

令和元年度分  
公の施設の管理運営業務に係る指定管理者の自己評価及び担当課評価

市担当課記載欄  
指定管理者記載欄

1 基本情報

施設名	市わらべ館	担当課	子育て支援課
施設の設置目的	児童の健全な育成に寄与する		
指定管理者の名称	特定非営利活動法人子育て支援天の童		
選定方法及び指定期間	公募・非公募による選定	指定期間 平成30年4月1日～令和5年3月31日 ( 5 年間)	
管理運営上の目標 (管理運営上の指定管理者の具体的目標)	指標名	1, 良好な環境で安全で安心して利用できるわらべ館 2, 気軽に子育ての援助、相談できる運営	
	指標設定の趣旨	公共施設であることを念頭に置き、安全で安心した活用を図り、適切な維持管理に努める。	
	今年度の目標値	わらべ館利用人数20,000人	

2 利用状況

利用状況等の推移		H30	R1		
	わらべ館利用人数		22,626	23,707	

3 管理経費等

単位:千円

指定管理者の収支状況	計 画		実 績	
	<収入>		<収入>	
平成31年度	指定管理料	12,293	指定管理料	12,293
	事業収入(委託分)		事業収入(委託分)	
	その他	40	その他	32
			雑収益	
	合計	12,333	合計	12,325
	<支出>		<支出>	
人件費	10,505	人件費	10,053	
維持管理経費	572	維持管理経費	632	
事業等経費	1,238	事業等経費	1,488	
その他	18	その他	152	
合計	12,333	合計	12,325	
	<収支差>		<収支差>	
	<収入>-<支出>	0	<収入>-<支出>	0

実管理運営に係る経費		R1		
	市の収入	6,768		
	(内、使用料収入)			
	市の支出	16,631		
	(内、指定管理料)	12,293		
収入-支出	△ 9,863			

4 業務評価

評価項目	具体的内容	評価結果				
		指定管理者自己評価		施設担当課評価		
		評価	特記事項	評価	特記事項	
管理体制に関する項目	維持管理業務の実施状況	施設内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保っているか。	B	毎日清掃し、年3回業者に清掃依頼している。	B	
		保守点検等は、協定書・業務仕様書に基づき適正に履行されているか。	B	適正に行っている。	B	
		備品等は台帳を整備し適切に管理しているか。	B	適切に管理している。	B	
		修繕業務は、市と協議しながら適切に実施しているか。	B	協議している。	B	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B	市環境方針に基づき、取り組んでいる。	B	
	職員配置等の実施体制	職員、人員の適正な配置がとられているか。	B	常時2名以上配置している。	B	
		職員の研修、啓発等を実施しているか。	B	職員の研修を随時実施している。	B	
		管理に当たって必要な資格を有する者を適正に配置しているか。	B	資格者6名を有し、適正に配置している。	B	
	防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	B	緊急連絡網を作成し、整えている。	B	
		避難訓練等は実施しているか。	B	天童ターミナルと連携し、年2回実施している。	B	
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況	サービス向上や利用者増加に向けた取組を行っているか。	B	行事の周知や職員対応の仕方を工夫している。	B	
		利用者の意見を施設運営に反映させる仕組みを確立しているか。	B	アンケート箱を設置し、回答を提示している。	B	
		苦情、トラブルに対し、適切、迅速に対応しているか。	B	対応している。	B	
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例がないか。	A	なし	B	
	事業等の実施状況	事業を計画どおり実施しているか。	B	実施している。	B	
		施設の設置目的を達成するため効果的な事業展開をしているか。(含、自主企画事業)	B	展開している。	B	
	個人情報保護・情報公開への取組み	各種申請書類等は適切に保管しているか。	B	保管している。	B	
		利用者情報などの個人データは適切に管理しているか。	B	管理している。	B	
		ホームページや広報誌等で情報提供を積極的に行っているか。	B	館だよりを月1回、HPは随時更新している。	B	
	収支の状況	収支計画に基づき適正に運営しているか。	B	運営している。	B	
経理処理は適正に行っているか。		B	適正に行っている。	B		
施設担当課総評	指定管理に関する包括協定に基づき、良好な管理運営を行っている。 わらべ館では、遊びやふれあいの場を提供するとともに、幼い子供を2人以上いる家庭も参加できる事業を実施することで、目標値を確保できるよう努力している。					

評価欄の記号の意味

「A」: 協定書・業務仕様書等の水準を上回っている。「B」: 協定書・業務仕様書等の水準を満たしている。

「C」: 協定書・業務仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。「-」: 当該項目での評価対象外。

5 指定管理者による利用者アンケートの概要

実施の有無	主な回答内容	平成31年度分は、別紙のとおり
有 無		

アンケートの集計結果等を適宜添付すること。

6 改善指摘事項

市からの指摘事項	指定管理者が行った措置
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□

令和元年度

## お客様のご意見・ご要望

何度か利用させていただきました。

大きいすべり台の横のベンチに年配の男性がずっと寝ていて圧迫感があり、子どもがせっかくの遊具に近寄りません。以前も若いパパがスマホを手にずっと寝ていたことがありました。付き添い（特に男性）のマナー向上に向けて取り組み（声かけ）をお願いします。あの姿は不愉快です。改善を求めます。

H31. 4. 3      60代      女性

■ いつも、わらべ館をご利用いただき、ありがとうございます。

お子さんがすべり台を利用して遊びたいのに、上り口付近に見知らぬ大人がいては圧迫感があり、お子さんは上られなかったのですね。

お子さんが遊ぶときは保護者の方は安全上、お子さんから目を離さぬようお願いしております。職員も時折、広場に出て見回りをしておりますが、見落としてしまいました。不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

次のことを徹底していきたいと思います。入館された時に、お子さんが遊んでいる時、お子さんから目を離さないことを保護者の方をお願いします。スマホに夢中になっていたり、寝ていたりする方がおりましたら、「お子さんから目を離さないで、見守ってあげてください。」などと、職員から注意を促します。

わらべ館 理事長

旅行中に立ち寄りでしたが、感じよく対応していただきました。広いスペースでおもちゃや本も分かれて、遊びやすく、過ごしやすかったです。

R1. 5. 3      40代      女性

- わらべ館は駅に隣接している施設にありますので、遠くからお越しの方もお立ち寄りくださいます。また、小さいお子さんにとって、窓から新幹線を見ることができることも大変、喜ばれます。

わらべ館のよさを十分発揮し、さらに来館された方に喜ばれるわらべ館を心がけて参ります。この度は貴重なご感想をお聞かせいただき、ありがとうございました。

わらべ館 理事長

大きい子が走っていると小さい子は、怖いです。

(ぶつかる) 注意してもらいたいです。

R1. 7      30代      女性

■ いつも わらべ館をご利用いただき、ありがとうございます。  
夏休みに入り、日ごろ保育園に通っている大きなお子さんも遊びにきています。大きなお子さんは、つい張り切り過ぎて走ってしまうことがあります。

でも、まだ歩けない、小さい赤ちゃんもいっしょに遊びに来ています。大きな子どもが赤ちゃんにぶつかったら、小さい赤ちゃんはけがをしてしまいます。職員も見つけたら、「小さい赤ちゃんにぶつかると、危ないよ。」と注意していますが、これからも、走っているお子さんを見つけたら、注意して参ります。

わらべ館 理事長

赤ちゃんがボールプールに入っていると、大きいお兄ちゃんたちがジャンプして飛び込んでくるので、とても怖いです。大きい子たちの保護者は大体、目を離している。入館の時や貼り紙などで、注意・声がけしてほしい。

R1. 8      30代      女性

- いつもわらべ館をご利用いただき、ありがとうございます。ボールプールは子どもたちにとって、人気のある遊び道具です。早く入りたくて、思わず上から飛び込むお子さんもいます。ボールプールに誰もいなければ、飛び込んでも大丈夫ですが、赤ちゃんや小さいお子さんがいる時は、ぶつかってしまう危険があります。そこで、赤ちゃんや小さいお子さんがボールプールにいる時は、飛び込まないように注意を喚起する紙を貼りました。ボールプールが混みあっている時は、特に注意して、安全に遊ぶことができるようにして参ります。

わらべ館 理事長

トイレの手洗いをほんの少し出る量を増やしてほしいです。いつも楽しく使わせてもらっています。ありがとうございます。

R1. 9      30代      男性

■ いつもわらべ館をご利用いただき、ありがとうございます。  
男女トイレとも、現在節水のため、また多く水を出し過ぎ、床が飛び散った水で濡れ、滑りやすくなるのを防いでいます。このようなことから、水の出る量は少なめにしております。

しかし、石けんを使用した手洗いになると、もう少し水の量は多めにしないと洗いつらいようです。そこで、今回、もう少し出る水の量を多くいたしました。

これからも、お気づきのことがありましたら、遠慮なくおっしゃってください。

わらべ館 理事長



遊具でたくさん遊ばせていただいて、その点はとても満足していますが、窓側のベビーベットに1歳くらいの背丈ある自立できるお子さんが寝ていて、保護者の方が目を離している間に起き上がり、柵が腰ぐらいまでしかないので、落ちそうでハラハラすることがありましたので、ベットは年齢制限などがあると、いいと思います。

R2. 1      30代      女性

- いつもわらべ館をご利用いただき、ありがとうございます。今回のご指摘、誠にありがとうございます。

ベビーベットには、眠くなった小さい赤ちゃんを寝かせるためにご使用される方や、おんぶして眠ってしまったお子さんを起こさないように、ベットに寝かせる方もいらっしゃいます。

基本的には保護者の方が見守っていただきますが、職員も見回りしながら、ベットに寝ているお子さんを見守っています。スライド式の扉の柵が下がっているのをまたに見つけることがあります。

保護者の方へ注意を促すとともに、ベビーベットに『ベビーベットは、お子さんの安全のためにスライド式の扉の柵を必ず、上段の位置に固定してご使用ください。』という注意書きを掲示しておきたいと思います。

わらべ館 理事長

赤ちゃん用のおもちゃ（ボール）をサッカーボールのように蹴ってるパパがいました。（裸足で）

赤ちゃんがなめたりするので、すごく不快でした。もしまたしたら、注意してほしいです。

R2. 1      20代      女性

■ いつもわらべ館をご利用いただき、ありがとうございます。

今回のご指摘、誠にありがとうございます。

わらべ館には3歳以下のお子さんが多く訪れます。当然、なめて物を認識して時期ですので、遊具もよくなめられます。赤ちゃんがなめた時はすぐ洗って乾かしてから、出しています。赤ちゃんがなめる物は衛生上、清潔でなければなりません。

今回のことのようなことを見つければ幸いです。

わらべ館 理事長

職員さんの対応がとても優しく、子どもたちも安心して遊べていたように思います。また、利用させていただく際にも、よろしくお願ひいたします。

R2. 2      30代      女性

- いつも、ご利用いただき、誠にありがとうございます。  
わらべ館に親子連れで来館されるお母さん方には子育て真っ最中の方が多く、いらっしゃいます。子育てはお子さんの成長が感じられ、嬉しい反面、子育ての悩みや困りごともあることも事実です。  
わらべ館に来館されるお母さん方の中には、他のお母さん方とおしゃべりする中で、日常の子育ての悩み事が話題になり、解決までいかなくとも悩みを聴いてもらい、スッキリして帰られる方もいらっしゃいます。  
わらべ館が多くのお母さん方の交流できる場になってほしいと願っております。

わらべ館 理事長