

## 指定管理者評価シート

### 一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市子育てふれあいプラザ
2	指定管理者	特定非営利活動法人 せんだいファミリーサポート・ネットワーク
3	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
4	施設の利用状況	《利用者数》 41,852人（前年度比93.3%） 内訳 ひろば利用者 38,926人 託児利用者 2,926人 ※視察等の利用者 744人 平成27年度 50,703人 平成28年度 49,956人 平成29年度44,854人
		《事業》 子育てを行う市民に対する交流の場の提供、子育てに関する相談、情報提供等、子育てを総合的に支援する事業
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 23,707千円 (23,694千円) ( )は前年度決算額 ・ その他市が負担した費用 0千円 ( 0千円)
		《収入》 ・ 使用料収入 5,904千円 (6,181千円) ・ その他収入 346千円 ( 386千円)
6	利用者の声	《実施状況》 ・ 意見箱「ご意見バス」の設置 ・ イベント開催時に、参加者に対してアンケートを実施

### 二 管理運営に係る評価

(モニタリングシートの結果によって評価)

評価分野		所見	評価
I	総則	子育てふれあいプラザの設置目的に基づいた基本方針を策定し、掲示等により利用者に周知している。 利用者アンケートの満足度も総じて高く、子育てを総合的に支援し、子育てが安心してできるまちの実現に大きく貢献している。	21/21
II	施設の運営管理体制	各種マニュアルを整備し、事故や災害発生時にも迅速に対応できるよう体制が明確化されている。 個人情報保護や情報セキュリティ対策についても、ソフト・ハード両面について適切な取組がなされている。	29/29
III	施設・設備の維持管理	乳幼児が利用する施設として求められる安全性等を十分に理解した上で、遊具等が破損していないか、温度は適切かなど、館内の状況に常に配慮し、利用者が安全かつ快適に利用できるよう維持管理を行っている。	18/18
IV	サービスの質の向上	各イベント参加者へのアンケートの実施、利用者懇談会の開催や独自の意見箱の設置など、意見や要望等を積極的に取り入れ、利用者の視点に立ったサービスの提供を心掛けている。 職員間においても、業務ごとのマニュアルを整備し、日々のミーティング等で情報共有を図るなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。	28/28
V	施設固有の基準	子育てふれあいプラザの設置目的と役割を十分に理解し、利用者のニーズを的確に把握しながら、乳幼児親子の交流の場の提供(ひろば事業)や子育てに係る情報収集、一時預かり事業、子育てに関する情報収集、提供事業などを適切に実施している。	8/8

### 三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み	評価すべき理由
加点評価	—

### 四 評価総括

《指定管理者（特定非営利活動法人せんだいファミリーサポート・ネットワーク）による自己評価》
<p>開館してから10年以上が経過しているため、施設や遊具に劣化が目立ってきたが、毎日の清掃や点検をしたほか、遊具の入れ替えや空調設備の追加等を行い利用者に安心安全な場所の提供を行った。また、節電にも努め、特にガス使用量が大きく削減できた。利用者にごみの持ち帰りをお願いし、職員は再利用や分別をしっかりと行った。</p> <p>利用者の声には耳を傾け、利用者アンケートや利用者会議での意見も真摯に受け止め、施設運営に反映させ、よりよい施設になるよう工夫をした。また、いただいた意見は、職員間で情報を共有し、ひとりひとりの意識の向上にも役立てた。</p> <p>受付や電話での対応は、ロールプレイ研修を実施、職員全体のレベルアップを図った。笑顔での対応や利用者にとって分かりやすい説明を心がけ、利用者が気持ちよく利用できるよう努めた。</p> <p>日頃から利用者との関係性を築くように努め、特に初めて利用する方、0歳児の子育てをしている方は、声掛けを行うなど気軽に相談できる雰囲気づくりを心掛けた。</p> <p>個人情報の保護については職員研修を行い、マニュアルに基づき適正に管理した。</p> <p>課題や問題解決のために職員の話し合いの機会を多く設け、スキルアップのために必要な研修等には参加し、職員全体での情報共有も行った。</p> <p>転勤等で子育て世代の移動も多く見られ、1年を通して常に新しい親子が来館している状況がある。初めての方は特に、継続利用に繋がるように丁寧に対応を心がけた。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>全てののびすく(子育てふれあいプラザ等)の中で最も多くの一時預かり利用者を受け入れており、保護者の気持ちに寄り添った丁寧な対応と安全管理を行い、多くの子育て家庭の負担を軽減することができた。</p> <p>利用者の特技や資格等を生かし、イベントの講師として起用したほか、さまざまな分野の機関・団体と連携してイベントを行うなど、利用者の多様なニーズをとらえて事業を展開している。また、利用者の意見を受けて、ひろば内の遊具の配置を見直したり、貸し出している物品の表示を見やすくするなど、館内をより利用しやすくなるよう改善しており、満足度の高い利用につながっている。</p> <p>相談事業についても、保育士等のスタッフによる相談と、本市の委託事業である子育て支援専門相談事業、外部専門家による相談との連携を意識し、継続して子育て家庭をサポートする体制を構築しており、子育て家庭の不安や負担の軽減に大きく貢献している。</p>	S

◎ 評価担当課（施設所管課）：子供未来局子供育成部総務課