

## 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)	東京都目黒区下目黒1丁目1番11号目黒東洋ビル4階
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※
来館者数	776,000人以上／5年累計 H29: 152,458人 (689,000人以上／5年累計)	156,967人	103.0% (113.9%)
新規登録者数	77,000人以上／5年累計 H29: 15,330人 (74,000人以上／5年累計)	12,107人	79.0% (81.8%)

※ 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
出張講座実施回数(目標H29: 8回)	8回

#### 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	99,872	94,888	実績－計画	0	
	計画	99,872	94,888	計画－提案	0	
	提案	99,872	95,357			
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	400	418	実績－計画	0	
	計画	400	400	計画－提案	0	
	提案	400	720			
合計	実績	100,272	95,306	実績－計画	0	
	計画	100,272	95,288	計画－提案	0	
	提案	100,272	96,077			

###### 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	57,133	56,704	実績－計画	556	残業手当及び短期アルバイトの人件費の増
	計画	56,577	53,485	計画－提案	0	
	提案	56,577	55,013			
事務費	実績	33,306	30,671	実績－計画	△ 1,200	光熱水費の減及び施設、設備の修繕費の減等
	計画	34,506	32,113	計画－提案	0	
	提案	34,506	30,594			
管理費	実績	0	160	実績－計画	△ 108	備品を更新しなかったため
	計画	108	108	計画－提案	0	
	提案	108	216			
委託費	実績	1,178	1,312	実績－計画	225	プレイルームの遊具の保守点検等による増
	計画	953	1,158	計画－提案	0	
	提案	953	1,614			
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			
本社費・共通費	実績	8,128	6,453	実績－計画	0	
	計画	8,128	8,424	計画－提案	0	
	提案	8,128	8,640			
合計	実績	99,745	95,300	実績－計画	△ 527	
	計画	100,272	95,288	計画－提案	0	
	提案	100,272	96,077			

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

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。  
 指定管理事業の本社費の算定にあたっては、本社管理経費（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8.8%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		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	2,135	1,968
その他収入	実績		
合計	実績	2,135	1,968

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	1,845	2,176
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	1,845	2,176

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	100,272	95,306
	支出合計	99,745	95,300
	収支	527	6
自主事業	収入合計	2,135	1,968
	支出合計	1,845	2,176
	収支	290	△ 208
総収入		102,407	97,274
総支出		101,590	97,476
収支		817	△ 202
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	B	市設定の数値目標は5年累計であるため、年平均で評価
新規登録者数	D	市設定の数値目標は5年累計であるため、年平均で評価

【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
<b>1 市民の平等利用の確保</b>	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。
<b>2 施設管理能力</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、各階に1人以上、事務室に2人以上職員を配置している。</li> <li>・常勤職員12人全員が、児童指導員又は教員免許所有者である。</li> <li>・新人研修のほか、休館日を利用し、月1回全職員を対象に研修を行っている。</li> <li>・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。</li> </ul>
(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			
<b>3 施設の適正な管理</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
(1) 関係法令等の遵守			
(2) リスク管理・緊急時対応			
<b>4 施設の効用の発揮</b>			
(1) 利用者への支援	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学生を中心にボランティアを積極的に受け入れ、活動場所を広げたことで、子どもたちの交流の場が活気づいた。</li> <li>・子ども運営委員会を定期的に開催し、各施設の利用ルール見直しや自主イベント企画の活性化を図った。</li> <li>・毎月発行の情報紙の配布先を、学校や公民館に加え、図書館や市立高校等にも拡大し、講座、イベントの周知に努めた。</li> <li>・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。</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アウトリーチ事業として、中央区以外の商業スペースや小学校など8か所に向向き、工作などを提供して交流館の周知につなげた。</li> <li>・事業の効果的な実施により、来館者数は過去最高となった。</li> </ul>
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内の中学校7校から職場体験学習生を受入れ、延べ27人の生徒に交流館の業務を体験してもらった。</li> <li>・障害のある子ども向けの工作や専門の講師を招いて支援を要する子どもの対応を話し合う機会を設けた。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児の利用者促進事業として、リトミックや運動遊びの充実を図り、利用者増大につなげた。</li> </ul>
<b>5 その他市長が定める基準</b>			
(1) 市内業者の育成	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員（非常勤含む）23人のうち、21人が市内在住である。</li> <li>・代表団体における法定雇用率（平成29年6月1日付け）は、2.01%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。</li> <li>・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。</li> </ul>
(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

## 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

<p>実施内容</p>	<p>調査方法</p>	<p>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)</p>
	<p>回答者数</p>	<p>2. 回答者数 (枚数) (1) 42枚 (2) 366枚 (遊びの王国: 156枚、子育てふれ愛フェスタ: 210枚)</p>
	<p>質問項目</p>	<p>3. 質問項目 事業、スタッフ、施設等の満足度他</p>
<p>結果</p>	<p>(1) 利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● いろいろなスポーツができてすごく楽しい。卓球の時間をもう少し長くしてほしい。 ⇒ 1回の利用時間を長くすると、次の方の待ち時間が増え、多くの方の利用を妨げてしまうので、卓球の利用時間は25分としています。</li> <li>● 高校生だが、プレイルームで遊びたい。 ⇒ 遊具の対象年齢が小学校中学年までのため、強度や耐用性に問題があり、また、ルーム内で遊ぶ幼児の安全性が確保できない恐れがあるのでご要望に沿うことはできません。</li> <li>● PCコーナーのパソコンで、ユーチューブが見られるようにしてほしい。 ⇒ 導入当初は見られるように設定していたが、子ども交流館の利用者には相応しくないと思われる動画などを見る方が増えてきたため、見られないようにしています。</li> </ul> <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156枚)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 住まいについて (回答数143) 市内118、市外25</li> <li>● 開催を知った経緯 (回答数152) 子ども交流館83、ホームページ24、ポスター・チラシ9、小学校8、市政だより7 ほか</li> <li>● 意見             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ キッキングに行くのは初めて。ドキドキしながらやった。</li> <li>・ 家でも遊べそうなことを教えてもらえてよかったです。</li> <li>・ 今日みたいなイベントがもっとあるといいなと思います。</li> <li>・ 工房に子どもたちがハマりました。毎回とても楽しく係りの方もとても親切です。</li> </ul> </li> </ul> <p>「子育てふれ愛フェスタ」 (アンケート回収枚数210枚)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 住まいについて (回答数203) 市内は172件、市外は31件の回答</li> <li>● 開催を知った経緯 (167) 子ども交流館37、保育園(所)34、ポスター・チラシ26、市政だより21、ホームページ12、小学校10、子育て支援館10 ほか</li> <li>● 意見             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大人も子どももすっかり本の世界に入り込んでしまいました。また来たいです。</li> <li>・ 手軽でよかった。その割にできたものがかわいい。</li> <li>・ 子どもたちがすごく楽しかったと喜んでいました。</li> <li>・ 昼食を食べるスペースが足りないので臨時にイスを増やす等、声かけがあると助かります。</li> </ul> </li> </ul>	

### (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
<p>学習室でのマナーが悪い人が多すぎる。騒いだり、スマートフォンでゲームをしたりしている。注意してもらいたい。</p>	<p>定期的な巡回や防犯カメラでの確認により、発見したときには注意をし、場合によっては退室を促している。</p>
<p>プレイルームに保護者が座るイスが少ないと感じたので増やしてほしい。</p>	<p>小さな子どもたちが自由に動き回るスペースを確保するため、最適な数量を配置しているが、利用状況に応じて追加でイスを用意している。</p>

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度は、過去最高であった前年を更に2,147人も上回る156,967人の来館者を迎えることができた。前年比101.4%の増加で、昨年度に比べると増加の幅は少し小さくなったが、提案書で示している平成29年度の目標来館者数と比べても4,509人も上回る結果でした。</li> <li>・課題の新規申込者の開拓についても、当日申込者を獲得する等アウトリーチを開始し、みやこ図書館へ出張講座に出かけた際には初めて新規申込者を獲得することができた。</li> <li>・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、多くの利用者が楽しみにしてくれ、とても盛況だった。</li> <li>・平日の午前中という来館者利用の谷間を埋める講座をいかに計画していくかという点から幼稚園や保育所の招待事業の拡充や市内小学校の校外学習等での利用呼びかけなどについても力を注いできたが、その効果も徐々に上がってきていると思われる。</li> </ul>
----------	---	----	--

### (2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の広報活動、講座等が良好に運営されており、来館者数は、市設定の数値目標（年平均）及び指定管理者設定の数値目標をいずれも上回る156,967人であり、前年度比101.4%、2,147人の増となった。一方、新規登録者数は、目標に届かず、前年比86.8%、1,846人減の12,107人となった。これは、児童数の減少の影響もあると推測されるが、今後、市と指定管理者とで原因分析等を行い、新規登録者数の増に努めることとしたい。</li> <li>・収支において、効率的な運営に努め、管理業務、自主事業ともにプラスにすることができた。</li> <li>・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。</li> </ul>
----------	---	----	--

#### 【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来館者数が増加した点について評価する。
- ③新規登録者数の増加とともに、利用者層の拡大に努められたい。
- ④利用者の低年齢化に伴う安全確保・危機管理について十分配慮されたい。
- ⑤市民サービス向上のため、職員研修等の充実を図られたい。
- ⑥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ものの、収支状況の更なる透明性の確保に努められたい。