

## 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※	R2年度実績	達成率※
来館者数	776,000人以上／5年累計 R2: 156,864人 (689,000人以上／5年累計)	24,632人	15.7% (17.9%)
新規登録者数	77,000人以上／5年累計 R2: 15,561人 (74,000人以上／5年累計)	1,920人	12.3% (13.0%)

※ 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	R2年度実績					
出張講座実施回数(目標: 10回)	3回					
	R2実績(A)	R元実績(B)	増減(A)-(B)	前年度比(A)/(B)	R2目標値(C)	達成率(A)/(C)
来館者数	24,632人	138,122人	-113,490人	17.8%	156,864人 (137,800人)	15.7% (17.9%)
新規登録者数	1,920人	11,788人	-9,868人	16.3%	15,561人 (14,800人)	12.3% (13.0%)

※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。

#### 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】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
指定管理料	実績	99,432	98,526	実績－計画	0	
	計画	99,432	98,526	計画－提案	0	
	提案	99,432	98,526			
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	126	398	実績－計画	△ 274	参加費の減
	計画	400	400	計画－提案	0	
	提案	400	400			
合計	実績	99,558	98,924	実績－計画	△ 274	
	計画	99,832	98,926	計画－提案	0	
	提案	99,832	98,926			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	58,460	58,244	実績－計画	1,883	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	26,583	33,019	実績－計画	△ 7,688	事業費、光熱水費の減等
	計画	34,271	33,229	計画－提案	0	
	提案	34,271	33,229			
管理費	実績	212	62	実績－計画	102	備品費の増
	計画	110	109	計画－提案	0	
	提案	110	109			
委託費	実績	660	711	実績－計画	0	
	計画	660	872	計画－提案	0	
	提案	660	872			
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	8,214	8,139	実績－計画	0	
	計画	8,214	8,139	計画－提案	0	
	提案	8,214	8,139			
合計	実績	94,129	100,175	実績－計画	△ 5,703	
	計画	99,832	98,926	計画－提案	0	
	提案	99,832	98,926			

※「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)

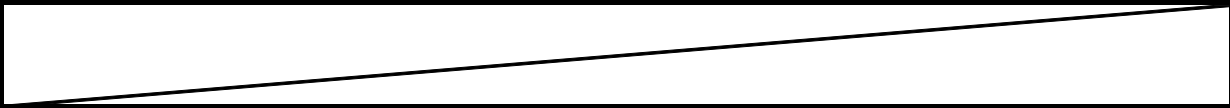
費目		R2年度	【参考】 R元年度
自主事業収入	実績	259	2,250
その他収入	実績		
合計	実績	259	2,250

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R元年度
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	305	2,096
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	305	2,096

間接費の配賦基準・算定根拠



(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R元年度
必須業務	収入合計	99,558	98,924
	支出合計	94,129	100,175
	収支	5,429	△ 1,251
自主事業	収入合計	259	2,250
	支出合計	305	2,096
	収支	△ 46	154
総収入		99,817	101,174
総支出		94,434	102,271
収支		5,383	△ 1,097
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		新型コロナウイルス感染症の影響により、評価不可。
新規登録者数		新型コロナウイルス感染症の影響により、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。）

《参考》指定管理料

$$\text{指定管理料} = \frac{\text{提案額} - \text{実績額}}{\text{提案額}} \times 100\%$$

$$(99,432 - 99,432) \div 99,432 = 0.0\%$$

(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
<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、職員を各階に1人以上、事務室に2人以上配置したほか、臨時受付に1人以上を常駐させた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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>・千葉市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>・新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、臨時受付を設置し、入館時の検温、健康観察、手洗いの徹底などを行ったほか、施設利用の制限を行い、入れ替えの時間に清掃、消毒を実施するなど適切な対策を迅速に行った。また、変化する感染状況に合わせて、臨機応変な管理運営を実施した。</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>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う臨時休館後の再開時には、利用時のお願いを記した「再開のお知らせ」を近隣の学校に配布すると共に、随時ホームページの利用案内を更新した。</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	C	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・YouTube上に子ども交流館のチャンネルを開設して、工作講座や調理講座などの動画をアップロードし、来館できなくても自宅で楽しめるコンテンツの充実に努めた。</li> <li>・調理講座について、対面での実施だけでなく、オンラインでの講座も実施することで、コロナ禍でも楽しめる新しいコンテンツの提供に努めた。</li> <li>・千葉市制100周年を記念した「千葉市をもっと知ろう！」を企画し、パネル展示やフィルム上映を実施した。</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>・市の事業である「こども・若者のカワークショップ」や「こども・若者市役所」などの事業に協力した。</li> <li>・支援を要する子どもへの対応として定着している「チャイルドサポート」事業について、臨時休館中も電話対応などで実施した。</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		C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の変化する感染状況を見極めながら、臨機応変に自主事業を実施した。</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、20人が市内在住である。</li> <li>・代表団体における障害者の法定雇用率（令和2年6月1日付け）は、2.55%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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	令和元年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、市と子ども交流館が情報を共有しつつ、安全を確保しながら講座・イベントを開催したが、交流館の紹介や新規登録者の獲得に有効だった出張講座等は、受入れが難しい等の理由でほとんどが実施できなかった。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大防止に関しては、政府・厚生労働省、県・市、本社の情報を随時チェックし、全体ミーティングや日々の打合せで、職員・スタッフで共通理解の上、対応策を検討し、換気や消毒の励行、加湿空気清浄機や大型扇等の設置するなどの対策を実施した。また、研修についても公的機関の動画を活用する等、コロナ禍においても職員の能力向上に努めた。</li> <li>・指定管理者の財務状況について、監査報告書等の提出を求め、収支が適正である旨、確認を行った。</li> </ul>

## 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（夏休み最終日、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) 3枚 (2) 177枚（夏休み最終日：57枚、子育てふれ愛フェスタ：120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"> <li>●おやこ工作が、すごく楽しかった。 ⇒とてもうれしい感想をお寄せいただきありがとうございます。今は、コロナウイルスの感染予防のため、自由に遊べる場所を制限していて、使いにくいと思いますが、換気や消毒等の対策をしっかりとやっていますので、また、講座に参加したり、お友達を誘って遊びに来たりしてくださいね。</li> </ul> <p>(2) 特別アンケート</p> <p>「ご利用者の声（夏休み最終日）」（アンケート回収枚数57枚）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●住所について（回答数57） 市内50、市外7</li> <li>●利用頻度について（回答数57） 年に数回23、月に数回18、1週間に数回12、初めて4</li> <li>●本日の利用施設（回答数69） アリーナ30、図書コーナー17、プレイルーム8、工房4、PCコーナー4 ほか</li> <li>●楽しめたか（回答数57） とても楽しめた50、少し楽しめた7、余り楽しめなかった0、楽しくない0</li> <li>●感染拡大防止対策について（回答数52） よくやっている50、まあまあやっている2、少し不安0、とても不安0</li> </ul> <p>「子育てふれ愛フェスタ」（アンケート回収枚数120枚）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●プログラム毎の感想（回答数117）*☆1～5個で評価 ☆4つ以上の数113（96.6%）</li> <li>●住まいについて（回答数112） 市内104、市外8</li> <li>●開催を知った経緯（回答数120） 子ども交流館43、ポスター・チラシ31、小学校15、ホームページ9、幼稚園5 ほか</li> <li>●感染症対策について（回答数120） よくやっている107、まあまあやっている13、少し不安0、とても不安0</li> <li>●意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>・（スタッキング&amp;ジャグリング）体験ができてとてもよかった。</li> <li>・（マジックショー）思った以上に本格的でした！！</li> <li>・（かんたん色あそび）いっぱいぬりぬりできた！</li> <li>・（ボトルキャップシューター）集中して絵を描いたり楽しく工作に参加できよかった。</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
なし	

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

<p>総括評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度の来館者数は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、前年度比17.8%の24,632人に、また、新規登録者数は、前年度比16.3%の1,920人となりました。</li> <li>・新規登録者の開拓については、これまで、幕張メッセや生涯学習センターに加え、学校、公民館や児童相談所等への出張講座や未就学児を対象とした講座が、中止等と思うように進めることはできませんでした。連携が取れるようになった各機関との関係は、次年度早々にも再度繋がれるように努めます。そのような中で「子育てふれ愛フェスタ」や昨年実施できなかった交流館利用を卒業する子ども達を送る「さくらフェスタ」が、人数を制限しながら安全に開催できました。アンケートでも、感染対策に満足をいただいている事に安心することなく、引き続き、努力していきます。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じて、所管課と連携し、人数・時間・施設制限を行ってきましたが、事前の広報（ホームページやTwitter、チラシ等）に努め、また、利用者の方々に理解を得られて、大きな混乱やトラブルがなかったこと、そして、交流館での感染確認がなかったことは、何よりでした。</li> <li>・リモート講座やYou Tubeでの動画配信等にも努めましたが、その効果等は検証していきます。</li> <li>・出張講座の受け入れが厳しい1年でしたが、2回目の緊急事態宣言が解除された年度末に「プログラミング講座」を学校と子どもルームで開催することができ、次年度に繋げる事ができました。</li> </ul>
-------------	----------	--

### (2) 市による評価

<p>総括評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、感染防止対策の徹底を図るとともに、利用者の安全を確保しながらイベント開催に取り組むなど、良好な管理運営が行われている。</li> <li>・来館者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、指定管理者設定の数値目標及び市設定の数値目標を下回る24,632人（前年度比17.8%）となった。</li> <li>・新規登録者数に関しても、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、目標には届かず1,920人（前年度比16.3%）となった。</li> <li>・臨時休館や開館時間の変更、利用人数の制限など新型コロナウイルス感染症の状況に合わせて臨機応変な施設管理を実施した。</li> <li>・YouTube上で、工作や調理、音楽ライブなどの動画をアップロードしたほか、調理講座をリモートで実施するなど、子ども交流館に来館しなくても楽しめるコンテンツを提供した。</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> <li>・今後も、新型コロナウイルス感染症対策に取り組みつつ、利用者数、新規登録者数の増加に向けた効果的な方策に取り組むとともに、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。</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、概ね良好な管理運営が行われていると認められる。
- ②動画コンテンツ等の新しい取り組みについては評価できるが、利用状況を把握し、コロナ禍でどのような対応が可能か検討されたい。
- ③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。