

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に鑑み、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ことが求められます。
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※	R3年度実績	達成率※
来館者数	776,000人以上／5年累計 R3: 158,361人 (689,000人以上／5年累計)	51,329人	32.4% (37.2%)
新規登録者数	77,000人以上／5年累計 R3: 15,638人 (74,000人以上／5年累計)	4,445人	28.4% (30.0%)

※ 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	R3年度実績
出張講座実施回数(目標: 10回)	2回

指標	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)
来館者数	51,329人	24,632人	26,697人	208.4%	158,361人 (137,800人)	32.4% (37.2%)
新規登録者数	4,445人	1,920人	2,525人	231.5%	15,638人 (14,800人)	28.4% (30.0%)

※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	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	99,432	99,432	実績－計画	0	
	計画	99,432	99,432	計画－提案	0	
	提案	99,432	99,432			
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	138	126	実績－計画	△ 61	参加費の減
	計画	199	400	計画－提案	△ 201	コロナ対応に伴う事業見直し
	提案	400	400			
合計	実績	99,570	99,558	実績－計画	△ 61	
	計画	99,631	99,832	計画－提案	△ 201	
	提案	99,832	99,832			

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	59,303	58,460	実績－計画	803	昇給による人件費の増
	計画	58,500	56,577	計画－提案	1,923	昇給による人件費の増
	提案	56,577	56,577			
事務費	実績	29,653	26,583	実績－計画	△ 2,494	事業費、光熱水費の減 等
	計画	32,147	34,271	計画－提案	△ 1,814	コロナ禍による光熱水費の減 等
	提案	33,961	34,271			
管理費	実績	96	212	実績－計画	△ 14	備品費の減
	計画	110	110	計画－提案	0	
	提案	110	110			
委託費	実績	1,082	660	実績－計画	422	利用者パソコン等の保守業務を専門業者に委託したことによる
	計画	660	660	計画－提案	△ 310	契約内容の見直しによる
	提案	970	660			
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	8,214	実績－計画	0	
	計画	8,214	8,214	計画－提案	0	
	提案	8,214	8,214			
合計	実績	98,348	94,129	実績－計画	△ 1,283	
	計画	99,631	99,832	計画－提案	△ 201	
	提案	99,832	99,832			

※「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。

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		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	652	259
その他収入	実績		
合計	実績	652	259

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	691	305
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	691	305

間接費の配賦基準・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	99,570	99,558
	支出合計	98,348	94,129
	収支	1,222	5,429
自主事業	収入合計	652	259
	支出合計	691	305
	収支	△ 39	△ 46
総収入		100,222	99,817
総支出		99,039	94,434
収支		1,183	5,383
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

$$\text{削減率} = \frac{\text{提案額} - \text{実績額}}{\text{提案額}} = 0.0\%$$

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

(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
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人以上配置したほか、臨時受付に1人以上を常駐させた。 ・常勤職員は保育士、教員免許、図書館司書、調理師、児童指導員任用資格等の資格を有している。 ・マナーやコンプライアンスに関する研修のほか、コロナ禍でも動画視聴と有資格者による実技講習により普通救命講習Ⅲを実施した。 ・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。 ・前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、臨時受付を設置し、入館時の検温、健康観察、手洗いの徹底、入れ替え時間の清掃及び消毒の実施など適切な対策を迅速に行った。 ・爆破予告や不審者情報を入手した場合は、市と連携し、適切に対応した。
(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"> ・ホームページやツイッターにより、年間を通してほぼ毎日情報発信を行った。 ・新型コロナウイルス感染症が下火となった時期に出張講座を2回実施した。 ・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	C	B	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策として飛沫防止シートの準備や消毒等を行い、安全性の観点から講座の定員数を制限しつつ開催に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症の流行により来館を控えている市民向けに、YouTubeでさくらフェスタや調理講座などの動画をアップロードし、自宅で楽しめるコンテンツの提供に努めた。 	
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・市の事業である「こども・若者のカワークショップ」「こども・若者市役所」「こどものまちC B T」などの事業に協力した。 ・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、相談員を講師とした講座（みんなではなそう！支援を要する子どものこと）を開催した。 	
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		C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・感染拡大を防ぐことを最優先に安全対策を徹底し、可能な範囲で開催できるよう努めた。
5 その他市長が定める基準				
(1) 市内業者の育成	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・職員（非常勤含む）23人のうち、20人が市内在住である。 ・代表団体における障害者の法定雇用率（令和3年6月1日付け）は、2.9%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"> ・動画コンテンツ等の新しい取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。 ・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。 	令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により外出を控えている市民等に向けて、積極的にYouTubeを活用し動画配信を行った。 ・子ども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、コロナ禍のため受け入れ先が少なく、2回のみ実施した。 ・新型コロナウイルス感染症の状況について、市と子ども交流館が情報を共有し、安全への配慮と利用者増を両立できるよう入館者数を適宜調整した。 ・サーキュレーター等の使用による換気及び消毒を徹底した上、講座やイベントについても安全を確保できる定員数を設定する等、感染防止に努めた。 ・連休など混雑が見込まれる時期や、入場制限を行っている場合などホームページやツイッターで周知し、混雑の緩和と利便性の向上に努めた。

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) 利用者アンケート等 (回収BOXにより常時受理) (2) 特別アンケート (児童福祉週間、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 (その他、ツイッター、口頭、手紙) (2) 227枚 (児童福祉週間: 125枚、子育てふれ愛フェスタ: 102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"> ●たのしかったけど、もすこしあそびたかったよ。(7月 小1) ●きょうはありがとう。おもしろかった。(9月 年齢未記入。未就学児と思われる) ●ありがとうございました。(9月 年齢未記入。未就学児と思われる) <p>(2) 特別アンケート</p> <p>「児童福祉週間」(5/3~5/11、アンケート回収枚数125枚)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●住所について (回答数120) 市内88、市外32 ●楽しめたか (延回答数186) * ☆0~5個で評価 なし0 ☆0 ☆☆0 ☆☆☆4 ☆☆☆☆23 ☆☆☆☆☆157 意見のみ2 ●開催を知った経緯 (回答数122) ※複数回答あり 子ども交流館78、ホームページ37、市政だより10、ポスター・チラシ2、幼稚園1 ほか ●コロナウイルス感染症対策について (回答数116) よくやっている104、まあまあやっている12、少し不安0、とても不安0 <p>「子育てふれ愛フェスタ」(11/23、アンケート回収枚数102枚)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●プログラム毎の感想 (延回答数107) * ☆1~3個で評価 感想のみ15 ☆2 ☆☆4 ☆☆☆86 ●開催を知った経緯 (回答数94) 子ども交流館19、ポスター・チラシ31、小学校9、ホームページ9、保育園9 ほか ●コロナウイルス感染症対策について (回答数95) よくやっている87、まあまあやっている7、少し不安1、とても不安0 <p>(3) アンケート以外の利用者意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ●今日は楽しいイベントありがとうございました。想像していたものより大きく、とても可愛く出来て喜んでいました。コロナで久しぶりのきぼーるでしたが、楽しいイベントが少しずつ復活していくといいですね。(10月 オープン工房参加の保護者 交流館のTwitterへの返信) ●(口頭にて) 食事の支度も、食べさせることも大変で一食でも助けてもらえるだけでありがたい。子どももおいしいと良く食べてくれる。(12月 こども食堂参加の保護者より) 	

(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
施設を利用する3歳以上の子どものマスク着用についてのルール見直しをお願いしたい。また、2才以上の子どもがマスクを着用しないことでプレイルームの利用ができなかったことについて説明を聞きたい。	マスク着用に関するルールの説明が不十分だった点を反省し、わかりやすい周知の方法について検討を行う。マスクの着用についてのルールは県内保育所でのクラスター発生等もことから、現状での対応を継続とする旨を説明した。

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3年度の来館者数は、新型コロナウイルス感染拡大の場とならないよう、安全第一で開館してきたこともあり、「臨時休館」こそありませんでしたが、アリーナやプレイルーム等の各施設利用の人数や開館時間の制限の影響で、前年度比208.4.8%の51,329人でした。これは、コロナ禍前の平成30年度と比較すると、33.5%となり、ほぼ1/3となります。また、新規登録者数については、前年度(1,920人)比231.5%の4,445人となりました。これは、コロナ禍前の平成30年度(12,536人)と比較して、35.5%でした。 ・コロナ禍で、出張講座に出られず、子ども交流館の周知啓発や新規登録者の開拓がほとんど実施できませんでした。 ・市中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、子ども交流館での感染確認がなかったことは、何よりでした。イベント時のアンケートでも、「概ね感染対策をよくやっている」という声をいただきました。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底し、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。 ・入館者数の制限や講座の定員数の設定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、利用者の増に努めた。 ・子ども交流館の混雑状況をホームページやツイッターで適宜周知することで、利用者の利便性の向上や混雑の緩和を図った。 ・積極的にYouTubeを活用する等、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。 ・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ったものの、前年度の2倍を超える51,329人（前年度比208.4%）となった。 ・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、目標には届かなかったものの、前年度の2倍を超える4,445人（前年度比231.5%）となった。 ・本市のこども施策（こどものまちCBT、ワークショップ、児童福祉週間、こども・若者フォーラム等）への協力体制があり、事業実施に貢献している。
----------	---	----	--

【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

- 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。
- ④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。