

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泉中央
2 指定管理者	一般社団法人マザー・ウイング
3 指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
4 施設の利用状況	《利用者数》 ・令和3年度 22,094人（前年度比 109.4%） 内訳 ひろば利用者：13,415人、託児利用者：917人、中高生の利用者：6,033人 子育て支援者の利用：605人、ホール利用：35件（1,124人） ※視察等の利用者：411人 ・令和2年度：20,204人 ・令和元年度 66,782人
	《事業》 ・乳幼児親子の交流の場の提供、一時預かり、子育てに関する情報収集・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》 ()は前年度決算額 ・ 指定管理者に支払った費用 56,874千円 (56,589千円) ・ その他市が負担した費用 0千円 (0千円)
	《収入》 ・ 使用料収入 2,116千円 (1,734千円) ※一時預かり事業 111千円 (209千円) ※ホール事業 ・ その他収入 121千円 (94千円)
6 利用者の声	《実施状況》 ・ 意見箱の設置 ・ イベント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	・ 全職員対象の研修を実施することで、条例に規定する施設の設置目的や運営方針などへの理解を深め、協定書に示す関係法令および条例等を遵守し、施設の運営を行っている。 ・ 利用者アンケートの満足度が総じて高く、子育てを総合的に支援し、安心して子育てが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り組みがなされている。 ・ ロールプレイによる訓練や研修を積極的に実施し、職員の意識向上に努めている。	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うえで、遊具等が破損していないか、利用者が快適に利用できるかなど、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。 ・ 再利用やごみの分別、省エネ・節電の表記など、環境へ配慮した取り組みも行っている。	19/19
IV サービスの質の向上	・ 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意見箱の設置により、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っているほか、接遇研修を行うなど、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。	11/11

三 評価総括

《指定管理者（一般社団法人マザー・ウイング）による自己評価》
<p>令和3年度もコロナ禍に始まり、感染症対策の徹底等、工夫を重ねた年となった。</p> <p>例年は、利用者の中でも特に子育てが初めての母親への支援を視点に持ち、施設運営に活かしてきたが、令和2年度後半より、父親からの相談や子育てに大変さを聞くことが増えた。令和3年度は父親支援の軸も意識した運営を行った。</p> <p>また近隣の児童館の乳幼児利用制限、区家庭健康課の乳幼児向けイベントや事業の中止を受けて、その時期の親子の受け皿として機能できるよう、安全・安心な場として工夫を凝らした。</p> <p>事業の策定にあたっては従来通り、職員からのアイデアや意見を聴くことで、事業の効率化を進めていった。利用者のニーズに応えたイベントの充実、相談、情報提供等、多くの事業を、安全に満足度高く実施することができた。</p> <p>託児においては、コロナ禍での利用減が続き、事業収益の見込みが下方修正される中だったが、安全に感染対策を行いながら実施することができた。</p> <p>子育て支援者の活動支援においては、対面での活動も復活できるように、施設の利用緩和を調整しながら、対面での事業実施や活動室の利用促進を行うことができた。</p> <p>中高生事業では、大学生スタッフによるピアサポートの良さを活かした運営を行うことができた。</p> <p>ホール運営については、建物の老朽化、コロナ禍での閉館や定員制限でリピート率が下がるなど、引き続き課題が多くあると感じている。施設全体として経年劣化による修理、故障が発生してきている。利用者に快適な環境を提供できるよう今後も運営に工夫を凝らしていきたい。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>ひろば事業では、利用者懇談会やアンケート、利用者との日頃のコミュニケーションを通じてニーズを把握し、利用者の声を的確に反映した運営を行っている。父親向けイベントや発達に特性のあるお子さんを対象としたイベントの要望が増えていることを踏まえ、イベントを企画・実施している。相談事業においては、利用者とのコミュニケーションの中から個々のニーズを職員が拾い、相談員（のびすく子育てコーディネーター）が対応するなど、積極的な支援を心掛けたことで、開館以来最大の件数であった前年度よりもさらに件数が増えた。また、自主事業である「ホームスタート事業」とも連携し、多面的な支援を行うことで、子育て家庭の負担軽減に大きく貢献している。</p> <p>一時預かり事業では、保護者からのヒアリングを緊密に行うことで、個別の配慮が必要なお子さんの受け入れを積極的に行い、「できるだけ断らない」ことを心掛けている。</p> <p>4階プラザでの中高生事業では、利用者の主体的な活動が実現できるようにサポートし、コミュニケーション能力や人的ネットワークの形成など、社会参加のために必要な資質を養う場の提供に努めた。また、利用者からの相談に対しては、子供相談支援センターや学校などと連携し、情報共有することで、必要とされる対応を行った。</p>	S

四 その他特記事項（上記評価項目の他に、指定管理者の優れた取組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項
<p>新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館時に、近隣の公園や地下鉄泉中央駅などに積極的に出向いて電話やオンライン相談の周知を図ったことで、産後間もない母親からのオンライン相談の増加につながるなど、コロナ禍においても必要とされる支援を提供できた。また、年度末の地震による被害が大きかったが、館内の状況確認を迅速に行い、安全な場所に「臨時のひろば」を開設するなど、子育て家庭への支援の継続に努めた。</p>

◎ 評価担当課（施設所管課）：子供未来局子供育成部総務課