

令和2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2年度実績	達成率※
施設利用者数	年間78,000人	20,782人	27%
利用者アンケートにおける利用者満足度	75%以上	83.4%	111%
ファミリー・サポート・センター会員数	毎年250人増	246人減（5,513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2年度実績
相談件数	1,653件
ファミリー・サポート・センター事業の活動件数	5,202件

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1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	64,959	64,811	実績－計画 0	
	計画	64,959	64,811	計画－提案 0	
	提案	64,959	64,811		
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	327	75	実績－計画 192	新型コロナ対策のための市補助金
	計画	135	135	計画－提案 0	
	提案	135	135		
合計	実績	65,286	64,886	実績－計画 192	
	計画	65,094	64,946	計画－提案 0	
	提案	65,094	64,946		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	50,790	53,050	実績－計画 △ 599	(執行率 99%)
	計画	51,389	51,389	計画－提案 0	
	提案	51,389	51,389		
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 △ 140	必要な修繕等がなかったため
	計画	140	139	計画－提案 0	
	提案	140	139		
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	12,771	12,913	実績－計画 △ 794	新型コロナウイルスの影響で、4、5月休館したことによる光熱水費の減少やイベント等の中止による開催に係る経費の減少
	計画	13,565	13,418	計画－提案 0	
	提案	13,565	13,418		
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	63,561	65,963	実績－計画 △ 1,533	
	計画	65,094	64,946	計画－提案 0	
	提案	65,094	64,946		

※「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		R2年度	【参考】 R1年度
自主事業収入	実績	64	79
その他収入	実績	44	44
合計	実績	108	123

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R1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	183	131
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	183	131

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R1年度
必須業務	収入合計	65,286	64,886
	支出合計	63,561	65,963
	収支	1,725	△ 1,077
自主事業	収入合計	108	123
	支出合計	183	131
	収支	△ 75	△ 8
総収入		65,394	65,009
総支出		63,744	66,094
収支		1,650	△ 1,085
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	/	新型コロナウイルスの影響により、評価不可
利用者アンケートにおける利用者満足度	B	・特にスタッフの対応に対する満足度が高い。
ファミリー・サポート・センター会員数	/	新型コロナウイルスの影響により、評価不可

【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)千葉県子育て支援館指定管理者情報公開規定及び千葉県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)千葉県子育て支援館設置管理条例第4条の規定どおり開館した。(4,5月は新型コロナウイルスの影響により休館、再開後は感染防止対策として、利用時間・利用人数(午前・午後で各40人まで等)を制限) (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、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た。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	C	C	概ね提案書通りの人員配置が行われている。
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			
・新型コロナウイルスの影響により、4,5月は休館したが、あそびの講座、育児講座、イベント、講習会等概ね提案書通りに実施した。 ・なお、1日当たりの利用人数は、概ね80人となっており、人数制限の上限まで入館している状況である。 ・育児不安等子育てに関する相談・指導を実施した。(4,5月の臨時休館中も電話相談は実施) ・利用者の減に伴い、来館相談件数は減少した。(来館相談件数 R1 1,387件→R2 529件) ・地域子育てサークル等への出張ひろばを実施し、活動内容の支援を行った。			

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)	C	C	・新型コロナウイルスの影響により、中止となった会議、研修があったが、地域子育て支援拠点施設との連絡会議をリモートで開催するなど新たな取組みを行った。
	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	子育て関連情報等の収集及び提供、利用支援	C	C	・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。 ・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。
	関係機関との会議の開催・運営			
	広報啓発の実施			
キ ファミサボ事業	会員の相互援助活動に対する研修及び指導	C	C	・会員数5,513人で、前年度比 246人減 ・提供会員は増、依頼会員・両方会員が減(依頼・両方 281人減/提供 35人増) ・活動件数5,202件で、前年度比 2,756件減 ・新型コロナウイルスの影響により、保育所や幼稚園、子どもルームや習い事への送迎や帰宅後の預かりの活動件数が大幅に減少した。 (保育所・幼稚園の送迎、帰宅後等の預かり 1,131件減/子どもルームの送迎、帰宅後等の預かり 698件減/習い事の送迎、帰宅後等の預かり 573件減) ・中止になった研修会もあったが、概ね提案書通りの活動が実施された。 ・千葉市、市原市、四街道市での3市連携について、全会員にリーフレットを配布し周知を図った。 ・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	・新型コロナウイルスの影響により、4、5月は講座等を中止したが、概ね提案通り実施した。	
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	C	C		

【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) 子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、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。 ・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。 ・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。 ・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。 	令和元年度	<ul style="list-style-type: none"> ・感染状況に応じて利用開始時間を拡大するなどできるだけ利用者の増加を図るようにした。また、感染予防対策に努めながら、必要な方に情報が届くようTwitter等のSNSを活用した。 ・児童を預かる側の提供会員について、研修等を充実させた。 ・さまざまな情報を照査して感染予防対策（保健所）勤務経験のある保健師を交えた当館の感染予防に関するディスカッションを行い職員の意識向上に努めている。今後も状況に応じて継続していく。新型コロナウイルスの防止の観点から、消毒の徹底や来館者にも入退館時の手洗いを行うようお願いし、検温やマスク着用、人との距離を保つことを気をつけている。 ・職員の配置基準については、子育て支援拠点施設としての機能を果たす上で必要な人数を配置しているが、市と指定管理者で協議を重ねながら、適切な対応を図っていきたい。

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) 173人 (2) 364人 (3) 829人 (4) 1人 (5) 23人 3 実施時期 (1) (4) 通年、(2) 6・9・12・3月 (3) ひろばのみ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) (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)
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」47.6%、「友達をつくるため」16.9%、「相談をするため」8.2%、他 (2) 興味のある活動内容「わいわいひろば/なごみひろば」32.3%、「イベント」14.8%、「育児講座」11.1%、他</p> <p>2. 支援館アンケート (1) 「館内で過ごす時間」は、62.8%が30～1時間過ごすと回答。 (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」69.3%、「創作コーナー」14.2%、「絵本コーナー」24.1%、 「ままごとコーナー」29.3%、 (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」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」98.6%、 「ホール内でのスタッフの対応はいかがですか」97.8%、 「スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気ですか」95.3% (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」96.8%、「他の親子と交流する場所」71.1%、 「悩みを気軽に相談できる場所」69.2%、「子育てに関する情報を得る場所」79.0%、 「子育てについて学べる場所」80.4%、「親同士で情報交換や話ができる場所」62.0% ※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」40.7%、「2～4回」40.7%、「5回以上」18.4% (2) イベントについて「よかった」96.2%、「ふつう」0.0%、「よくなかった」3.7%</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 「お父さんとあそぼう!」「ゆずりあいひろば」等。</p> <p>4. ご意見ポスト 1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「妻からの情報」56.5%</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
オムツ捨てられるとありがたい。	3月に試験的におむつ用ごみ箱を設置した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営、管理共におおむね良好に管理できた。感染予防対策を徹底し運営する中、人数制限を実施したため、来館者数は減少したが利用者の安心感と信頼につながった。 ・講座やイベントの内容を吟味し、利用方法を選択することができるように必要に応じてリモートでの開催を実施した。 ・職員の安全配慮にも力を入れ、日々の健康管理を徹底した。 ・コロナ禍の中、各関係機関の会議や研修をリモートで実施し、基幹施設として支援の質の向上に取り組んだ。 ・支援館のIPやSNSにて利用情報や感染対策について情報発信を増やした結果、Twitterのフォロワー数が急増し広報に繋がった。 ・ファミリー・サポート・センターは活動の事前打合せ立ち合いの際、感染予防対策を徹底した。会員にマスクを配布し感染予防に努めた。交流会や基礎研修会、救命講習会も感染対策を行いながら実施した。
----------	---	----	--

(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4年目である。 ・来館者数は、目標数値(78,000人)を大幅に下回る20,782人であった。 ・新型コロナウイルス感染拡大対策として4、5月は休館とし、6月に再開し、利用人数を制限しながらの開館となったことから、利用者数が大幅に減少した。 ・なお、1日当たりの利用人数は、概ね80人となっており、人数制限の上限まで入館している状況である。 ・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、リモートによる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、会員数、活動件数ともに前年度より減少したが、提供会員は増加した。今後も、依頼・両方会員も含めた会員数のさらなる増加に努めていただくとともに、入会申込などのオンライン化なども検討する必要がある。 ・新型コロナウイルスの影響がありながら、人数制限や消毒など感染症対策を実施しつつ、リモートによる取り組みやSNSによる情報発信を充実させるなど、一定の成果を上げたので「C」評価とする。
----------	---	----	---

【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

- ・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。
- ・休館中の電話相談の継続について、子育て世帯の支援に繋がっており評価する。
- ・SNSでの情報発信は評価できるため、継続して実施されたい。
- ・利用者のニーズ等を踏まえ、利用者アンケートやファミリー・サポート・センター事業などにおいて、オンラインの活用により一層努められたい。
- ・多様な子育て家庭への支援の一環として、ファミリー・サポート・センター会員数の増加に努められたい。
- ・感染症対策について、引き続き十分に配慮したうえで、事業を実施されたい。