

令和元年度 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、こ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～令和4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※	令和元年度実績	達成率※
施設利用者数	年間78,000人	60,949人	78%
利用者アンケートにおける利用者満足度	75%以上	78.17%	104%
ファミリー・サポート・センター会員数	毎年250人増	26人減（5,759人）	0%

※ 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	令和元年度実績
相談件数	2,584件
ファミリー・サポート・センター事業の活動件数	7,958件

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R元年度	【参考】 H30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	64,811	63,660	実績－計画	0	
	計画	64,811	63,660	計画－提案	0	
	提案	64,811	63,833			
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	75	0	実績－計画	△ 60	自動販売機の電気代収入等が少なくなったため
	計画	135	0	計画－提案	0	
	提案	135	0			
合計	実績	64,886	63,660	実績－計画	△ 60	
	計画	64,946	63,660	計画－提案	0	
	提案	64,946	63,833			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	53,050	48,417	実績－計画	1,661	複数人の退職や病気等の休みにそなえ、配置人員に不足が生じないように、当初計画より積極的に雇用したため
	計画	51,389	50,506	計画－提案	0	
	提案	51,389	50,506			
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	0	実績－計画	△ 139	修繕が必要な案件が発生しなかったため
	計画	139	128	計画－提案	0	
	提案	139	130			
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	12,913	12,081	実績－計画	△ 505	備品購入、会議費、光熱水費など削減に努めたため
	計画	13,418	13,154	計画－提案	0	
	提案	13,418	13,327			
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	65,963	60,498	実績－計画	1,017	
	計画	64,946	63,788	計画－提案	0	
	提案	64,946	63,963			

※「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、消費税率の引き上げ時期の変更により、選定時の見積額を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		R元年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	79	85
その他収入	実績	44	248
合計	実績	123	333

イ 支出

(単位：千円)

費目		R元年度	【参考】 H30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	131	140
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	131	140

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R元年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	64,886	63,660
	支出合計	65,963	60,498
	収支	△ 1,077	3,162
自主事業	収入合計	123	333
	支出合計	131	140
	収支	△ 8	193
総収入		65,009	63,993
総支出		66,094	60,638
収支		△ 1,085	3,355
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	・新型コロナウイルスの影響により、2月29日から休館している。 ・例年に比べ利用者数は減少した。 ・実績値によると評価はDとなるが、前年度の3月の利用者数(6,743人)及び2月の減少数(776人)と同等と考えると68,468人となり達成率は87.8%となることから、総合的に判断し評価をCとする。
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	・活動していない提供会員が多数いたため、継続意思を確認するアンケート(会報誌)を12月に実施した。それを期に退会した会員が1~3月で74名いた。 ・新型コロナウイルスの影響で依頼会員の新規登録者が減少、2019年の3月は84名登録していたのに対し、2020年は44名にとどまった。 昨年より上記二つの原因により減少している。

【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、280日間開館した。ただし、3月は市の要請により休館している。 (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			
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、育児講座毎週水曜日、イベント月1回)			
子育て情報等の提供			
オ 基幹施設業務			
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。(228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。
	<ul style="list-style-type: none"> 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 広報啓発の実施 			
キ	ファミサポ事業	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 会員数5,759人(依頼会員4,525人、提供会員864人、両方会員370人)、活動件数7,958件(前年度比26人減、114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。(新規32人)
	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ダ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		C	C	提案通り45回実施した。(講座43回、研修2回)
5	その他提案事項	C	C	発注、調達等がある場合、市内業者に依頼している。
	(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"> 施設利用者数について、成果指標に照らした目標の達成に努められたい。 相談業務の重要性を再認識し、職員間の引継ぎ等に遺漏のないよう努められたい。 利用者の満足度は非常に高い水準にあると認識しているが、前年度と比較し、低下傾向にあるため、引き続き利用者満足度の向上に努められたい。 ファミリー・サポート・センター事業について、会員数が増加している点は評価する。今後はチラシの配布をより効果的に実施するなど、引き続き提供会員の増加に向けた取り組みを進めるとともに、効果的な取り組みを再検討し、活動件数の増加に努められたい。 	平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> 出張ひろば(子育てサークル等)でのPR効果が非常に高いことから、出張の回数を増やしている。年に3回程度の出張ひろばを年8回に増やした。 相談業務に限らず、引継ぎに関するマニュアルを作成済みであり、相談業務の集計については、基準を設け誰もが同じように集計するようにした。 相談を待つだけでなく、職員から利用者に対して声かけをし、相談しやすい雰囲気作りに努めた。 小中学校を通じての提供会員募集のチラシ配布を、活動のマッチング率の低い、蘇我や幕張で重点的に今後実施し、提供会員、活動件数の増加に努める。

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・出張ひろば等のリアクション」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 (5) 利用者支援事業にて配布
	回答者数	2 回答者数(述べ) (1) 314人 (2) 185人 (3) 1404人 (4) 13人 (5) 19人 合計1,935件 3 実施時期 (1) (4) 通年、(2) 6・9・12・3月 (3) ひろばのみ4,5, 7,8, 10,11,1, 2月 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) (5) 参加理由、調査インタビュー協力者募集(子育て支援に対する要望、子育てに対する考え、子育て中の父親の居場所など)
	質問項目	
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」65.2%、「友達をつくるため」8.3%、「相談をするため」6.7%、他 (2) 興味のある活動内容「わいわいひろば／なごみひろば」44.5%、「イベント」16.8%、「育児講座」12.6%、他</p> <p>2. 支援館アンケート (1) 「館内で過ごす時間」は、64.4%が1時間以上過ごすと同答。 (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」71.2%、「創作コーナー」16.7%、「絵本コーナー」28.3%、 「ままごとコーナー」52.0%、「親子サロン」30.9%、「乳児室」26.9%、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」96.7%、 「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」82.8% (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」94.4%、「他の親子と交流する場所」71.2%、 「悩みを気軽に相談できる場所」62.9%、「子育てに関する情報を得る場所」70.1%、 「子育てについて学べる場所」70.0%、「親同士で情報交換や話ができる場所」62.1% ※管理運営の成果・実績「利用者アンケートにおける利用者満足度」での実績は上記(3)(4)の9項目により算出した。</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」39.8%、「2～4回」42.6%、「5回以上」17.5% (2) イベントについて「よかった」96.8%、「ふつう」3.1%、「よくなかった」0.0%</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!」等。</p> <p>4. ご意見ポスト 計13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、館長からの回答と合わせて掲示。</p> <p>5. 利用者支援事業 父親向けイベントを何で知ったか「HPにて」47.4% 調査インタビュー協力すると回答10%</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
不定期のイベント情報を目立つようにしてほしい。	受付でポスターによる掲示をし、HP・Twitterなどでも周知した。
感染症が心配なので手を洗ってから遊んでほしい。	利用者に粘土遊びの前後など活動の節目に手洗いの声掛けを行なった。
先生方がお忙しそうで相談や雑談がしにくい。	相談については心理相談や保健相談の際にTwitterや受付にボードなどで空き状況を掲載した。混雑時やシフトによる次の担当場所への移動の際に「忙しそう」と感じさせているということも考えられる為、必要に応じて周りの職員と声を掛け合い臨機応変に対応し、事務室職員も常に利用者対応を優先した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営、管理ともに概ね良好に管理できた。 ・昨年度開始したSNSを活用し広報の質を高め周知した。 ・年間を通して適切な相談受付体制の構築に努め、相談件数は前年度を上回った。 ・新型コロナウイルス感染予防対策のため臨時休館中も電話・Twitter・HPなどで子育て支援の情報発信の充実を図った。 ・ファミリーサポートセンターでは車の活動について内規を定め、安全を確保しつつ利便性を高めた。 ・支援館（多目的室）で入会説明会を行い施設や活動内容の理解につなげ、広報に努めた。 <p>新型コロナウイルスの影響によって施設利用者数が減少したが、上記のような取組みによって利用者満足度は上昇した。</p>
----------	---	----	--

(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3年目である。 ・来館者数は、目標数値（78,000人）を下回る60,949人であった。新型コロナウイルス感染拡大対策として2月29日から休館しており、また2月についても利用控えの為、前年度より減少している。前年度の3月及び2月の減少人数を考慮しない来館者数（68,468人）と比較しても、前年比で2,126人減であった。年々就学前児童数が減少し共働きの家庭が増え、親子で支援館のような施設を利用するきっかけが少なくなっているのも原因と考えられる。 ・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、Twitter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、活動件数ともに減少した。会員数については今後、小中学校にチラシを配布し、提供会員の増加に努めてもらいたい。 ・新型コロナウイルスの影響により、利用者数は減少したが、利用者満足度は上昇しており、良好な管理ができています。
----------	---	----	---

【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

<ul style="list-style-type: none"> ・市による評価のとおり、概ね良好な管理運営が行われていると認められる。 ・施設利用者数について、新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、可能な限り増加を図るよう努められたい。 ・利用者の満足度は非常に高い水準にあること、相談件数が増加していることについて評価する。 ・ファミリー・サポート・センター事業について、指定管理者として課題を明確にし、より主体的に取り組まれたい。 ・利用者の安全確保、事故防止及び危機管理については、新型コロナウイルス感染症にかかるクラスター発生予防など、感染拡大防止の観点からも十分配慮するとともに、職員研修等の一層の充実を図られたい。 ・子育て支援館特別会計において、収入に占める人件費の割合が高いことなどが要因となり債務超過の状態にあることから、今後も財政状況に留意して運営されたい。
