

令和4年7月21日

大野城市長 井本宗司様

大野城市公共サービス改革委員
委員長 村藤



令和4年度指定管理者サービスチェックについて（講評）

指定管理者サービスチェックについて、本委員会において審議を重ねた結果、別紙のとおり取りまとめましたので報告いたします。

令和4年度 民間活用のあり方診断
指定管理者サービスチェック 結果

講 評

令和4年7月

大野城市公共サービス改革委員会

目次

1 サービスチェック対象施設	1
2 サービスチェック実施日	1
3 審議体制と流れ	1
4 講評	1～4

1 サービスチェック対象施設

	施設名	所管課	現指定管理者
1	大野城市ファミリー交流センター	こども・若者政策課	特定非営利活動法人 チャイルドケアセンター

2 サービスチェック実施日

令和4年6月29日（水） 大野城市ファミリー交流センター

3 審議体制と流れ

民間活用のあり方診断部会での審議後、公共サービス改革委員会で審議しました。

4 講評

ア 現在の指定管理者サービスについて

(7) 全体的事項

- ・ 大野城市ファミリー交流センター（以下「本施設」といいます。）は、市民の子育てを支援し、子育て家庭及びその活動を支援する団体等の相互交流を促進するとともに地域コミュニティの形成と福祉の向上を図ることを目的に、昭和62年（1987年）に整備されています。
- ・ 平成29年度の指定管理者サービスチェックでの指摘事項（軽微なおむつの臭い/駐車場の花壇撤去による駐車スペースの拡張）については、市所管課及び本施設の現指定管理者である特定非営利活動法人チャイルドケアセンター（以下「現指定管理者」といいます。）が対応し、改善されています。
- ・ なお、現指定管理者は、大野城市から別途委託を受けて「おおのじょうファミリー・サポート・センター事業（以下「ファミサポ事業」といいます。）」を実施しており、その事務所としても本施設の事務室を使用しています。

(イ) 施設のサービスの状況

- ・ 平成30年度（2018年度）には、ぽっかぽか広場で3,240人、その他イベント等で1,499人、計4,739人が利用していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定員及び利用時間が限定されており、令和3年度（2021年度）は、ぽっかぽか広場で1,676人、その他274人の計1,950人の利用となっています。
- ・ 本施設は、大野城市の南部、太宰府市との市境付近に位置しているため、南地区や太宰府市、那珂川市からの利用が多くなっています。また、利用者の多くはリピーターです。
- ・ 前述のとおり、現指定管理者は、ファミサポ事業の運営を市から受託しており、本施設の有償ボランティアをファミサポ事業のおたすけ会員として活用するとともに、本施設の利用者にファミサポ事業を紹介し利用してもらうなど連携して子育て家庭の支援に取り組んでおり、利用者の満足度も高い状況にあります。

イ 次期指定管理者の選定について

(7) 次期指定管理者の選定方法及び指定期間について

- ・ 大野城市ファミリー交流センター設置条例（以下「条例」といいます。）によると、本施設の指定管理者は「次に掲げる基準により審査し、かつ、実績等を考慮し、センターを最も適切に管理することができる者と認める者を指定管理者の候補者として選定し、議会の議決を経て、指定管理者に指定するものとする。」とされており、「次に掲げる基準」は、次のとおり設定されています。
 - (1) 公平な使用が確保されること。
 - (2) 事業計画書の内容が、センターの目的を最も効率的に達成するとともに管理経費の縮減が図られるものであること。
 - (3) 事業計画書に沿った管理を安定して行う人的及び物的能力を有していること。
- ・ 現指定管理者は、現在は、新型コロナウイルス感染対策のため、定員及び利用時間制限を設けていますが、利用者に対し定員を超えた場合の待機指示、利用時間に関する案内等を行うことによって公平な使用を確保しており、別途実施しているファミサポ事業との連携による有償ボランティアの活用等など、効率的・効果的な運営がなされています。また、現指定管理者は、法人の運営や活動に関する基準をクリアすることが要件とされている認定NPOの認定を受けており、法人としての人的及び物的能力を有していると判断されることから、これら基準を満たしていると評価できます。
- ・ また、今回実施したサービスチェックにおいて、前回指摘事項の改善状況、施設の管理状況において高く評価できるとともに、施設利用者である子育て家庭の満足度も高いことから、継続して現指定管理者が指定管理業務を担うことにより施設利用者のサービスの維持向上につながると評価できます。
- ・ したがって、大野城市指定管理者選定ガイドラインにおける特命による選定を行うことが可能であり、選定方法は、前回同様、非公募により選定することが望ましいと考えます。
- ・ 指定期間については、子育て支援に関する豊富な実績とノウハウを有する現指定管理者が、安定的に人材の確保や事業の運営に取り組むことができる環境を整備し、施設の維持管理・運営のサービス水準を維持することができるよう、現状通り、5年とすることが望ましいと考えます。
- ・ なお、今回の指定管理者サービスチェック実施前までに、次に述べる課題を踏まえ、市として条例の改正も含めた意思決定を行うことが望ましいと考えます。

(イ) 次期指定管理者の選定に向けた課題について

- ・ 本施設に関しては、平成 18 年度（2006 年度）から現指定管理者が公募によって選定され指定管理による管理運営を行っています。また、平成 21 年度（2009 年度）からは、管理運営の実績を踏まえ、非公募により現指定管理者が選定され、設置目的に沿って適切に運営されています。
- ・ 本施設の管理運営に関し、次のような課題があります。いずれにしても、関係者との協議や条例改正等に要する期間を考えると、速やかに検討を開始する必要があると考えます。

(1) 類似施設との一体的な運用に向けた指定管理の範囲の見直しについて

本施設は、延べ床面積が 170 m²であり、新型コロナウイルス感染対策のため、サービスチェック実施時点では定員を 10 名、利用時間を 90 分以内となっています。利用者数が制限される一方、利用者の安全確保の観点から一定数の人員を配置することが必要であるため、本施設だけでこれ以上管理運営の効率化を図ることは困難であると考えます。

なお、大野城市内には、本施設のほか同種の施設として、すこやか交流プラザ内に「れいわ子ども情報センター」が設置されており、こちらは市直営で管理運営されています。

したがって、市全体としての経営資源の最適化を図り、利用者である子育て家庭に対する多様な選択肢の提供という観点から同種施設の管理運営の一体化を図り、これら施設群をまとめて指定管理者制度を導入し、事業者を公募するといったことについても検討する必要があると考えます。

(2) 施設の広域連携の推進について

筑紫地区においては、福岡市のベッドタウンとして良好な住宅環境にあることから、近年、特に子育て世帯が増加しており、地区全体として同種施設の需要が高まっています。

本施設は、市の南部、太宰府市との市境付近に設置されており、また、比較的小規模な施設であることから、同種の施設が近隣にない比較的遠方からの利用者も利用している状況にあります。

したがって、筑紫地区内の施設が連携し、それぞれの特徴を打ち出すことで、地区全体として利用者の選択肢の拡大と満足度向上につなげることが期待できると考えます。そのため、近隣自治体と相互利用に関する協定を締結したり、地区内の施設の概要や特徴などを PR したりするなど、一体的に子育て家庭の支援に取り組むことについて検討する必要があると考えます。

(3) 開館日や利用料金の柔軟性の確保について

本施設は、条例により、土曜日、日曜日、祝日、お盆、年末年始が休館日とされています。また、専用使用時の利用料金の上限額について、交流室が 1 時間当たり 210 円、和室が同 100 円と極めて低廉な金額に設定されています。

設置目的の達成に向けた利用者の利便性の向上を図るためには、指定管理者の裁量を拡大する必要があると考えます。

したがって、休館日や利用料金について柔軟な対応ができるように、条例の改正を検討することが望ましいと考えます。

(4) 施設利用に関する利便性の向上について

本施設の利用者は、利用の都度、手書きで受付簿に記入することとなっており、利用者アンケートにおいて、その手続きが煩雑であるという声が寄せられています。また、本施設ではリピーター利用者が多くなっており、利用手続きに関して、特にリピーターはLINEの活用などにより、効率化できる余地があると考えます。

手続きの効率化に加え、利用者に対しては本施設の空き状況やイベント等の情報をプッシュ型で提供することが期待できます。市としてLINE等を活用した利便性の向上について検討することが望ましいと考えます。

(5) 新たな利用者の獲得に向けた施設のPR拡大について

前述のとおり、本施設の利用者の多くはリピーター利用者となっています。必要な家庭に対する支援の実施という観点から見ると、これまで以上にSNSを活用することで、これまで利用していない家庭に対し利用を促すとともに新規利用者への広報手段の拡大を検討することが望ましいと考えます。

また、育児・介護休業法の改正により男性の育児休業の意思確認が義務化されるなど、男性の育児への参加についてもこれまで以上に求められていることから、乳幼児健診の機会だけでなく、市内事業所への広報等も含め前述した広域的な観点からの広報についても検討することが求められます。

(6) 利用者アンケートの実施方法の見直しについて

利用者アンケートについて、令和3年度年間利用者数延べ1,950名に対し、サンプル数が46名となっています。この点に関し、リピーターが多いため、新規利用者を対象とした結果46名となったという回答がありました。

利用者アンケートは、利用者の属性（居住地、年齢、性別等）を把握するとともに、サービス水準の維持向上につなげるため実施しています。その目的を勘案すると、対象者を新規利用者に限定せず、リピーターに対してもアンケートを実施することが望ましいと考えます。

また、乳幼児健診の場などで、本施設を利用したことがない人に対し、広く類似施設を含めた認知度、利用の有無とその理由等についてのニーズ調査を実施し、その結果を市の子育て支援に係る施設や運営のあり方の検討につなげることも必要であると考えます。

以上