

平成29年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市子育て支援館
条例上の設置目的	千葉市子育て支援館設置管理条例（平成18年千葉市条例第40号） 第1条 本市は、乳幼児の健やかな育成を図るとともに、子育て家庭を支援するため、次のとおり千葉市子育て支援館（以下、「支援館」という。）を設置する。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	乳幼児の健やかな育成や子育て家庭を支援するとともに、地域子育て支援拠点施設の基幹施設としての役割を果たすことで、子育て支援の充実を図り、子どもを産み育てやすい環境を創ること。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	<ul style="list-style-type: none"> ・親子の遊びと交流の場の提供 ・子育てに関する相談や講座の開催 ・子育てに関する情報の収集及び提供 ・子育て支援に係る関係機関との連携。特に他の地域子育て支援拠点施設への技術指導や技術支援。 ・子育ての相互援助活動の促進及び支援
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入により、市民サービスの向上を図り、施設利用者の満足度を向上させる効果を見込んでいます。 したがって、市としては、この制度導入効果を達成するため、指定管理者に民間事業者としてのノウハウを活用した質の高いサービスを提供するとともに、魅力的な事業の企画や効果的な広報活動を実施することなどにより、施設の利用促進及び利用者の利用満足度の向上を期待します。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設利用者数 ② 利用者アンケートにおける利用者満足度 ③ ファミリー・サポート・センター会員数
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 年間78,000人 ② 75%以上 ③ 毎年250人増
所管課	こども未来局こども未来部幼保支援課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	公益社団法人 千葉市民間保育園協議会
構成団体 （共同事業体の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉市中央区中央4丁目5番1号
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日（5年）
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理料

3 管理運営の成果・実績

（1）成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H29年度実績	達成率※
施設利用者数	年間78,000人	67,847人	87%
利用者アンケートにおける利用者満足度	75%以上	77.30%	103%
ファミリー・サポート・センター会員数	毎年250人増	118人増	47%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	H29年度実績
相談件数	2,329件
ファミリー・サポート・センター事業の会員数	5,619人
ファミリー・サポート・センター事業の活動件数	10,877件

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	62,453	60,492	実績－計画 0	
	計画	62,453	60,492	計画－提案 0	
	提案	62,453	60,528		
利用料金収入	実績			実績－計画	
	計画			計画－提案	
	提案				
その他収入	実績	82	117	実績－計画 △ 46	館長として引受ける予定だった講演が無くなったため。
	計画	128	35	計画－提案 3	
	提案	125	35		
合計	実績	62,535	60,609	実績－計画 △ 46	
	計画	62,581	60,527	計画－提案 3	
	提案	62,578	60,563		

イ 支出

(単位：千円)

費 目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	50,959	47,802	実績－計画 1,441	職員一人あたりの出勤日数を増やし、プレイホール等の配置人数を増やした為
	計画	49,518	49,020	計画－提案 901	
	提案	48,617	48,714		
事務費	実績			実績－計画 0	
	計画			計画－提案 0	
	提案				
管理費	実績	0	28	実績－計画 △ 118	備品購入費等削減に取り組んだことによるもの。
	計画	118	45	計画－提案 1	
	提案	117	82		
委託費	実績			実績－計画 0	
	計画			計画－提案 0	
	提案				
その他事業費	実績	11,874	11,551	実績－計画 △ 1,071	消耗品など様々な経費の削減に取り組んだことによる。
	計画	12,945	11,462	計画－提案 72	
	提案	12,873	11,732		
本社費・共通費	実績			実績－計画 0	
	計画			計画－提案 0	
	提案				
合計	実績	62,833	59,381	実績－計画 252	
	計画	62,581	60,527	計画－提案 974	
	提案	61,607	60,528		

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

※ なお、消費税率の引上げ時期の変更により、選定時の見積額を税率10%から8%に換算した金額を記載している。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	82	80
その他収入	実績	44	44
合計	実績	126	124

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績		
事務費	実績		
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	126	124
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
本社費・共通費	実績		
合計	実績	126	124

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	62,535	60,609
	支出合計	62,833	59,381
	収支	△ 298	1,228
自主事業	収入合計	126	124
	支出合計	126	124
	収支	0	0
総収入		62,661	60,733
総支出		62,959	59,505
収支		△ 298	1,228
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		/	/

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数	C	
利用者アンケートにおける利用者満足度	C	
ファミリー・サポート・センター会員数	E	※ただし指定管理者の提案時の努力目標数値5,355人を基にすると達成率は105% (5,619人) である。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。)

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。)

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
 -：対象外(市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保	C	C	届出及び使用許可申請について、適正に処理されている。
2 施設管理能力	C	C	(1)概ね提案書通りの職員配置が行われている。 (2)月1回の内部研修の他、保育関係研修等の外部研修に積極的に参加した。 (3)安全かつ安心して利用できるよう、常に管理され清潔な状態が保たれており、備品についても破損した場合等適切に対応されている。
(1)管理運営の執行体制			
ア 配置体制			
イ 専門資格者の配置			
(2)従業員の能力向上			
(3)施設の保守管理			
ア 設備管理			
イ 保安警備			
ウ 清掃			
エ 備品等保守管理			
オ 消耗品の管理			
3 施設の適正な管理	C	C	(1)千葉市子育て支援館指定管理者情報公開規定及び千葉市指定管理者等個人情報保護規定に基づく運用を適切に実施している。 (2)管理運営マニュアルに緊急時の体制・対応を定め、非常時に備えている。
(1)関係法令等の遵守			
ア 個人情報保護			
イ 情報公開			
ウ 行政手続きの明確化			
エ 労働条件確保			
(2)リスク管理・緊急時対応			
ア 事故、火災等への対応			
イ 防災対策、災害時の対応			
4 施設の効用の発揮	C	C	(1)千葉市子育て支援館設置管理条例第4条の規定どおり、308日間開館した。 (2)館内ご意見ポストだけでなく、新規来館者や年4回の来館者へのアンケートの他、イベントごとにアンケートを実施し、月次報告書において市に結果を報告している。また、アンケート結果等を踏まえ、管理運営に関する自己評価を行い、月次及び年度報告書にて市に報告している。来館者に対しては常に誠実かつ積極的に対応しており、アンケートからも好感を得られていることがわかる。
(1)開館時間・休館日			
(2)利用促進の方策			
ア 市民ニーズの把握、利用者意見の聴取			
イ 自己モニタリング			
ウ きぼーる他施設等との連携			
(3)施設の事業の効果的な実施			
ア 人員配置(地域子育て支援センター事業)			
イ 人員配置(利用者支援事業)			
ウ 人員配置(ファミサポ事業)			
エ 地域子育て支援センター事業	C	C	・あそびの講座「わいわいひろば」(171回)及び育児講座「なごみひろば」(51回)、イベント(31回)をほぼ提案書通りに開催した他、館内にて毎日「おはなし会」を開催した。 ・育児不安等子育てに関する相談・指導を実施した。(2,329件) ・子育てサークル・ボランティアの育成講習会を提案書通りに実施した他、地域子育てサークル等への出張ひろばを実施(4回)し、活動内容の支援を行った。
親子の遊びと交流の場の提供			
子育てに関する相談指導			
子育てサークル・ボランティアの育成・支援(13回)			
子育てに関する講座等の開催(あそびの講座週2回以上、育児講座年52回、イベント月1回)			
子育て情報等の提供			
オ 基幹施設業務	B	C	・地域子育て支援拠点施設との連絡会議を3回開催した他、施設へのアドバイスなどを適宜行った。 ・地域子育て支援拠点施設職員へのアンケートを実施し、そのニーズに合わせたテーマを設定し、4回研修を行った。
支援センター等との連絡会議の開催(3回)			
支援センター等の実績とりまとめ及び報告			
支援センター等の職員を対象とした研修会の開催(4回)			

カ	利用者支援事業	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 子育てコーディネーターによる個別ニーズに応じた情報提供や、個別相談対応を実施した。(186件) 関係機関との緊密な連携を図るネットワーク会議を実施した。 育児講座等で子育てに関する各種事業案内の提供を行った。
	子育て関連情報等の収集及び提供、利用支援			
	関係機関との会議の開催・運営			
キ	ファミリーサポートセンター事業	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 会員数5,619人(依頼会員4,291人、提供会員892人、両方会員432人)、活動件数10,877件(前年度比118人増、1,293件減) 研修や交流会、広報について提案書通り適切に実施した。 千葉市、市原市、四街道市での3市連携会議を開催し、リーフレットを発行した。 ひとり親家庭支援事業についてチラシ等を配布し周知を図った。
	会員の相互援助活動に対する研修及び指導			
	会員間の交流会の開催			
	アドバイザーとサプリーターによる会議の開催			
	会報誌の発行			
	市原市及び四街道市との3市間連携			
ひとり親家庭支援事業の実施及び広報				
	(4) 自主事業の効果的な実施(45回)	B	C	提案を上回る46回実施した。(講座42回、研修4回)
5	その他提案事項	C	C	発注、調達等がある場合、市内業者に委託する。
	(1) 市内業者の育成			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) こども未来局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
<ul style="list-style-type: none"> 来館者数が減少している原因を分析し、利用者の確保に努められたい。 利用者からの意見への対応状況については、利用者に対し、より具体的に示されたい。 	平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> 千葉市民間保育園協議会会員園117施設に子育て支援館リーフレットを配布し、広報を行った 利用者支援事業のコーディネーターを配置し、千葉市の子育て事業情報提供や、地域の子育てビジョンの理解とネットワークづくりに力を入れた。 定期的に館内に「みなさまの声」として、館長からの回答と併せて掲示した。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	1 調査方法 (1) はじめましてアンケート 初めて来館した方に配布 (2) 「支援館アンケート」来館者に配布 (3) 「広場・イベント等のリアクション」等の参加者に配布 (4) 「ご意見ポスト」館内の意見ポストに投函
	回答者数	2 回答者数(述ベ) (1) 974人 (2) 356人 (3) 1,254人 (4) 4人 3 実施時期 (1) (4) 通年、(2) 6・9・12・3月 (3) 4, 5, 7, 8, 10, 11, 1, 2月
	質問項目	4 質問項目 (1) 利用目的、興味のある活動内容等 (2) 各コーナーの利用状況、満足度、スタッフの対応等 (3) 参加回数、ご意見・感想等 (4) 自由記述(館内設備、職員、事業等に対するご意見・要望等)
結果	<p>1. はじめましてアンケート (1) 利用目的「親子で遊ぶため」65.8%、「友達をつくるため」9.3%、「子育て情報を得るため」8.9%、他 (2) 興味のある活動内容「わいわいひろば／なごみひろば」43.9%、「イベント」16.2%、「相談」13.4%、他</p> <p>2. 支援館アンケート (1) 「館内で過ごす時間」は、67.2%が1時間以上過ごす回答。 (2) 各コーナーの利用状況 4段階評価で、上位1項目の「よく利用する」と回答した割合は次のとおり。 「プレイホール」70.6%、「創作コーナー」36.7%、「絵本コーナー」26.8%、 「ままごとコーナー」46.3%、「親子サロン」21.8%、「乳児室」18.4%、他 (3) スタッフの対応等 5段階評価で、上位2項目の「大変よい」「よい」と回答した割合は次のとおり。 「受付でのスタッフの対応はいかがですか」96.5%、 「ホール内でのスタッフの対応はいかがですか」93.3%、 「スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気ですか」85.3% (4) 目的に対する満足度 5段階評価で、上位2項目の「そうになっている」「少しなっている」と回答した割合は次のとおり。 「子どもが楽しく遊べる場所」95.2%、「他の親子と交流する場所」69.0%、 「悩みを気軽に相談できる場所」56.4%、「子育てに関する情報を得る場所」72.6%、 「子育てについて学べる場所」69.1%、「親同士で情報交換や話ができる場所」58.4%</p> <p>3. ひろば・イベント等のリアクション (1) なごみひろば、わいわいひろばの参加回数「初めて」37.6%、「2～4回」39.4%、「5回以上」23.0% (2) イベントについて「よかった」96.2%、「ふつう」3.8%、「よくなかった」0%</p> <p>※なごみひろば 子どもの基本的な生活習慣や、仕事と育児の両立、イヤイヤ期など母の関心事をテーマにし、話し合いながら学ぶひろばとなっている。</p> <p>※わいわいひろば 親子で一緒に遊びを体験し、自宅での遊びのレパートリーとして活用できるよう実施している。子どもの年齢、発達に合わせた遊びを楽しんでもらえるよう年齢・月齢別にクラスを分けている。</p> <p>※イベント 絵本の読み聞かせやパネルシアター、「お父さんとあそぼう!」、「市役所楽団ミニコンサート」等。</p> <p>4. ご意見ポスト 計4件のご意見をいただいた。定期的に館内に「みなさまの声」として、館長からの回答と併せて掲示。</p>	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
出入口付近に帰り支度をするためのマットの設置要望	情報コーナーのみなさまの声にて回答し、正面受付、駐車場受付それぞれにベビーベッドを設置した。
夫婦で協力してオムツを替えられるよう、トイレに大人用スリッパを2足用意してほしい。	情報コーナーのみなさまの声にて回答し、直ちに大人用スリッパを2足ずつ各トイレに用意した。
離乳食用の電子レンジ設置要望	情報コーナーのみなさまの声にて回答し、29年度に設置した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	千葉市の子育て支援の拠点としての自覚を持ち続け、子育てに不安のある方の相談業務や様々な自主事業にも積極的に取り組んだ1年であった。アンケートからも満足度が高い施設となっているが、女性の社会進出が進み、更に少子化が加速している時代になり、来館者の増につなげる施策を更に打ち出していかなければと感じている。支援館としての責務は果たしている。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として引き続き指定された第3期の1年目である。 ・来館者数は、目標数値(78,000人)を下回る67,847人であり、前年度比94.6%、3,877人減であった。これは、年々就学前児童数が減少している中、逆に保育所入所児童数が増加していることが影響していると考えられる。来館者数は減っているものの、親子の遊びと交流の場の提供を通じて、地域との繋がりを持ち、親の悩みを解消する施設としての役割を果たしている。 ・利用者アンケート結果からは、引き続き高い満足度が得られていることがわかり、評価できる。 ・地域子育て支援センター等の基幹施設として、他施設の統計の取りまとめ、翌月に実施する講座等の情報収集、ホームページでの情報発信の他、定期的な連絡会議等を開催し、他施設との連絡調整や、職員へのアドバイスを行うなど、その役割を果たした。 ・ファミリー・サポート・センター事業については、前年比で会員数は増加したが活動件数は減少した。市原市・四街道市との3市連携を開始し、会員数や活動件数を増やす新たな試みを始めた。
----------	---	----	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
 B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
 C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
 D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
 E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) こども未来局指定管理者選定評価委員会の意見

- ①市による評価のとおり、良好な管理運営が行われていると認められる。
- ②利用者の満足度が高い点について評価する。
- ③来館者数、相談件数の増加につながるような効果的な情報発信を図られたい。
- ④ファミリー・サポート・センターの会員数は増加しているが、活動件数が減少している点について、原因を分析し、対応を図られたい。
- ⑤指定管理者の財務状況については、現状において特段の問題はないと認められる。