遊具の消毒に関する記載が多数見られたことから、閉館後の遊具の消毒に加え、手すりなど子どもが接触する機会の多い部分への消毒を巡回時に実施するなど臨機の消毒の機会を増やすことにより、利用者の安心につながっている。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	5	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	5	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	5	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	子ども劇場や各部屋の利用に当たり、利用者が遵守すべき基準となるガイドラインや施設定員基準等を作成し、その周知を図るとともに、利用者に対してガイドライン等に基づく利用を説明し、対策への協力を働きかけするなど、利用者が安全・安心を実感できる運営に取り組んだ。
		R3計画	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策としてイベント開催は取りやめていたところ、イベント再開の要望が多数あったことから、従前の実施内容にとらわれることなく、3密を回避し、感染防止対策を万全に講じながら、参加者が安心して楽しめる内容として、曜日で定期的に行うイベントを再開する。
	令和3年度取組計画設定の考え方		利用者からイベント再開の要望が多数あったことから、参加人数を制限し3密を回避するとともに、感染防止対策が徹底できる実施内容を企画・検討し、その実施に向けた環境づくりを進めてきたところ、参加者の安全・安心が確保できるとしてイベントの再開を取組計画に設定した。 【利用者から意見を聴取するための取組】 ①年に2回、利用者を対象としたアンケート調査を実施している。 ②Webサイトに問い合わせフォームを設け、意見を聴取している。 ③日頃から利用者とのコミュニケーションを大切にし、スタッフへ直接意見等を言いやすい環境づくりに努めている。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の影響により、(観点Ⅰ)利用目標の達成状況については、「C」評価となってしまったものの、その他3つの観点については、4(参考)に記載のとおり取組を進めたことにより、全て「A」評価とすることができた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症への対応として、休館や利用制限を行ったことから、(観点Ⅰ)利用目標の達成状況が「C」評価となったことはやむを得ない。 その他の評価の観点全てにおいて「A」評価であり、利用者満足度の向上に向けた取組が継続されていることは評価できる。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B:A、C以外の場合
- C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考)観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) (観点Ⅱ)館内の消毒や避難訓練・防犯訓練を実施し、清潔・安心・安全対策に心がけている。(観点Ⅲ)財務面では、毎月税理士の確認を受け、健全な会計管理を行っている。また、巡回の強化、来館者への積極的な声かけ等でトラブル回避を努めている。(観点Ⅳ)事業内容は縮小せざるを得ないが、感染状況をみながら少人数でも楽しめる事業や館内の遊びの工夫など、年齢の幅を考慮しながら、参加しやすい環境を心がけ、開催している。 各観点において、上記のとおり重点的な取組を進められたこともあり、「A」評価とすることができた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者から意見を聴取するための取組から、利用者の要望を把握・理解し、館内の消毒の徹底や参加者数を制限しながらも充実した内容のイベントを実施するなど、ハードとソフトの両面から利用者の要望に応えたサービスを提供しており、その結果が、9割以上の利用者満足度に繋がり、(観点Ⅱ)では「A」評価となっている。その他の2つの評価の観点も全てにおいて「A」評価である。 限られた予算の範囲内で、創意工夫を凝らして運営しているほか、常に利用者満足度の向上に向けた取組が継続されていることは高く評価できる。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」)の3つの観点をい次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B:A、C以外の場合
- C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合