

平成30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～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※	H30年度実績	達成率※
来館者数	776,000人以上／5年累計 H30: 153,912人 (689,000人以上／5年累計)	153,443人	99.7% (111.4%)
新規登録者数	77,000人以上／5年累計 H30: 15,407人 (74,000人以上／5年累計)	12,536人	81.4% (84.7%)

※ 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	H30実績 (A)	H29実績 (B)	増減 (A)-(B)	前年度比 (A)/(B)	H30目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
来館者数	153,443人	156,967人	-3,524人	97.8%	153,912人 (137,800人)	99.7% (111.4%)
新規登録者数	12,536人	12,107人	429人	103.5%	15,407人 (14,800人)	81.4% (84.7%)

※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	H30年度実績
出張講座実施回数(目標: 9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	H30年度	【参考】 H29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	97,616	99,872	実績－計画	0
	計画	97,616	99,872	計画－提案	0
	提案	97,616	99,872		
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	423	400	実績－計画	23
	計画	400	400	計画－提案	0
	提案	400	400		
合計	実績	98,039	100,272	実績－計画	23
	計画	98,016	100,272	計画－提案	0
	提案	98,016	100,272		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	57,593	57,133	実績－計画	1,016
	計画	56,577	56,577	計画－提案	0
	提案	56,577	56,577		
事務費	実績	32,885	33,306	実績－計画	482
	計画	32,403	34,506	計画－提案	0
	提案	32,403	34,506		
管理費	実績	0	0	実績－計画	△ 108
	計画	108	108	計画－提案	0
	提案	108	108		
委託費	実績	965	1,178	実績－計画	101
	計画	864	953	計画－提案	0
	提案	864	953		
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	8,064	8,128	実績－計画	0
	計画	8,064	8,128	計画－提案	0
	提案	8,064	8,128		
合計	実績	99,507	99,745	実績－計画	1,491
	計画	98,016	100,272	計画－提案	0
	提案	98,016	100,272		

※「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		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	2,513	2,135
その他収入	実績		
合計	実績	2,513	2,135

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29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	2,118	1,845
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	2,118	1,845

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	98,039	100,272
	支出合計	99,507	99,745
	収支	△ 1,468	527
自主事業	収入合計	2,513	2,135
	支出合計	2,118	1,845
	収支	395	290
総収入		100,552	102,407
総支出		101,625	101,590
収支		△ 1,073	817
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。）

《参考》指定管理料
 $(\text{提案額} - \text{実績額}) \div \text{提案額} = \text{削減率}$
 $(97,616 - 97,616) \div 97,616 = 0.0\%$

(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。 ・新人マナー研修のほか、休館日を利用し、全職員を対象に支援を要する子どもへの対応等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。 ・1階アトリウムで定期的にイベントを開催し、認知度の向上を図った。 ・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。 ・アウトリーチ事業として、暮張メッセや小学校などでの出張講座を行い、交流館の周知を図るとともに、17名の新規登録者を獲得した。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、子どもの発案で急きょ開催することになった「3 on 3 バasketball 大会」の成功に向けて、助言や環境整備等の支援を行った。 ・事業の効果的な実施により、4年連続で15万人を超える来館者数となった。 	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の中学校7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。 ・LD等通級指導教室に通う子どもたちのハッピーキャンプにおいて出張講座を開催した。 ・特別支援学校、学級の校外学習や交流会を受け入れるとともに、専門の講師を招いて障害のある子ども向けの工作教室や支援を要する子どもの対応を話し合う機会を設けた。 	
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	<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		C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・職員（非常勤含む）23人のうち、22人が市内在住である。 ・代表団体における法定雇用率（平成30年6月1日付け）は、2.23%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。
(1) 市内業者の育成				
(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"> ・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。 ・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。 ・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。 	平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・幕張メッセや小学校での出張講座を実施し、交流館の周知を図るとともに、新規登録者の獲得に努めた。また、ちば市政だよりへの講座案内の例月掲載を開始するなど広報の充実を図った。 ・不審者や事故発生時に迅速に対応できるように各フロアで従事する職員にトランシーバーを携帯させ連絡体制を強化した。 ・日々の打合せの中で様々な事例の検証や情報共有を行うとともに、専門家を招いたマナー研修を実施し、子どもや保護者に対する接し方の技術向上を図った。

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) 28枚 (2) 253枚（遊びの王国：169枚、子育てふれ愛フェスタ：84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"> ●学習室の机に使いやすい四角のテーブルを増やしてほしい。 ⇒今後、学習室の机を入れ替えるときにご要望をお伝えします。 (暫定的に壁際に長机を複数配置して対応しています。) ●とても楽しかったです。特にアリーナのバドミントンと卓球が楽しかった。アスレチックも。本読みも。できれば面白い絵本を増やしてください。DVDはたくさん種類がありうれしい。 ⇒たくさん楽しんでもらえたようでうれしく思います。毎月少しずつですが、皆さんからのリクエストをもとに喜んでもらえる本を増やしていきます。 ●食事優先の時間にロビーのテーブルで勉強やゲームをしている人がいて、席が空かずお昼が食べられなかった。注意してもらいたい。 ⇒土日や長期休業中にはロビーが混み合うため、椅子を多く準備したり、学習室やゲームコーナーへの移動を促したりして対応しています。混雑状況に一層気を配れるよう努めます。 ●小1から利用し始め、この3月で利用できなくなります。職員の方々はとても親しみやすく、交流館で過ごした12年間は何ものすごく楽しく、とても大きな思い出になっています。 ⇒職員の励みとなるご意見をありがとうございます。4月から利用者としては利用することはできませんが、ボランティアとして活躍できますので、ぜひお手伝いに来てください。 <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169枚）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●プログラム毎の感想（回答数270）*☆1～5個で評価 ☆4つ以上の数240（88.9%） ●住まいについて（回答数157） 市内131、市外26 ●開催を知った経緯（回答数171） 子ども交流館63、ホームページ51、市政だより26、ポスター・チラシ16 ほか ●意見 <ul style="list-style-type: none"> ・（マジックショー）一緒に楽しめるマジックだったので、親子で楽しめた。 ・（工作）材料もたくさんあって良い作品も作れてよかったです。／つくるのがわくわくした。 ・（リトミック）音楽に合わせて子どもと触れ合うのが楽しかったです。 ・（調理）色々な材料が必要なんだと勉強になった。／おうちでも作ります！！ <p>「子育てふれ愛フェスタ」（アンケート回収枚数84枚）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●プログラム毎の感想（回答数96）*☆1～5個で評価 ☆4つ以上の数83（86.5%） ●住まいについて（回答数69） 市内60、市外9 ●開催を知った経緯（回答数70） 子ども交流館22、ポスター・チラシ14、小学校・保育園（所）・ホームページ各7 ほか ●意見 <ul style="list-style-type: none"> ・（あらちゃん）いつも元気と保育のアイデアがもらえて楽しいです。 ・（音楽おしばい）やすらげた。／色々な楽器が聞けて楽しかった。 ・（絵本の交換）エコだし素敵な出会いもあるし素敵な企画です。／また次も来ます。 ・（絵手紙）色塗りがきれいに塗れて楽しかった。／いっぱいほめてくれてうれしかった。 	

(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
調理系講座において食材表記に不備があり、食物アレルギー誤食事故が発生したことに対するご意見	調理系講座をすべて休止して事故の検証を行い、全職員を対象にした研修の実施やすべての食材・原材料の表示、講師を含めた職員間の情報共有の徹底などの再発防止に向けた体制づくりに取り組んだ。
アリーナでバスケットボールの利用申込みをしたが、一部のグループが独占していて、練習ができなかったことに対するご意見	本来は25分間毎に利用者の入れ替えを行うべきところを職員にした研修の対応が行き届かなかったことによるものであり、今後は、ルールの周知や職員による円滑な利用者調整を徹底することとした。

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"> ・平成30年度の来館者数は、過去最高であった前年を3,524人下回り153,443人を迎えることができた。前年比97.8%となり、提案書で示している平成30年度の目標来館者数と比べて469人下回ったが、4年連続で15万人を超え、過去10年で3番目に多い来館者を迎えられた。 ・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、幕張メッセや生涯学習センターへ出張講座に出かけ、館外での新規申込者を17人獲得することができた。 ・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、多くの利用者が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。 ・平日の午前中という来館者の少ない時間帯の来館者を増やしていくという点から、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、特に、特別支援学校・学級等での利用への呼びかけなどについても力を注いできたが、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、指定管理者設定の数値目標は若干下回ったものの、市設定の数値目標を上回る153,443人（前年比97.8%）であり、4年連続で15万人を超える高い水準を保っている。 ・新規登録者数は、目標に届かず12,536人となったが、前年比103.5%、429人の増と改善が見られた。 ・調理系講座では食物アレルギー誤食事故が発生したが、事故の検証を行い、再発防止に向けた体制づくりに取り組んだ。 ・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。 ・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

- 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。
- ③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。
- ④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。
- ⑤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。
- 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。