

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	千葉市子ども交流館
条例上の設置目的	子どもの健全な育成と交流を図る
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	子どもにとって、自発的・創造的活動としての遊びは、心身の健全な発達を図るうえで大きな影響を与えることから、子どもの遊び場の設置普及を目的とします。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	近年、児童虐待、不登校、引きこもり等の支援を要する子どもが増加している状況を鑑みると、子どもにとって信頼できる大人がいる「居場所」としての役割を果たすべきものです。
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、市民の利用の増加を見込んでいます。
成果指標※	① 来館者数 ② 新規登録者数
数値目標※	① 689,000人以上／5年累計 ② 74,000人以上／5年累計
所管課	こども未来局こども未来部こども企画課

※ 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	千葉ミライ子どもプロジェクト事業体
構成団体 (共同事業体の場合)	アクティオ株式会社 (代表団体)
	テルウェル東日本株式会社
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都目黒区東山1丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階
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※	R元年度実績	達成率※
来館者数	776,000人以上／5年累計 R元：155,381人 (689,000人以上／5年累計)	138,122人	88.9% (100.2%)
新規登録者数	77,000人以上／5年累計 R元：15,484人 (74,000人以上／5年累計)	11,788人	76.1% (79.6%)

※ 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》

指標	R元実績 (A)	H30実績 (B)	増減 (A)-(B)	前年度比 (A)/(B)	R元目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
来館者数	138,122人	153,443人	-15,321人	90.0%	155,381人 (137,800人)	88.9% (100.2%)
新規登録者数	11,788人	12,536人	-748人	94.0%	15,484人 (14,800人)	76.1% (79.6%)

※市設定の数値(括弧書き)は、数値目標の年平均で算出している。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	R元年度実績
出張講座実施回数(目標:10回)	11回

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	98,526	97,616	実績－計画	0	
	計画	98,526	97,616	計画－提案	0	
	提案	98,526	97,616			
利用料金収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
その他収入	実績	398	423	実績－計画	△ 2	
	計画	400	400	計画－提案	0	
	提案	400	400			
合計	実績	98,924	98,039	実績－計画	△ 2	
	計画	98,926	98,016	計画－提案	0	
	提案	98,926	98,016			

イ 支出

(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	
人件費	実績	58,244	57,593	実績－計画	1,667	昇給による人件費の増等
	計画	56,577	56,577	計画－提案	0	
	提案	56,577	56,577			
事務費	実績	33,019	32,885	実績－計画	△ 210	事業費、光熱水費の減等
	計画	33,229	32,403	計画－提案	0	
	提案	33,229	32,403			
管理費	実績	62	0	実績－計画	△ 47	
	計画	109	108	計画－提案	0	
	提案	109	108			
委託費	実績	711	965	実績－計画	△ 161	ファイアウォール委託費の減
	計画	872	864	計画－提案	0	
	提案	872	864			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
間接費	実績	8,139	8,064	実績－計画	0	
	計画	8,139	8,064	計画－提案	0	
	提案	8,139	8,064			
合計	実績	100,175	99,507	実績－計画	1,249	
	計画	98,926	98,016	計画－提案	0	
	提案	98,926	98,016			

※「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。

※2 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。

間接費の配賦基準・算定根拠

【一般管理費（本社管理経費）】
 指定管理事業の実施にあたっては、現場と本社が一体となって業務を遂行しており、本社は、人事労務、事務・経理、施設担当社員の配置などの現場管理を行っている。これらの現場管理に係る経費は、本社における営業費に該当し、代表団体における直近3か年の売上高に対する営業費の平均比率は約11.3%となっている。
 指定管理事業の一般管理費の算定にあたっては、一般管理経費を除く支出総額に対し、本社の営業費比率の実績を基に11.3%相当を計上するところであるが、子ども交流館においては、当施設の運営を安定させるため、その比率を約8%に引き下げ、計上している。

(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	2,250	2,513
その他収入	実績		
合計	実績	2,250	2,513

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	2,096	2,118
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	2,096	2,118

間接費の配賦基準・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	98,924	98,039
	支出合計	100,175	99,507
	収支	△ 1,251	△ 1,468
自主事業	収入合計	2,250	2,513
	支出合計	2,096	2,118
	収支	154	395
総収入		101,174	100,552
総支出		102,271	101,625
収支		△ 1,097	△ 1,073
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
来館者数	C	市設定の数値目標は5年累計であるため、年平均で評価。新型コロナウイルスの影響による臨時休館期間を考慮し、2月、3月の来館者数をH30と同数と仮定すると、来館者数は153,036人（市数値目標達成率111.1%、指定管理者数値目標達成率98.5%）となり、評価はCで変わらず。
新規登録者数	C	市設定の数値目標は5年累計であるため、年平均で評価。実績値によると評価はDとなるが、新型コロナウイルスの影響による臨時休館期間を考慮し、2月、3月の新規登録者数をH30と同数と仮定すると、新規登録者数は12,942人（市数値目標達成率87.4%、指定管理者数値目標達成率83.6%）となることから、総合的に判断し評価をCとする。

【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。）

《参考》指定管理料

(提案額－実績額)÷提案額＝削減率

(98,526－98,526)÷98,526＝0.0%

(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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・原則、職員を各階に1人以上、事務室に2人以上配置している。 ・常勤職員は保育士、教員免許、図書司書、調理師、児童指導員任用資格等の資格を有している。 ・社会人としてのマナーやコンプライアンスに関する研修のほか、休館日を利用し、全職員を対象に事業運営の改善や支援を要する子どもへの対応など幅広い内容の研修を行っている。 ・管理運営の基準のとおり、適正な保守管理を実施している。
(1) 管理運営の執行体制			
(2) 従業員の管理能力向上			
(3) 施設の保守管理			
3 施設の適正な管理	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉県指定管理者等個人情報保護規程に基づき適正に管理されている。 ・協定書、事業計画書等を事務室に備え、求めに応じて閲覧させる体制を整備している。 ・消火、避難訓練等を実施し、緊急事態に備えている。また、千葉市の避難所としての連絡体制を整備し、会議、訓練等の実施に協力している。
(1) 関係法令等の遵守			
(2) リスク管理・緊急時対応			
4 施設の効用の発揮			
(1) 利用者への支援	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・大学生やシニアボランティアを積極的に受け入れ、子どもたちの異年齢交流の場を広げた。 ・定期的に1階アトリウムでイベントを開催し、新規登録者の確保や利用促進に努めた。 ・当日受付のプログラムを増やし、参加しやすい環境を整えた。 ・中核公民館館長会で出張講座について周知し、新たに公民館との連携をスタートしたほか、幕張メッセや小学校などで出張講座を行った。 ・ご意見回収箱を常設し、ロビーにご意見とそれに対する回答を掲示している。
(2) 利用促進の方策			
(3) 利用者意見聴取・自己モニタリング			

(4) 施設の事業の効果的な実施					
①子どもの健全な遊びと居場所の提供	B	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・アトリウムでのイベントや子ども食堂を活性化させ、子どもの居場所の拡充を図った。 ・未就学児の利用促進として保育園の招待事業や運動会、遠足等を積極的に受け入れた。 ・子ども運営委員会が主体となって開催する音楽イベントやシーズンイベント、子どもの発案で開催することになった「3 on 3 バスケット大会」の成功に向けて、助言や環境整備等の支援を行った。 	
②子どもの健全な育成を目的とした講座等の開催					
③子どもの自主サークルその他自主活動の支援					
④子どもの遊びと居場所づくりに関する情報の収集及び提供					
⑤こどもの参画推進	B	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の中学校9校から職場体験学習生を受入れ、交流館の業務体験を実施した。 ・児童相談所で出前講座を2回開催したほか、児童相談所の余暇活動で子ども交流館を活用してもらい、「安心して来られる場所」としての周知を行った。 ・特別支援学校、学級の校外学習や交流会を積極的に受け入れた。 	
⑥支援を要する子どもへの対応					
⑦その他市の子ども施策への対応					
(5) 自主事業の効果的な実施		B	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児の利用者促進事業として、リトミックや運動遊びなどの充実を図り、利用者増大につなげた。
5 その他市長が定める基準					
(1) 市内業者の育成	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・職員（非常勤含む）23人のうち、19人が市内在住である。 ・代表団体における法定雇用率（令和元年6月1日付け）は、2.29%であり、子ども交流館においては、1人が平成24年度から継続的に従事している。 ・指定管理者としての役割や施設の管理運営への理解のほか、面談等の条件はあるものの、基本的には継続雇用を原則としている。 	
(2) 市内雇用への配慮					
(3) 障害者雇用の確保					
(4) 施設職員の雇用の安定化への配慮					

【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"> ・来館者数及び新規登録者数について、成果指標に照らした目標の達成に努められたい。 ・利用者の安全確保、事故防止及び危機管理に十分配慮するとともに、不審者対応の強化のため、職員研修等の充実を図られたい。 ・自主事業について、共同事業体としての強みを発揮し、一層の創意工夫に努められたい。 ・出張講座の開催時期について再検討し、指標に照らした目標の達成に努められたい。 	平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・夏休み特集号のチラシを学校に配布したり、公民館での出前講座を行い、交流館の啓発や新規登録の促進を行った。 ・日常の打合せ等で情報の共有を図るとともに、不審者来館時のサインや防犯体制の確認のための研修を実施し、開館時には、全職員がトランシーバーを携帯することにした。また、大人の知的障害者が入ってきてしまうことも多いため、知的障害者への対応に関する研修を実施した。 ・自主事業については、共同事業体での連絡会議等で話し合いを継続しており、令和2年度に共同事業体としての強みを活かした事業を実施予定。 ・出張講座については、計画的に日程調整を行いながら、実施した。

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) 利用者アンケート（回収BOXにより常時受理） (2) 特別アンケート（遊びの王国・子育てふれ愛フェスタ開催時）
	回答者数	2. 回答者数（枚数） (1) 24枚 (2) 152枚（遊びの王国：59枚、子育てふれ愛フェスタ：93枚）
	質問項目	3. 質問項目 事業、スタッフ、施設等の満足度他
結果	<p>(1) 利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ●図書コーナーに新しい本を追加してほしい。 ⇒交流館では、限られた予算の中で皆様からのご要望や職員のリクエストを参考にして計画を立てて毎月購入していますので、ぜひリクエストカードにもご記入ください。 ●ゲームも楽しいです。アリーナで行うスポーツも多数あっていいと思いました。 ⇒交流館のスタッフは、また来たいと思ってもらえる事が何より嬉しいことです。これからも、交流館に遊びに来て、興味のある講座に参加したり、楽しんだりしてください。 ●図書コーナーのところでゲームをしている人がいて、とてもうるさかったし、他人に迷惑もかけていた。 ⇒利用者一人一人の良心やマナーに訴え、モラルを向上することが一番の解決方法と考えますが、今回のような時は、そっと職員に教えてください。注意喚起をしたいと思います。 ●子ども交流館の学習室を小学生の頃から利用させていただきました。今年、大学受験があり、国立大学医学部医学科に合格することができました。本当にありがとうございました。 ⇒この度は、本当におめでとうございませう。私たちスタッフにとってもとても嬉しい報告です。時間があるときには、ボランティアとしてでも、遊びにきてください。 <p>(2) 特別アンケート</p> <p>「遊びの王国」（アンケート回収枚数59枚）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●プログラム毎の感想（回答数73）*☆1～5個で評価 ☆4つ以上の数62（84.9%） ●住まいについて（回答数54） 市内48、市外6 ●開催を知った経緯（回答数49） 子ども交流館35、ポスター・チラシ4、市政だより2、小学校2 ほか ●意見 <ul style="list-style-type: none"> ・（スタッキング&ジャグリング）すごいパフォーマンスがあった。 ・（工作）とてもたのしいし、みためもかわいいからつくってよかった。／またつくりたい。 ・（ドラムサークル）ちょうたのしかった。／いろいろきれい。 ・（おはなし会）イントロが楽しかった。／バックが作れてよかったです。 <p>「子育てふれ愛フェスタ」（アンケート回収枚数93枚）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●プログラム毎の感想（回答数144）*☆1～5個で評価 ☆4つ以上の数138（95.8%） ●住まいについて（回答数82） 市内71、市外10 ●開催を知った経緯（回答数83） 子ども交流館18、ホームページ15、ポスター・チラシ14、保育園（所）10 ほか ●意見 <ul style="list-style-type: none"> ・（あそぼう）親子で一緒に体を動かして楽しかった。 ・（モノづくり）見た目の豪華さのわりに短時間で出来て満足していました。 ・（絵本の交換）かわいい絵本がありました。／好きな本があったよかった。 ・（絵手紙）とってもすてきです！子供が綺麗な絵を描いてくれてうれしい。 	

(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
子ども交流館を利用したいという申し出をした際に、使用カードがなければ、利用できないということしか説明がなかったことに対するご意見	本来であれば、使用カードの発行手続きを説明し利用できるように案内すべきところを職員の対応が行き届かなかったことによるものであり、利用ルールの案内の徹底を図り、施設利用者の利便性とサービスの向上に努めることとした。
プレイルームで、職員同士が話をしていたり、プレイルームの状況を職員が見ていなかったことに対するご意見	担当職員の入れ替わりのタイミングで発生したものと思われ、今後は職員への指導の徹底を図っていくこととした。

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"> ・令和元年度の来館者数は、新型コロナウイルスの影響があり、前年度比90.0%の138,122人となりました。臨時休館となる前の2月28日までの来館者は、ほぼ昨年度並みであり、児童生徒の来館数や新規登録者数では、昨年度を上回っていたので、順調に行っていれば昨年度並みは確保できたと思われます。 ・新規登録者の開拓については、暮張メッセや生涯学習センターに加え、公民館への出張講座を広げ、館外での新規登録者を昨年度より10人多い27人獲得することができました。 ・定例となっている調理室や工房での講座や季節に合わせて開催しているイベントについても、多くの利用者を楽しみにしてもらえ、講座申込日当日からキャンセル待ちになるなど、とても盛況だったことに加え、パラリンピック200日前イベントを開催しました。3月に入って人気の講座や交流館の卒業生を送り出す「さくらフェスタ」等が中止になったのは残念です。 ・平日午前中の来館者の少ない時間帯の来館者を増やしていく視点から、幼稚園や保育所の招待の拡充や市内特別支援学校・学級等の校外学習、交流学习での利用への呼びかけなどについても力を注いでいて、昨年度の10団体を越える団体利用があり、小規模保育園や放課後デイサービスさん等は、団体利用ではなく、一般としての利用も増え、その効果が徐々に上がってきていると考えます。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね計画どおり良好な管理運営が行われている。 ・来館者数は、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館もあり、指定管理者設定の数値目標は下回ったものの、市設定の数値目標を上回る138,122人（前年比90.0%）であり、指定管理者の努力がうかがえる。 ・新規登録者数に関しても、臨時休館の影響が大きく、目標には届かず11,788人（前年比94.0%）となった。 ・臨時休館中にはYouTube上で、工作の動画をアップロードするなど、自粛生活の中でも楽しめるコンテンツの提供に努めた。 ・リトミックや運動遊びなど魅力的な自主企画事業を開催し、来館者数の増に努めるとともに、アウトリーチ（出張講座）での積極的な新規登録者の獲得に努めた。 ・新たに公民館との連携をスタートし、子ども交流館の周知に努めた。 ・本市のこども施策（こどものまちCBT事務局事務、ワークショップ、児童福祉週間、こども若者サミット等）への協力体制があり、事業実施に貢献している。 ・今後も、利用者数、新規登録者数の増加に向けた効果的な方策を取り組むとともに、更なる管理運営体制の改善や魅力ある講座の企画などに努めてもらいたい。
----------	---	----	--

【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"> ①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。 ②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。 ③来館者数及び新規登録者数について、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。 ④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。 ⑤指定管理者の子ども交流館運営事業に関する財務状況については、収支の実態を適正に表すように努められたい。
--