

令和3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

	数値目標※	令和3年度実績	達成率※
施設利用者数	年間78,000人	23,572人	30%
利用者アンケートにおける利用者満足度	75%以上	84.8%	113%
ファミリー・サポート・センター会員数	毎年250人増	294人減（5,219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。

《参考》

(2) その他利用状況を示す指標

指標	令和3年度実績	R3実績(A)	R2実績(B)	増減(A)-(B)	前年度比(A)/(B)	R3目標値(C)	達成率(A)/(C)
施設利用者数		23,572人	20,782人	2,790人	113.4%	78,000人	30.2%
相談件数		1,821件	1,653件	168件	110.2%		
ファミリー・サポート・センター事業の活動件数		5,219人	5,513人	-294人	94.7%	6,355人	82.1%
ファミリー・サポート・センター活動件数		5,143件	5,202件	-59件	98.9%		

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2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	65,989	64,959	実績－計画	0
	計画	65,989	64,959	計画－提案	0
	提案	65,989	64,959		
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	288	327	実績－計画	153
	計画	135	135	計画－提案	0
	提案	135	135		
合計	実績	66,277	65,286	実績－計画	153
	計画	66,124	65,094	計画－提案	0
	提案	66,124	65,094		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	52,957	50,790	実績－計画	618
	計画	52,339	51,389	計画－提案	0
	提案	52,339	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	△ 150
	計画	150	140	計画－提案	0
	提案	150	140		
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	14,016	12,771	実績－計画	381
	計画	13,635	13,565	計画－提案	0
	提案	13,635	13,565		
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	66,973	63,561	実績－計画	849
	計画	66,124	65,094	計画－提案	0
	提案	66,124	65,094		

※「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。

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		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	47	64
その他収入	実績	44	44
合計	実績	91	108

イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】 R2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	91	183
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	91	183

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	66,277	65,286
	支出合計	66,973	63,561
	収支	△ 696	1,725
自主事業	収入合計	91	108
	支出合計	91	183
	収支	0	△ 75
総収入		66,368	65,394
総支出		67,064	63,744
収支		△ 696	1,650
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) 市の施設管理経費削減への寄与

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。)

《参考》指定管理料
 (提案額－実績額)÷提案額
 (65,989-65,989)÷665,989=0
 (削減率 0%)

(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			
(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	C	C	(1) 概ね提案書通りの職員配置が行われている。 (2) 概ね提案書通りに職員研修等が行われている。 (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。
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			
(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	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。
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			
(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	C	C	(1) 千葉市子育て支援館設置管理条例第4条の規定どおり開館した。(新型コロナウイルス感染防止対策として、利用時間・利用人数を制限(感染状況により変動)して開館) (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、運営に反映した。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。
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)	C	C	概ね提案書通りの人員配置が行われている。
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)	C	C	・新型コロナウイルスの影響により中止となったものもあったが、概ね提案書通りに実施した。 ・また、オンライン開催にも積極的に取り組んだ。 ・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。 ・利用者の減に伴い、来館相談件数はR1以前よりは減少したがR2よりは増加した。(来館相談件数 R1 1,387件・R2 529件・R3 1,240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。
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	C	C	・新型コロナウイルスの感染状況も踏まえながら、オンラインや対面で提案通りに開催した。
	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	・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。
	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	・会員数5,219人で、前年度比 294人減 ・すべての区分で会員が減少したが、提供会員について活動意思の確認を行ったところ多くの方が高齢化等を理由に退会したことから、大幅に減となった。 ・活動件数5,143件で、前年度比 59件減 ・R2に新型コロナウイルスの影響で、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が、R3も同様の件数となっている。 ・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、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			
	アドバイザーとサブ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中止となった講座等もあるが、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、可能な限り、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
<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	令和2年度	<p>・新型コロナの感染状況から、講座等をオンラインで開催した。オンライン開催時には、アンケートもオンラインで回答できるよう取組みを開始したが、オンラインだと回答率が下がるため、回答いただけるような取組みを検討する。 ・ファミリー・サポート・センター事業においては、サブリーダー会議をオンラインで開催した。</p> <p>・ファミリー・サポート・センターについては、ボランティア講習会でのPRや、会員に友人を紹介してもらうなどの協力をお願いしながら会員増に取り組んだ。引き続き、会員増の取組みを進める。</p> <p>・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。また、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。</p>

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」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) 459人 (2) 246人 (3) 819人 (4) 2人 (5) 21人 3 実施時期 (1) (3) (4) 通年、(2) 6・9・12月 (5) お父さんと遊ぼう・Bigバンドにて
	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」58.6%、「友達をつくるため」15.3%、「子育て情報を得るため」10.1%、他 (2) 興味のある活動内容「わいわいひろば／なごみひろば」50.2%、「相談」13.7%他</p> <p>2. 支援館アンケート (1) 「館内で過ごす時間」は、46.9%が30～1時間過ごすと同回答。 (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」75.5%、「創作コーナー」17.2%、「絵本コーナー」30.7%、 「ままごとコーナー」62.8%、 (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」97.2%、 「ホール内でのスタッフの対応はいかがですか」95.9%、 「スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気ですか」94.3% (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」96.7%、「他の親子と交流する場所」78.2%、 「悩みを気軽に相談できる場所」73.4%、「子育てに関する情報を得る場所」78.1%、 「子育てについて学べる場所」79.8%、「親同士で情報交換や話ができる場所」70.1% ※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」36.6%、「2～4回」35.7%、「5回以上」27.8% (2) イベントについて「よかった」100%</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 2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」76.9%</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
アトリウムのエレベーター前で待つときに、子ども交流館に行きたい人も一緒に並んでしまうので、分かりやすい案内をしてほしい。	子ども交流館と協議も行い分かりやすい案内をエレベーター前に掲示し、混乱はなくなった。
マスクの強制はやめてほしい	屋内施設であるため感染対策が必要なこと、また、安全配慮義務の観点から、保護者のマスク着用の協力について丁寧に説明した。なお、ホームページでも協力をお願いしている。

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中、人数制限や講座・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必要に応じてオンラインで開催した。 ・多胎児向けの広場を計画し広く周知し、実施につながった。 ・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HP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1000人を超え広報に繋がった。 ・ファミリー・サポート・センターは高齢化に伴い提供会員の継続意思確認を行ったことから、会員数が減少した。次年度も引き続き会員増加に向けた取り組みを継続する。
----------	---	----	--

(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期の最終年である。 ・来館者数は、目標数値（78,000人）を大幅に下回る23,572人であった。 ・新型コロナウイルス感染拡大対策として、利用人数・時間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。（制限内容は感染状況に応じて変動） ・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、オンライン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。特に、提供会員は継続意思の確認を行い、未活動の会員が退会したことから、大幅に減少した。なお、令和4年度からの第4期指定管理においては、提供会員増を成果指標としており、新規会員の増加に向けた取り組みの強化を求めていく。 ・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、オンラインによる取り組みや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

<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。 ・昨年度の当委員会意見を踏まえた対応を適切に図っており、評価する。 ・指定管理者の財務状況について、現状において特段の問題はないと認められる。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策について、引き続き十分に配慮するとともに、より多くの方々が安全・安心に、納得して利用できるよう丁寧な対応を図られたい。 ・講座等の開催については、利用者のニーズ等を踏まえ、オンラインの活用等により一層努められたい。
