

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4年6月21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	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	R1	127,211 人	R2	47,670 人	R3	58,900 人
直近3年の年間料金収入	R1	10,289 千円	R2	6,130 千円	R3	8,563 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		69,951	65,474	69,796	68,166	69,962
（内訳）利用料収入		10,486	6,424	10,289	6,130	8,563
指定管理料		59,446	59,030	58,696	59,531	59,465
その他収入		19	20	811	2,505	1,934
支出計		67,846	61,665	69,599	64,980	69,608
（内訳）人件費		35,650	32,385	34,582	34,273	34,312
人件費以外		32,196	29,280	35,017	30,707	35,296
差 引		2,105	3,809	197	3,186	354

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		
		R2	R3	R3-R2	R4	
目 標		120,000	60,000	▲ 60,000	60,000	
実 績		47,670	58,900	11,230		
達 成 率		39.7%	98.2%			
実績等の増減原因	利用者数	123.6%	令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のための休館や利用者数の制限、イベントの中止などがあったが、令和3年度は休館することはなく、利用者数は制限の緩和や密にならない人数でイベントを再開したことにより、利用者数が増加した。しかし、令和4年1月以降のオミクロン株による新型コロナウイルス感染症では、子どもの感染が増えたことから、児童会館の対応が県レベルより厳しいレベル4での対応となり、昨年度に引き続き季節ごとのイベントなど密集が予想されるイベントが中止となった。このため、1月～3月の来館者数が減少し、このことが令和3年度の目標値を達成できなかった一番の要因と考えられる。			
	料金収入	139.7%	新型コロナウイルス感染症によりミュージカル予約団体のキャンセルなどはあったが、9月～12月まで感染拡大が抑えられたことにより、吹奏楽などの定期公演が通常通り実施され、令和2年度よりも料金収入は増加し、令和3年度の料金収入目標を達成できた。			
令和4年度利用目標設定の考え方		昨年度プラネタリウム室と劇場の空調換気設備改修工事を実施し、安心して利用できる環境となった。引き続き、消毒作業、マスク着用の呼びかけなどの感染症対策は昨年と同様に言い、今年度は劇場での会館自主事業開催を増やす。近年、育児不安が募る保護者の増加に対応して、気軽に相談や会話ができる環境整備や職員配置なども図っていく。 こうした取組と、利用人数の制限を令和4年4月以降も実施していることを踏まえて、今年度は6万人の利用目標を設定した。			評価欄	
					B	

○「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	R1	R2	R3	R3-R2
	89.0	91.0	87.4	-3.6
利用者アンケート調査結果の活用例	新型コロナウイルス感染症が蔓延状況にあっても、開館していることに感謝する声も多かったが、跳び箱やバスケットなど小学生が遊べる遊具を以前のように設置して欲しいとの要望も多かった。全体では、イベント告知が足りないことや手品・パフォーマンスショーなどの希望、子ども向けディズニー映画の鑑賞など、これまで密を心配して開催できなかったイベント開催の要望も多く、今後は劇場を使用した鑑賞イベントを増やしていくことを計画する。			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
●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
●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
●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	5
●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	10	10
●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
●「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	5	5
●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
●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	10	10
●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
●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			5	5
	●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	R3実績	オミクロン株による新型コロナウイルス感染症では、子どもの感染が増えたことから、児童会館の対応が県レベルより厳しいレベル4での対応となり、昨年度に引き続きイベントが中止となった。しかし、プラネタリウム室の換気工事と劇場の換気工事が実施され、二酸化炭素濃度の影響なく1日3回のプラネタリウム投影が可能となったほか、予約制の育児相談など感染防止対策を講じてイベントはいくつか再開できた。	
		R4計画	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として利用者数の制限やイベント開催の取り止めにより、施設の利用者数が減少したが、利用者からイベント再開の要望が多数あることから、安心して楽しめるよう、3密を回避し感染防止対策を完全に講じながらイベントを再開し、利用者が増加するよう努める。また、イベント開催についてHPやSNSにより、広く周知する。	
	令和4年度取組 計画設定の考 え方		新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として利用者数の制限やイベント開催の取り止めにより、施設の利用者数が減少したが、利用者アンケート調査結果からイベント再開の要望が多数あることから、安心して楽しめるよう、3密を回避し感染防止対策を完全に講じながらイベントを再開し、利用者が増加するよう努める。利用者アンケート調査結果を踏まえ、今年度は、噴霧の消毒を取り入れるなどとして、ボルダリングや跳び箱など遊具が使えるよう工夫してゆく。	

○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により予定事業の中止に加え、1月からのオミクロン株の感染者増加により、来館者数が伸びず目標値を下げた。また消毒や来館者の人数制限などにより、児童会館で楽しめなかった子どもたちがいたことと思う。その中でも小まめな窓の開閉や開放された空間での工作など出来るサービスを提供し、今後3密回避を実施しながら令和4年度の目標値達成に向かっていくことで、「A」評価とすることが出来た。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者数の目標は達成できなかったが、コロナウイルス感染症対策のため、児童会館の利用者人数やイベントの参加人数を制限していたこと、また、中止したイベントもあったことを考慮すると、やむを得なかったと考える。利用者の満足度は令和2年度よりも低くなったが、これについても通常のイベントの再開を望む利用者が多数だったことが要因と考える。 来年度以降も感染対策を万全にした上で、イベントを開催し、より多くの児童に遊びの提供をしていく必要がある。
A	

○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) 学年や学級が休校、保育園の休園が続くなど自宅待機状態が多くの子どもたちの元気を奪った新型コロナウイルス感染症であるが、児童会館で遊ぶ子どもたちが安全で、安心して遊べる環境整備に配慮した一年で、職員も受付や消毒等気をつけて子どもたちを見守ったことから、「A」評価とした。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者の満足度は、昨年度よりも若干低くなったが、その理由がイベントが開催されていないことが多数であり、コロナウイルス感染対策でイベントを開催しなかったため、やむを得ない。 しかし、コロナウイルス感染対策のために公共の遊び場が閉鎖しているなか、児童会館が開館していたことに多くの子育て家庭が感謝していたことが利用者アンケートからわかった。また、職員の対応に「良い」と回答した割合や「また遊びに来たいと思うか」という質問に肯定の回答する割合が高いことから、職員が提供したサービスは良質のものであったと判断し、「A」評価とした。
A	

○令和3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(用い)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