

令和5年度指定管理者評価シート

1 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市子ども家庭総合センター
(2)施設概要	①所在地 さいたま市浦和区上木崎4丁目4番10号 ②施設の設置目的 子ども・家庭をとりまく課題に総合的に取り組み、子ども・家庭、地域の子育て機能を総合的に支援することを目的とする。 ③施設の概要 ・敷地面積: 13,906.27㎡ ・建築面積: 4,082.94㎡ ・主な施設 1階: 総合案内・ぱれっとひろば・つながりカフェ・なんでも子ども相談窓口 ・なんでも若者相談窓口・中高生活動スペース・バンドスタジオ ・ダンススタジオ・子ども研究センター・多目的ホール・調理室・屋根付き運動場 2階: 南部児童相談所 3階: 子どもケアホーム・あいぱれっと教育相談室 4階: 子ども家庭総合センター総務課・北部児童相談所・南部児童相談所・こころの健康センター・総合教育相談室・子ども家庭支援課・男女共同参画相談室・子ども家庭総合センター内診療室 屋外: 駐車場・駐輪場・冒険はらっぱ
(3)指定管理者	アイル・オーエンスグループ
(4)指定期間、指定管理料	①指定期間 令和6年4月1日～令和10年3月31日 ②指定管理料(直近3か年) 令和3年度129,385千円、令和4年度129,385千円、令和5年度121,822千円
(5)施設の管理運営の内容	①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ・あいぱれっと利用者総数延べ 206,709人(前年度 162,770人) (内訳) ぱれっとひろば 124,518人(前年度 96,213人) 屋根付き運動場 9,347人(前年度 6,553人) つながりカフェ 49,791人(前年度 37,357人) 中高生スペース 2,050人(前年度 1,398人) 貸館 18,813人(前年度 18,549人) 若者相談 2,190人(前年度 2,700人) ・利用者数前年度比 +43,939人(+27%) ◇業務実施状況 ・総合相談機能の事業運営業務 ・「地域の子育て」支援業務 ・世代間交流・活動拠点機能の事業運営業務 ・子ども家庭総合センター内実務者調整会議等への参加業務 ・総合案内業務 ・貸館業務 ・主催事業 ”子どもの遊びプログラム”、”親子の遊びプログラム”等、12種類のプログ

	ラム別に、62事業、248回を企画、開催した。 ②維持管理業務の状況 ・”ぱれっとひろば”等、施設の軽微な修繕、補修の実施 利用者が、安心して安全に遊べるように劣化している箇所、危険個所の修繕を行った。 ・衛生管理及び安全対策の実施 12:00～13:00には、利用者全員に退館していただき、職員による換気、消毒、清掃作業を行った。また、利用者に安全に利用頂くため、各施設にはそれぞれ利用人数の上限を設けて、特に、”ぱれっとひろば” においては、利用者の人数を常に管理しながら運営した。 ③その他の業務 ・専門機関との連携 若者相談業務、”ぱれっとひろば”での見守りを通じて児童相談所等の専門相談機関との適切な連携を行った。 ・”あいぱれっとボランティア”の活用 地域で子育てを支える趣旨に基づき、地域の幅広い世代の方々に趣旨を御理解いただき、事業への御協力やエントランスへの季節の飾りつけ等に活躍していただいた。																								
(6)収支状況	①収入 <table><tr><td>・事業収入</td><td>76千円</td><td>(前年度</td><td>22千円)</td></tr><tr><td>・指定管理料収入</td><td>121,822千円</td><td>(前年度</td><td>129,385千円)</td></tr></table> ②支出 <table><tr><td>・人件費</td><td>106,022千円</td><td>(前年度</td><td>106,240千円)</td></tr><tr><td>・事務費</td><td>5,139千円</td><td>(前年度</td><td>4,603千円)</td></tr><tr><td>・施設管理費</td><td>6,095千円</td><td>(前年度</td><td>12,441千円)</td></tr><tr><td>・事業費</td><td>4,495千円</td><td>(前年度</td><td>5,990千円)</td></tr></table>	・事業収入	76千円	(前年度	22千円)	・指定管理料収入	121,822千円	(前年度	129,385千円)	・人件費	106,022千円	(前年度	106,240千円)	・事務費	5,139千円	(前年度	4,603千円)	・施設管理費	6,095千円	(前年度	12,441千円)	・事業費	4,495千円	(前年度	5,990千円)
・事業収入	76千円	(前年度	22千円)																						
・指定管理料収入	121,822千円	(前年度	129,385千円)																						
・人件費	106,022千円	(前年度	106,240千円)																						
・事務費	5,139千円	(前年度	4,603千円)																						
・施設管理費	6,095千円	(前年度	12,441千円)																						
・事業費	4,495千円	(前年度	5,990千円)																						
(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	年に一度実施している利用者満足度調査の内容を踏まえ運営や事業の充実を図ると共に、調査の自由意見、総合案内投函ポストや、ホームページ問い合わせフォームで随時寄せられる御意見等について、内容に応じて要望を解決しながら、適正な回答ができるよう努めている。内容の対応について、市との協議・調整等が必要な場合には、担当課へ報告し、判断を仰ぎながら、要望や問題点、改善点の適切な解決を行っている。																								
(8)その他	新型コロナウイルス感染症が5類に以降した令和5年5月8日までは、ぱれっとひろば内が密にならないよう入口で整理券を配布して、利用者数を調整しながら、お待ちいただいている利用者を御案内した。5類への移行後は、利用者の衛生管理や安全対策として、12時から13時は閉館し、職員が分担し館内の清掃を実施するとともに、原則的に入場制限は行わないが、常に混雑状況を見守りながら、利用者が安心して御利用いただけるよう取り組んだ。 また、主催事業についても延べ14,259人に参加いただき、令和4年度の11,536人を上回る結果となり、更に年間延べ利用者人数は約20万人と、直近3年間で最大の人数となった。																								

2 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
施設内の空間演出の更新、改修、修繕の実施について	開設以来5年が経過し、施設内の遊具や装飾、また、設備、備品等に改修、修繕が必要な個所が生じてきたため、適宜対策を行った。今年度から修繕費の用途については指定管理者の判断において実施する範囲も広がったため、利用者の安全安心を図るため適切に実施した。さらに空間プロデュース事業として、老朽化した遊具の更新も行い、利用者にとって、より魅力ある”あいぱれっと”になるよう工夫している。
市内公共施設での主催事業の開催について	子ども家庭総合センター”あいぱれっと”の立地は浦和区北部に位置しているため利用者は近隣の浦和区、大宮区、中央区在住の市民が多い傾向にある。このため、その他の地域へ向けた施設の魅力発信と周知を図ることを目的に、出張版の主催事業を南区の「武蔵浦和コミュニティーセンター」、岩槻区の「ふれあいプラザいわつき」で開催した。今後も毎年度2地区程度の開催を目標としていく。
衛生面に配慮した利用者が安心して利用できる環境の提供について	新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類へ移行した後も、それ以外の感染症も含め、ウイルス等の感染拡大には注視しなければならない状況であり、特に、子どもへ感染した場合のリスクが懸念されている。5類への移行後は入場制限を原則、行っていないが、利用者の衛生管理や安全対策として、12時から13時は閉館し、職員が分担し、館内の清掃を実施している。床清掃やおもちゃ類の徹底的な汚れぬぐいを実施することにより、利用者には清潔な状態で安心して御利用いただいている。さらに、親子の規則的な時間活用、館内の混雑緩和にも寄与しており、利用者からも好評を得ている。 また、コロナ禍後、利用者数も増加しており、今年度開催した主催事業についても延べ14,259人に参加いただき、令和4年度の11,536人を上回る結果となり、更に年間延べ利用者人数は約20万人と、直近3年間で最大の人数となった。

3 評価

(1)指定管理者による評価

1. 施設管理について

令和5年度から、新規に締結した「さいたま市子ども家庭総合センター管理に関する基本協定書」をはじめ、さいたま市子ども家庭総合センター条例、施行規則、業務仕様書、年度協定書の規定、また、個人情報等の守秘義務を遵守するとともに、設置目的に基づき、適正かつ適切に業務を推進し、不備が生じている設備等の修繕も実施し、年間を通して大きな事故や事件が発生することなく、安全、適正で効果的な運営を行うことができた。

2. 施設運営について

① 指定管理者による主催事業はコロナ禍において、その多くを開催することができなかったが、開催内容や参加者数、募集方法等を工夫しながら、コロナ禍前の開催数と同程度実施することができた。多目的ホールやバンドスタジオ等の貸館施設についても安心して利用ができるよう清掃・消毒を職員が行い運営している。

② ぱれっとひろば、つながりカフェの利用者についても、コロナ禍においての入場制限は止め、現在、混雑時にはフロア担当が、総合案内担当、子どもコンシェルジュ担当と連携して、利用者の適切な誘導を行うことで、混雑による大きな問題は発生することなく、御利用いただくことができている。

③ コロナ禍以降、相談者の相談内容は、微妙に変化してきており、特に、なんでも若者相談窓口や中高生活動スペースの利用者に接する職員も相談者の気持ちの変化に気づきながら、対応し、市の専門機関とも引き続き連携を行っている。また、利用者の年齢世代層も年々変化する中で、新規利用者へ各種情報の提供や興味を引くような情報、書籍等の掲示、配置を充実させていくよう配慮している。

3. 利用者の満足度

毎年特定の2週間に、利用者から御意見をお聞きするためアンケート調査による「利用者満足度調査」を実施している。施設利用や主催事業等、施設管理運営への満足度は、前年度に引き続き100%に近い高い評価を得ているが、職員の利用者に対する親切な対応が今後も維持できるように日頃の業務において利用者視点に立った運営を継続していきたい。

(2)さいたま市の評価(評価担当課:子ども未来局子ども家庭総合センター総務課)

総合評価 (B) ※A~D

- ① 市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組
事業計画書や協定書に従い、年間を通じ、適正に業務履行された。
- ② 経費の節減に関する取組
事業計画書や協定書に従い、年間を通じ、適正に業務履行された。
- ③ 適正な管理運営の確保に対する取組
事業計画書や協定書に従い、年間を通じ、適正に業務履行された。

総合評価 B 適正に施設の管理運営が行われている。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、適正な施設の管理運営を行うよう指導する。