

## 平成30年度第1回千葉市こども未来局指定管理者選定評価委員会議事録

1 日時：平成30年8月1日（水） 午後15時00分～午後17時00分

2 場所：千葉市議会（千葉市役所議会棟）第2委員会室

3 出席者：

(1)委員

岩切 裕委員（会長）、鶴見 泰委員（副会長）、小栗 一徳委員、田原 洋子委員  
松崎 洋子委員

(2)事務局

【こども未来局】	佐々木こども未来部長
【こども未来部こども企画課】	内山課長
【こども未来部幼保支援課】	鈴木課長

4 議題：

(1)指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について

ア 「千葉市子ども交流館」について  
イ 「千葉市子育て支援館」について

(2)今後の予定について

5 議事の概要：

(1)指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について

ア 「千葉市子ども交流館」について

平成29年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、委員会としての意見を取りまとめ、決定した。

イ 「千葉市子育て支援館」について

平成29年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、委員会としての意見を取りまとめ、決定した。

(2)今後の予定について

事務局より、議事録と評価シートの公表について説明を行った。

6 会議経過：

○事務局 それでは、これより平成30年度第1回こども未来局指定管理者選定評価委員会を開会させていただきます。

皆様、本日はお忙しいなか、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。  
私は、本日の司会進行を務めさせていただきますこども企画課の岩崎と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、委員の皆様全員に御出席いただいておりますので、千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第10条第2項の規定により、会議が成立しておりますことを御報告いたします。

また、当会議は公開となりますので、重ねて御報告いたします。なお、現在は傍聴人の方はいらしていません。

本日は、お手元に議事次第、委員名簿、席次表及び参考資料といたしまして指定管理者年度評価シートの見直しについてお配りしております。なお、事前に青いファイルの配付資料と黄色いファイルの参考資料をお送りさせていただいております。資料につきましては、お気づきの点等がございましたら、いつでも事務局までお申しつけください。

それでは、開会に当たりまして、こども未来局こども未来部長の佐々木より御挨拶を申し上げます。

○**佐々木こども未来部長** 皆様、こんにちは。ただいま御紹介いただきました、こども未来部長の佐々木です。

本日は、大変お忙しい中、また、本当に大変暑い中、御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。委員の皆様におかれましては、本委員会をはじめまして、市政各般にわたりまして御理解、御協力、御支援を賜りまして、この場をお借りいたしまして厚く御礼を申し上げます。

おかげさまをもちまして、昨年度より3期目の指定管理となっております子ども交流館と子育て支援館の各施設におきましては、現在、滞りなく事業が進められており、市民の皆様にとりましてより良いサービスの提供ができていているものと考えております。これも皆様のおかげと考えています。重ねて御礼を申し上げます。

さて、本日の会議でございますけれども、子ども交流館と子育て支援館、2施設の平成29年度の管理運営状況につきまして市による評価を行いましたので、その評価について御審議を賜りたいと存じます。委員の皆様におかれましては、施設の運営、管理、それから財務状況等につきまして、それぞれ皆様、専門的なお立場から、忌憚のない御意見をいただきたいというふうに考えております。簡単ではございますが、開会に当たりましての挨拶とさせていただきます。本日は、どうぞよろしく願いいたします。

○**事務局** 続きまして、委員の皆様のお紹介ですが、お手元の資料1、千葉市こども未来局指定管理者選定評価委員会委員名簿をご覧ください。前回の委員会から変更はございませんので、こちらの委員名簿により、御紹介にかえさせていただきます。

また、事務局職員の紹介は、お手元の席次表の配付によりかえさせていただきます。

それでは、以後の議事進行につきましては、岩切会長にお願いを申し上げます。どうぞよろしく願いいたします。

○**岩切会長** 皆さん、こんにちは。新たに選定された指定管理者の初年度の評価結果ということですが。忌憚のないご意見を出していただければと思います。よろしく願いいたします。

それでは、次第に従いまして議事を進行してまいります。御協力のほど、よろしく願いいたします。

議題の（１）指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についてに入らせていただきます。

まず、年度評価の概要について、事務局より御説明を願います。

○内山こども企画課長 こども企画課、内山と申します。よろしく願いいたします。失礼して座って説明させていただきます。

それではまず、指定管理者選定評価委員会による指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価の概要について御説明を申し上げます。

初めに、評価の目的でございますが、指定期間中の各年度の終了後に、履行状況の確認を行い、選定評価委員会へ報告することによって、委員の皆様からの御意見をいただく機会を設け、次年度以降の管理運営をより適正に行うため、実施するものでございます。

次に、評価の方法でございますが、平成28年3月に指定管理者制度における評価関係資料の見直しがなされ、昨年度から指定管理者年度評価シートの様式が改定されております。昨年度の当委員会におきまして、変更内容等について御説明をさせていただきましたが、昨年度御欠席の委員の方もいらっしゃいますので、簡単ではございますが、改めて御説明をさせていただきます。

本日、机上に配付をさせていただきました参考資料をご覧ください。1の見直しの内容でございますが、表の左側に見直しの内容、右側に年度評価シートの項目を記載してございます。表の内容につきましては、後ほど青いファイルの資料3-2から資料3-4の子育て支援館の資料を例に御説明いたしますので、ここでは1つ1つの説明は割愛させていただきますが、1点だけ御説明いたしますと、表の上から4つ目の項目になりますが、評価の段階が、従前3段階評価だったものが5段階評価に見直されております。

表の下にございます《参考 評価段階の変更》と記載している部分をご覧くださいののですが、平成27年度の評価までは履行状況を3点から1点で評価を行い、その結果をもとに、全体評価としてS、A、Bという3段階の評価をしておりました。前回の28年度の評価から、管理運営状況の評価、総括評価とも、AからEまでの5段階の評価へと変更されております。このうち、真ん中の評価であるCが、概ね市が求める水準どおりに管理運営がされているという、いわゆる標準の評価となっております、それより優れているか、または改善が必要かを示すようになっております。

次に、2の評価の流れでございますが、まず大まかに御説明いたしますと、月次報告書の確認や現地視察等によるモニタリングを行い、その結果に基づき、モニタリングレポートを作成いたします。その上で、モニタリングレポートの結果や収支状況などに基づき年度評価シートを作成いたします。この年度評価シートを本委員会で御審議いただきまして、審議後に公表するという流れになっております。

続きまして、本日、机上に配付をさせていただきました資料4、評価の目安（年度評価シート）をご覧ください。こちらは今回御審議いただきます年度評価シートにおいて指定管理者の自己評価とは別に市の評価として評価づけを行っておりますが、このうち、管理運営状況の評価につきましては、評価の前段で項目ごとに細かい評価を行い、

その評価を積み上げて最終的な評価を算出する形となっておりますので、それぞれの評価を行うに当たっての目安を示したものでございます。

それではまず、青いファイルの資料3-4、子育て支援館のモニタリングレポートをご覧いただきたいと思っております。この資料には、管理運営状況の確認として、それぞれのモニタリング項目ごとに、左の欄から順に、市が求める管理運営の基準、指定管理者の提案時のプラス評価について、提案に対する市の確認方法及び確認結果を記載しております。

評価の例といたしまして、資料を1枚おめくりいただきまして、裏面の真ん中よりちょっと上の部分、3ページとなっている部分をご覧ください。表のうち、一番左側の欄がモニタリングの項目となりますが、そのうち、「4 施設の効用の発揮」の「(2)利用促進の方策」の「ア 市民ニーズの把握、利用者意見の聴取」の欄をご覧ください。項目の右隣の欄に、市の求める基準として、「利用者アンケートの実施及び分析・検証」との記載があります。これに対しまして、その右隣の欄になりますが、指定管理者の提案では4種類のアンケートを実施とあり、各種アンケートを実施するほか、職員間で結果を精査し、要望等に対応できることは実施し、実施できないことについては掲示板・広報紙等で説明を行うといった、市の求める基準を上回る提案をしております。そのため、この提案は市の基準を上回っており、かつ、市民サービスの向上に資するものと判断されるため、提案の左側の欄にプラス評価の「◎」がついているものであります。このような形で、あくまでも提案時点の内容となりますけれども、市の求める基準を上回る提案をしており、それが市民サービスの向上に資するものである場合と判断したものに付きましては、それぞれの提案の左側の欄にプラス評価の「◎」がついております。なお、市の基準どおりの提案である場合につきましては、こちらには何も表示がないものとなっております。

続きまして、その右隣の欄では、当該提案に対する市側の確認方法を記載しており、ここでは月次報告書による確認としております。さらに、その右隣には「○」がついておりますが、これは市の確認の結果、提案時の指定管理者の提案、左側にある提案でございますけれども、こちらが概ね提案どおりになされていたことを意味しているものでございます。例えば、確認の結果、当初の提案よりもさらに上回る管理運営だった場合には「◎」の評価がつくことになり、提案どおりに管理運営が行われていなければ「×」の評価がつくことになります。このように、各項目について提案時のプラス評価の有無、確認結果の評価付けを行いまして、その後に評価を数値化することになります。

それでは、資料4のほうにお戻りいただきたいと思っております。こちらのうち、四角で囲っております「5 管理運営状況の評価(3)管理運営の履行状況」の下にあります表が、今御説明いたしました提案時のプラス評価の有無、確認結果の評価付けに対し数値化する際の目安となっておりますのでございます。先ほどの例では、提案時のプラス評価が「◎」であり、モニタリングで確認した結果が概ね提案どおりの「○」であったため、点数といたしましては、表の上から3番目になりますが、点数がプラス1となるもので

ございます。

続きまして、また青いファイルのほうになります。資料3-3をご覧くださいと思います。こちらでは、ただいま御説明いたしました評価の数値化をそれぞれの項目で行い、その数値を用いて年度評価シートの大項目ごとに平均値を算出する表となります。先ほどの例では、この表のうち、真ん中あたりにございます「4 施設の効用の発揮」の「(2)利用促進の方策」の「ア 市民ニーズの把握、利用者意見の聴取」でございましたので、数値化した結果であるプラス1点を、子育て支援館においてはモニタリングを9月と12月の年2回行っておりますので、9月、12月の欄にそれぞれプラス1点と記載しております。ただし、年度評価シートの評価項目という大項目の範囲を見ますと、この項目以外の3項目が全て0点となっておりますので、平均値としましてはプラス0.25点となります。

それでは、また資料4のほうにお戻りいただきたいと思います。資料4の真ん中付近の「② 平均値の算出」の部分でございますが、下の表をご覧ください。先ほどのようにそれぞれの項目の評価を数値化した上で、年度評価シートの大項目ごとに平均値を算出いたします。算出したそれぞれの平均値が年度評価シートのAからEまでの5段階評価のいずれに該当するかを判断する目安がこの表ということになります。先ほどの例では、平均値が0.25点でございましたので、年度評価シートにおける大項目の評価としましては、この表に当てはめると上から3番目の「平均値が-0.5を超え0.5未満」に当たりますので、Cの評価ということになります。これが目安に基づき算出した評価となります。このように細かい項目ごとに点数化した評価点から大項目1項目当たりの平均値を算出いたしまして、この目安に基づき、AからEまでの5段階で評価を行うものとなっております。

続きまして、裏面のほうをご覧ください。資料4になります。最後に、総括評価でございますが、これまで御説明いたしました各大項目の市の評価における評価の割合により総括評価の目安とすることとしております。全ての大項目について市の評価を算出し、最後にその評価の割合により総括評価の目安を算出するものでございます。割合の目安はこちらの表のとおりとなっております。

以上が評価の概要でございます。やや複雑な仕組みとなっておりますがわかりづらい点も多々あったかと存じますが、大まかに申し上げますと、指定管理者の提案に基づきどういった管理運営がなされたかをモニタリングレポートの「◎」、「○」、「×」の確認結果により、全庁的な目安から点数化し、その点数をもとに履行状況をAからEで評価し、さらにその各評価から総括評価を行うという流れとなっております。なお、こちらの方法により算出した評価はあくまでも目安でございますので、総合的に判断して異なる評価をすることや、選定評価委員会の意見を踏まえて評価を修正することも可能となっております。

それでは続きまして、指定管理者年度評価シートの様式の改定内容につきまして、実際の評価シートで詳しく御説明をさせていただきます。ファイルにも綴じてございますけれども、本日、A3でお配りしておりますので、そちらをご覧くださいと思います。

す。

評価シートは大きく7つの項目で構成されております。まず、「1 公の施設の基本情報」と「2 指定管理者基本情報」ですけれども、施設名称や設置目的、指定管理者名などの基本情報と、ビジョン、ミッション、成果指標、数値目標などが追加されたところでございます。

次に、「3 管理運営の成果・実績」でございますが、成果指標に係る数値目標の達成状況などが追加されたところでございます。

ページをおめくりいただきまして、「4 収支状況」ですけれども、必須業務収支状況につきましては、実績と計画の比較のほかに、提案時の見積額と年度の事業計画で定めた計画額の差異を分析する内容が追加されたところでございます。なお、一番下の米印の2に記載してございますとおり、28年度の選定時の提案額は消費税の税率を10%にしてございましたけれども、29年度時点では消費税の引き上げ時期の変更により8%でございますので、こちらについては提案時の額そのままではなく、消費税を8%に換算し直した提案額を記載しております。その結果、若干増減が出ておる状況でございます。

ページをおめくりください。3ページになりますが、ここでは本社費・共通費の配賦基準・算定根拠の欄が追加されております。また、(2) 自主事業収支状況につきましては、収支の実績のみを記載するようになっております。最後に、(3) 収支状況で必須業務と自主事業の収支状況をまとめてございます。

ページをおめくりいただきまして、「5 管理運営状況の評価」でございますが、成果指標の目標達成状況や施設管理経費縮減状況が追加されております。4ページ、(3) 管理運営の履行状況でございます。まず評価項目についてですが、こちらは指定管理者の選定時、平成28年度の審査項目をもとにそれぞれの施設の特性や実情に応じて設定してございます。また、一番下に新たに選定評価委員会の意見を踏まえた対応が追加されております。

ページをおめくりいただきまして、6ページの「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」でございますが、前回と大きな変更はございません。

次に、7ページをお願いいたします。最後に、「7 総括」として、指定管理者及び市による総括評価と委員会の意見を掲載するようになっております。こちらは年度評価シート全体の記載を踏まえ、総括的な評価を行うものでございます。先ほども御説明させていただいた目安により評価を算出し、さらに、所見として、管理運営を通じた全般的な評価を記載するようになっております。なお、先ほどと同様に、評価の目安でございますので、施設の状況に応じて評価点を変更したり、選定評価委員会の意見を踏まえて修正することも可能となっております。

以上により、市で作成した指定管理者年度評価シートと、指定管理者から提出された事業報告書、計算書類等の資料をもとに、選定評価委員会より、当該指定管理者による指定管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点や指定管理者の倒産、撤退のリスクを把握するため、当該指定管理者の財務状況などに対する御意見を

いただくものでございます。最終的に御審議いただいた中で、当委員会としての意見を  
取りまとめていただき、委員会会長より市に対し答申をしていただきます。

なお、答申でいただきました御意見は、年度評価シートの「7 総括」の(3)こども  
未来局指定管理者選定評価委員会の意見欄に記載をさせていただきます。また、評価結  
果の取り扱いでございますが、指定管理者による管理運営の改善、効率化に向けた取り  
組みを促進するため、当該指定管理者に通知するとともに、選定評価委員会の御意見を  
記載した年度評価シートを市ホームページ上で公開させていただきます。

説明は以上でございます。

○岩切会長 ありがとうございます。昨年度からこの5段階に変わりましたね。それ以前  
のS、A、Bという評価は大変わかりやすかったんですけども、この5段階になって  
から非常に複雑になりまして、なかなか難しい部分もあるんですけども、この評価方  
法で昨年度から進めておりますのでこれに沿って進めてまいりたいと思いますけれど  
も、何か御質問等ございますか。よろしいですか。

それでは進めてまいります。まず千葉市子ども交流館の年度評価について御審議をい  
ただきたいと思います。所管課より説明をお願いいたします。

○内山こども企画課長 引き続きまして、こども企画課の内山です。座って説明をさせて  
いただきます。

それでは、子ども交流館の指定管理者年度評価シートにつきまして御説明をさせてい  
ただきます。配布資料2-2、平成29年度指定管理者年度評価シートをご覧ください。  
まず、「1 公の施設の基本情報」でございます。施設名称は千葉市子ども交流館、条  
例上の設置目的は子どもの健全な育成と交流を図るとしております。

次に、「2 指定管理者の基本情報」でございます。指定管理者は千葉ミライ子ども  
プロジェクト事業体で、代表団体がアクティオ株式会社、構成団体はテルウェル東日本  
株式会社でございます。指定期間は平成29年4月1日から平成34年3月31日までの5年  
間となっております、今回の指定期間の最初の年度評価となります。

次に、「3 管理運営の成果・実績」でございます。(1)成果指標に係る数値目標の  
達成状況の来館者数につきましては、指定管理者の設定した平成29年度の数値目標15万  
2,458人に対しまして、実績は15万6,967人で、達成率は103.0%となっております。来  
館者数は、前年度比2,147人の増で、4年連続で過去最高を記録しております。その下  
の新規登録者数につきましては、指定管理者の設定した平成29年度の数値目標1万  
5,330人に対しまして、実績は1万2,107人で、達成率は79.0%となっております。新規  
登録者数は、市内の児童数の減少などの影響もあると思われまじけれども、前年度比  
1,846人の減で、目標を達成することができませんでした。なお、市の設定した数値目  
標と、それに対する達成率につきましては、それぞれの下段に括弧書きで記載をしてお  
るところでございます。市の設定した数値目標はいずれも5年累計でございますが、年  
平均で算出いたしますと、来館者数は、数値目標13万7,800人に対し、達成率は113.9%。  
新規登録者数は、数値目標1万4,800人に対し、達成率は81.8%となっております。

次に、(2)その他利用状況を示す指標でございます。これは指定管理者が独自に設定

した数値目標でございますが、子ども交流館の認知度の向上と新規登録者数の増を目的といたしまして、平成29年度は出張講座を前年度比3回増の8回実施することとしましたが、こちらは目標どおり8回実施しております。

続きまして、「4 収支状況」でございます。まず、3ページをお開きいただきたいと思っております。一番下の(3)収支状況をご覧ください。事業を指定管理の委託業務としての必須業務と自主事業の2つに大きく分けた後、それぞれの収支を合算した総収入と総支出を記載してございます。必須業務の収支は52万7,000円の黒字。自主事業の収支も29万円の黒字となり、総収支といたしましても81万7,000円の黒字となりました。

それでは、必須業務のほうから詳細を御説明いたします。恐れ入りますが2ページにお戻りください。(1)必須業務収支状況の「ア 収入」をご覧ください。指定管理料、その他収入ともに提案、年度計画どおりの実績となっており、収入の合計は、提案、年度計画、実績のいずれも、1億27万2,000円となっております。

続きまして、「イ 支出」をご覧ください。まずは人件費でございますが、年度計画と実績の差異は55万6,000円の増となっております。主な要因といたしましては、本市の施策でございますこどものまちC B Tへの協力などに伴う残業手当の増ですとか、夏休み期間中のアルバイトの人件費の増によるものでございます。

次に、事務費でございますが、年度計画と実績の差は120万円の減となっております。主な要因といたしましては、光熱水費の減や、施設設備の修繕費の減によるものでございます。

次に、管理費でございますが、年度計画と実績の差は10万8,000円の減となっております。こちらの主な要因といたしましては、計画上の管理費は全て備品購入費に当たりますけれども、機材ですとか器具は購入したものの、購入単価が低く、市の規定に準じますと備品に該当するものがなかったため、実績では消耗品として計上したことによるものでございます。

次に、委託費でございますが、年度計画と実績の差は22万5,000円の増となっております。こちらの主な要因といたしましては、プレイルールの遊具の保守点検を行ったことによる増でございます。

次に、本社費・共通費でございますが、年度計画、実績ともに812万8,000円となっております。

最後に、支出の合計でございますが、提案、年度計画1億27万2,000円に対しまして、実績が9,974万5,000円で、52万7,000円の減となっております。

続きまして、3ページをお願いいたします。一番上の本社費・共通費の配賦基準・算定根拠でございます。指定管理業務の実施に当たっては、現場と本社が一体となって業務を遂行しており、本社では、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おります。これらの現場管理にかかる経費は本社における営業費に該当するため、指定管理事業の本社費の算定に当たりましては、本社管理経費を除く支出総額に対しまして、本社の営業費比率の実績を踏まえるとともに、子ども交流館における当施設の運営を安定させるという観点から、比率を定め、計上している状況でございます。

次に、自主事業でございます。(2)自主事業収支状況をご覧ください。自主事業は必須業務には含まれていないものの、指定管理者が施設の設置目的を果たすために必要であると考えた事業を実施しており、乳幼児向けのプログラムや、キッズダンススクール、中高生を対象としたミュージックレッスンなどを開催しているところであります。自主事業の実績につきましては、収入が213万5,000円、支出が184万5,000円で、29万円の黒字となっております。

収支の詳細につきましては以上でございます。

続きまして、4ページをお願いいたします。「5 管理運営状況の評価」でございます。まず、(1)管理運営による成果・実績でございますが、各評価項目ごとに市の設定した数値目標に対する達成状況を、点線枠内の基準により、5段階で評価したものでございます。1ページ目で説明いたしましたとおり、来館者数につきましては、市の設定した数値目標に対する達成率が113.9%でございましたので、B評価。新規登録者数につきましては、同じく達成率が81.8%でございましたので、D評価としております。

次に、(2)市の施設管理経費縮減への寄与でございます。こちらは選定時の提案額に対する指定管理料実績額の削減率を評価するものでございますが、提案額と実績額が同額でございましたので、削減率0%で、C評価としてございます。

次に、(3)管理運営の履行状況でございます。市の評価につきましては、資料2-3、評価の目安による算出表のとおり記載してございます。こちらは先ほど御説明いたしましたとおり、昨年度に実施した2回のモニタリングがもととなっております。子ども交流館については、いずれのモニタリング項目においても基準を上回るものはないものの、全ての項目において基準どおりの良好な管理運営が行われていると確認できましたので、プラス・マイナス・ゼロとなり、その結果、全てCの評価となっております。また、資料2-2の4ページ、(3)管理運営の履行状況につきましては、指定管理者にも自己評価を記載していただいております。自己評価と市の評価が異なる項目につきまして簡単に御説明をさせていただきます。

5ページをお願いいたします。「(4) 施設の事業の効果的な実施」のうち、「①子どもの健全な遊びと居場所の提供」から「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」まででございますけれども、自己評価がBとなっております。これはアウトリーチ事業として、出張講座を前年度比3回増の8回開催し、子ども交流館の認知度の向上に努めたことや、過去最高の来館者数を記録したことから、B評価としたものでございます。

次に、その下の「(5) 自主事業の効果的な実施」につきましても自己評価がBとなっております。これは平日、日中のいわゆる需要の少ない時間帯を利用いたしまして、乳幼児向けのリトミックや運動遊びの充実を図り、来館者数の増につなげたことから、B評価としたものでございます。これらはいずれも、来館者数の増と、それに向けた取り組みに対する自己評価でございます。市としてもこの点は十分評価に値するところではありますが、既に4ページ一番上の(1)管理運営による成果・実績の来館者数の項目でB評価としておりますので、この項目ではモニタリング結果のとおり、C評価といた

しております。

続きまして、一番下の(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でございますが、こちらは空欄としております。前年度までは、平成26年度の児童交流促進事業の実施回数が計画を下回っていたことに対する対応状況を記載しておりましたが、平成27年度からは、早い段階から事業の周知、PRに努め、計画どおりの回数を実施するといった改善が図られていること、また、平成29年度から新たな指定管理者の選定が行われていることから、市の指定管理者制度所管課にも確認の上、空欄といたしております。

管理運営状況の評価については以上でございます。

続きまして、6ページをお願いいたします。「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」の(1)指定管理者が行ったアンケート調査でございます。子ども交流館におきましては、例年同様、受付ロビーに常時設置している利用者アンケートに加えまして、イベント時に年2回の特別アンケートを実施し、計408件の御意見をいただいております。幾つか御紹介いたしますと、利用者アンケートでは、卓球等のアリーナで行うスポーツの利用時間に関する御意見ですとか、パソコンコーナーでの閲覧制限に関する御意見をいただいております。また、特別アンケートでは、家でも遊べそうなことを教えてもらえてよかった、毎回とても楽しく、係員がとても親切だった、また来たいなど、概ね良好な御意見をいただいております。

次に、(2)市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応でございます。1点目の、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、注意をしてもらいたいとの御意見に対しましては、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ところでございます。

2点目の、プレイルームに保護者が座る椅子が少ないと感じたので増やしてほしいとの御意見に対しましては、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ますが、利用状況に応じて追加で椅子を用意する対応を行っているところでございます。

続きまして、7ページをお願いいたします。最後に、「7 総括」でございます。まず(1)指定管理者による自己評価でございますが、B評価としております。指定管理者の所見といたしましては、過去最高であった前年度をさらに2,147人も上回る15万6,967人の来館者を迎えることができた。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アウトリーチを開始し、みやこ図書館での出張講座では初めて新規申込者を獲得できたなどでございます。

次に、(2)市による評価でございます。4ページ、5ページにございます「5 管理運営状況の評価」では、評価項目11項目中、B評価が1項目、C評価が9項目、D評価が1項目でございました。これは総括評価の目安によるところの、評価項目のDが20%以下かつ評価項目にEがないに該当いたしますので、C評価とさせていただきます。市の所見といたしましては、施設の広報活動、講座等が良好に運営されている、新規登

録者数は目標に届かなかったものの、来館者数は、市、指定管理者それぞれの設定した数値目標を上回る15万6,967人となった、収支においては効率的な運営に努め、管理業務、自主事業ともプラスにすることができたなどがございます。総括評価のC評価は一見すると低い評価のように見えますけれども、点線の囲みでございますとおり、良好な運営が行われていたという評価となっております。

子ども交流館の指定管理者年度評価シートの説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○岩切会長 ありがとうございます。それでは、審議に入ります。それぞれ御質問も含めて御意見をいただいて、その後また補足があればいただければと思います。どなたからでも結構なんです。

○鶴見副会長 では、私のほうから。子ども交流館のほうとしては、来館者数については、過去最多ということで非常に評価できるという一面があるかと思いますが、新規登録者数については満たしていないというところで、少子化の問題もありますけれども、設定した人数よりも低いということで、ここだけはちょっと評価できないところもあるだろうというふうに思います。

あと、収支なんですけれども、これについては、赤字から転じて黒字になりましたので、この辺については十分に評価できるのではないかというふうに思っております、これについても引き続き、このように黒字を維持できるように頑張ってもらいたいというふうに思っています。

私からは以上です。

○岩切会長 ありがとうございます。どなたからでも。

○田原委員 高校生がアンケートの中で、プレイルームで遊びたいということを行っているわけですね。ということは、プレイルームって何なのというのがわかっていない高校生もいるんだなというのがあって、幼児性がまだ抜け切れない高校生がいるのかなと、この意見書の中を見ていてちょっと感じたところです。

○岩切会長 よろしいですか。ありがとうございます。ほかはいかがですか。

○小栗委員 すみません、2点あります。来館者数の次年度以降の課題として、小学生、高校生は増加しているけれども、未就学児童、中学生、保護者が減っていると、これを何とか増加傾向に転じさせるために有効な方策を考えていかなければなりませんというように記述があるのですが、具体的にどのように分析されているのかを教えてくださいたいのがまず1つ目です。

2つ目が、収支以外の情報として、対象事業の貸借対照表を作成していただくのは難しいでしょうか？収支だけ見ても、私からするとよくわからないというか、資産とか負債とか純資産とか、そういうストック情報がないと、もうかっているかもうかっていないとか、その程度しかわからないというのが2つ目です。これは前からの課題になっているかもしれません。その関連でまた先ほど御説明があった本社費・共通費の配賦基準・算定根拠のところでも%が出ているんですけれども、具体的な算出根拠などよくわからないという状況ですね。ただ、総括的に見れば頑張っているというか、昨年度より良

くなったということだけははっきりしていますので、そこだけは問題はない。プラスとして評価できると思うんです。

以上です。

- 岩切会長 ありがとうございます。財務諸表のほうは大丈夫なんですか。
- 小栗委員 全体として総括的に見れば多分うまく行っているんだろうなというのはわかるんですけども、今回、貸借対照表がないと何とも判断が難しいという状況ですね。
- 岩切会長 そうですね。この問題については、昨年度は前の指定期間の評価だったんですが、そこでもこういう文言があるんですね。「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、収支状況のさらなる透明性の確保に努められたい」ということです。
- 小栗委員 財務状況というのは貸借対照表を含めて明らかになります。損益とか収支状況というのはこの収支報告書であって、経営成績に加えて財政状態を把握するためには貸借対照表がなかったらわからない話です。今回は収支状況の確認をしたという状況です。そのぐらいでとどめたほうが本当はよろしいんですかね。
- 田原委員 もっと会社全体の財務諸表がないと、これ、来ないでしょう。多分、指定管理の収支の金額だけを出しているんですよね。会社全体のがここに載っているんでしょうか。損益計算書というのはあるんですか。
- 内山こども企画課長 会社全体については、資料2-7のほうに載せさせてはいただいております。
- 岩切会長 この資料2-7ではわからないんですか。これは会社全体のものですか。
- 小栗委員 この運営をやっている会社が経営成績・財政状態がどうかという観点だったら、資料がありますので。指定管理者自身の財政状態、経営成績を見るというのだったら大丈夫です。指定管理の事業そのものの財政状態というのはなかなか難しいというか。
- 岩切会長 事務局、そこはどうですか。
- 田原委員 収入と支出がですね。右側のほう。
- 小栗委員 あ、そうですね。
- 田原委員 そうですね。こういったことしかできないんですよ、きっと。指定管理費用が赤字だったら、本体からどういうところに補填したかとかいうのが出てくるわけじゃないですか。今のは本体からは出していないですね。
- 佐々木こども未来部長 この事業には、小栗委員さんがおっしゃるように、この交流館自体の事業の貸借対照表というのはなかなか、その部分は抽出してというのはちょっと出ないというような。我々もそういった形が出るのかと先方のほうには話はしているんですが、この事業だけという形はちょっと出ないということなので、最大限というのはちょっと言葉は悪いんですけども、会社全体としての貸借対照表しか出せないという状況であるということでございます。
- 岩切会長 これはもう3期目。今後も指摘するかどうかですね。
- 田原委員 専門職から見ると表現が違うんですかね。

- 小栗委員 そうですね。
- 岩切会長 この本社費・共通費のところを、今回は約8.8%に計上しているんですけども、昨年度は7点何%だったかな、計上していたんですね。その根拠はわからないですよ。これは年度によって数字が変わってくるので、よくわからないんですね。
- 田原委員 これって、8.8%というのは会社全体に対しての比率として出てくるということなんですかね。テルウェル自体の、本体のお金に対してここの部分は8%ということじゃないんですかね。
- 岩切会長 そうです。
- 田原委員 そうですよね。そうすると、増減するというのはやっぱり会社の売上げが、総体が少なくなるか多くなるかの問題だと思うんですね、多分。
- 岩切会長 そういうことなのでしょうね。専門の立場からいかなものかということが10年言われ続けているわけですね。だから、市当局がそれを良しとされるのであれば、これからも毎年同じ指摘を続けるかどうかということですよ。
- 田原委員 ただ、指定管理費から赤字か赤字じゃないかというのがここに出るだけですよ。
- 岩切会長 ええ、そうですね。
- 田原委員 出てこないですよ、そういう貸借対照表。多分。
- 岩切会長 そうですね。結局10年間出てこないということは、なかなか出せないということなんだろうと思うんですよ。ただ、それを透明性を確保されたいと指摘するのと小栗委員から言われたように、収支が改善されて良いというプラスの評価をするのは、全く逆の指摘になるということです。
- 少しこの問題は置きましょうか。他に何かございますか。
- 松崎委員 ありがとうございます。来館者数、登録者数はおっしゃってくださっていたとおりで。幾つか細かい対応はしてくださっているんだろうなというふうに、特にマナー向上に関してとか、そういうのは細かく、その場に依じた対応をしてくださっているのだろうなというふうに思いました。ただ、平日の午前中の来館者利用の谷間になっているところに関しても課題の1つであると考えているというふうにここに書かれているので、その間をどういうふうに埋めていくのかというのは、乳幼児、就学前の子どもたちの来館者数が減っているというのととも少し考えていただけると、今後につながるかなというふうに思いました。
- 以上です。
- 岩切会長 ありがとうございます。私のほうからなんですが、新たに委託をして初年度ということですので、やはり気になるところは指摘したほうが良いと思っているんですね。一番気になったところは、今回、テルウェルが加わって共同事業体になったんですね。そのメリットがどこにあらわれているのかということです。そのあたりはいかがでしょうか。
- 佐々木こども未来部長 今回からテルウェル東日本が入りまして、ITのほうの会社でございますので、館内のIT環境が整備されたというのが1点と、あと、情報セキュリ

ティですよ、そういったところが強化されております。あと、講座のほうでは、パソコンの講座ですとか、プログラミングの企画運営など、そういうところでテルウェルの強みは出ているのかなというふうに思っております。

○岩切会長 評価できるということですか。

○内山こども企画課長 そうですね、やはりセキュリティの向上というのは大事なところだと思っておりますので、そこが万全といたしますか、向上しているのは評価できる点だと思います。

○岩切会長 当然、そうあってほしいと思っているんですけども、少し厳しい言い方をすると、例えばテルウェルが加わったことによって、ホームページですとか、そういうものが充実してくるのかなというふうに期待をしていたんですが、この後評価をする子育て支援館と子ども交流館のホームページを開いてみますと、明らかに支援館のホームページのほうが発達しているように見えるんです。テルウェルが事業体として加わったことがそういうところにもあらわれてきてほしいなと思いました。この後アウトリーチの問題もあるんですが、もう少し施設について周知を図っていかねばいけないので、やはりホームページは大きいと思うんですね。指定管理者のほうにそのあたりを今後ぜひお願いしていただければと思います。

それから、アウトリーチの問題もお願いをしてきたので、事務局のほうも力を入れていращやと思うんですが、どこかの小学校に行ったら新規の登録者が2名増えたということで、それはいいですけども、ちょっと目標が低過ぎないかなという感じがしませんか。

○田原委員 でも、みんな増えたと思っているんですよ。

○岩切会長 もっと積極的にやってもらえないのかなと感じます。

○田原委員 指定管理を受けるときはPRがすごかったですものね。

○岩切会長 すごかったですからね。

○田原委員 アウトリーチをすることによって新規の登録者も増えますよみたいな言い方をされていましたよね。とてもね。

○岩切会長 結果的にはやっぱり課題である市内全域からの来館者数が思うように伸びていないわけで、そう簡単ではないことはわかりますけれども、もっと努力していただく必要があると思います。

○内山こども企画課長 私たちのほうも、そこは、交流館は1館しかありませんので、なるべく外に出ていっていただいて、近所だけではなくて、市内全域で展開できるようにということは指定管理者のほうとまた話し合っていきたいと思います。

○岩切会長 すばらしい施設で大変な費用をかけている事業なので、最大限に活用を図らないといけないと思っています。そういう点で指定管理者のほうに働きかけていただきたいと思っています。

○佐々木こども未来部長 今、早速ホームページを見まして、確におっしゃるように、見ていただいた方に来ていただく、来たいと思ってもらうための視点がやっぱり必要だというふうに思います。これはちょっと検討課題とさせていただきます。

○田原委員 テルウェルが入ったんですね。

○岩切会長 そうなんです。テルウェルが入ったからやっぱり期待しますよね。

○田原委員 そのときだって一生懸命言っていたものね。最初の方にその話、していましたよね。

○岩切会長 ええ。期待したんですね。

もう1つ、資料を読ませていただいて、これは意見として述べるほどの根拠はないんですけども、例えば、資料2-6の事業報告書の33ページに、入館手続きがわかりにくい、スタッフの対応が冷たいとかとあるんですね。それから34ページの上から2つ目、全体的に職員さんの言い方がきついです、昔のように優しく注意してほしいとか、こういうふうなことが書かれているんです。これが本当に当たっていることなのかどうかはわかりませんが、やはり市民サービスという点で、努力はされているとは思いますが、こういうような意見が少なくなるように対応を考えていただきたい。

○田原委員 きついいんじゃないですか、これ。今の子供ってあんまり怒られたりすることがないから。

○岩切会長 そうなんです。実態はわかりませんがね。ただ、こういう意見は気になりますね。

○内山こども企画課長 その辺りも指定管理者のほうとよく話し合いをしていきたいと思っています。

○岩切会長 ぜひ。お願いします。

○田原委員 でも、いいことも書かれていますね。実家は千葉市だから、藤沢から来てここに来たらこのすばらしい施設がありましたということもあるんです。あと、遠くの方から来られた方は、このいい施設があるんだなと思っていらっしゃる方もいるというのがあるんですね、33ページのほうに。

○岩切会長 私のほうから以上なんですが、ほかはどうですか。よろしいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 では、委員会としての意見をまとめたいと思いますが、1つは、市の評価はC評価ということなんですが、これは妥当な評価なんだろうと思うんですけども、いかかでしょうか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 よろしいですかね。ただ、今までは市の評価のとおり、優れた管理運営というふうに申し上げてきたんですが、今回は良好なということになるのでしょうか。評価の内容から見ると、優れたという表現はC評価ですので使えないような気がするので、良好な管理運営が行われているということでもよろしいですかね。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 それと委員さん方からも出たんですが、来館者数が増加したことは評価をすべきだと思いますね。かなり頑張って増やしてきていましたので、それがさらに増えているので、これは評価をすべきだろうと思います。

それから、新規登録者をどう見るかというのは非常に難しいんですが、これはまだ施

設の空き状況から見て頑張らなければいけないんじゃないかと。

○田原委員 努力したほうがいいと思いますし。

○岩切会長 努力しなきゃいけないんでしょう。だから、新規登録者数については今後一層増加に努めてほしいということによろしいでしょうか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 それから、利用者層の拡大。利用者層の拡大ってちょっと難しいですよ。中学生云々という話はあったですが。

○田原委員 中学生がというより、乳幼児が何だか少ないですよ。

○内山こども企画課長 もともと乳幼児が支援館のほうへ。

○田原委員 支援館のほうに行くからこっちは少なくなるんですね。

○内山こども企画課長 交流館はもうちょっと上の子たちをターゲットにはしておりますので。

○田原委員 小さい子はこっちに行ってくださいとなるんだろうけれどもね。

○岩切会長 このあたりは。

○内山こども企画課長 支援館はあいていますので、その間、そこを。

○田原委員 そこを使ってもいいでしょう。

○内山こども企画課長 空けておくのはもったいないので。

○田原委員 ああ、なるほどね。

○岩切会長 それでは、指定管理者のほうも利用者層を拡げたいと述べていますから、そのように努めてほしいと言うことによろしいですね。

○田原委員 はい。

○岩切会長 では、新規登録者数とともに、あわせて利用者層の拡大に努めてほしいということは述べてもいいですね。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 財務状況はどうしますか。できないことは、言い続けてもなかなか。

○田原委員 前の委員もおっしゃっていましたね。

○岩切会長 前の委員もおっしゃっていたし。

○田原委員 やっぱり同じようなことをおっしゃっていました。貸借対照表がないとこれは比べられないと。会計士さんから見るとそうなるんでしょうね。我々から見ると、指定管理の費用で使ったものがマイナスでなければいいかなというような感じしか、私なんかはとらないけれども、専門職から見ると違うんですよ。

○小栗委員 透明性を確保したいというのは変わらないですよ。

○岩切会長 変わらないですね。

○小栗委員 引き続き、透明性を確保でいいじゃないですか。透明性ということがあったほうが管理しやすいと思いますね。

○岩切会長 財務状況は概ね良好だということでもいいですか。

○小栗委員 そうですね、収支状況は概ね良好と思います。

○岩切会長 今までは、特段の問題はないと言ってきたんですけれども。

- 田原委員 収支はですよ。収支は特段問題ないですね。
- 小栗委員 収支状況は特段問題ないです。
- 岩切会長 わかりました。そうでしたら、やはりご心配だということなので、指定管理者の収支状況については、特段の問題はないと思われるが、さらなる透明性の確保に努めてほしいということで、やはり残したいと思います。特に改善されていないので。そんなところでいこうかと思いますが、何か入れてほしいことはありますか。
- あとは不登校のお子さんのこととか、学校とか特別支援学校とか、そういうところの利用をもっと増やしてもらって。
- 田原委員 そうですね。
- 岩切会長 アウトリーチですよ。
- 田原委員 そうですね。そういうところ、この場所に自分達が来ても受け入れてくれる人がいるよということを知ってもらったほうが私はいいと思うんですね。そうするとアウトリーチにそういうところの支援学校の子どもたちを連れていって何か教えとかということをやられれば、もっと広がるかなというのがありますよね。
- 岩切会長 ここは相談活動はやっていましたよね。
- 内山こども企画課長 相談もやっております。
- 岩切会長 やっていますよね。そういうところを含めてね。
- 田原委員 もうちょっとね。それとちょっと気になっていることがあって、アンケートの中の図書コーナーのところで、ボランティアで来ているのが、おじいさんが冷たくあしらってとかいうのがあるのね。おじいさんってこんなに嫌われるものなんですか。何かあるんですよ。ちょっと気になって。資料2-6の31ページのアンケートの中で、図書コーナーでお話し会があって、そこで4歳の男の子が本をおじいさんに渡したら冷たくあしらわれたという御意見があって、月に1回、そのおじいさんがお話し会でいらっしゃっているみたいなんですけれども、このお母さんいわく。
- 鈴木幼保支援課長 おじさんですね。
- 田原委員 おじいさんじゃなく、おじさんね。ええっと思っちゃって。一生懸命やってくださっている方に対してどうかと思ってちょっと気になったものですからね。この方は女性のほうがいいような書き方をされているから、やってくださっている方に気の毒かなと思っちゃって。
- 松崎委員 すごく丁寧に対応してくださっているんですけども、やっぱり今までに余りなかったような対応に対しての苦情というのがあるなど。アルバイトの方を増やしているとかということもあるので、今までは専任の方たちがやっていたのが、いろいろな人が来ています。それこそ特別な配慮が必要な方もいらっしゃるので、研修などをやっていただいたほうがよいと思います。不快な思いをしてもう来ないとならないようにすることはすごく大事なことはないかと思います。多分この職員だけでは賄えなくて、ボランティアの人とか、いろんな人が今関わっていて、大学生のボランティアも入っているということでしたので、説明はしていらっしゃるんだと思いますが。禁止の張り紙がすごく多いのがとても目立ちます。中高生が対象なので、すごく難しい部分もあ

るのだと思いますけれども、利用者に対する接し方についての研修や講習など、実施していただいた方が良くもありません。

○岩切会長 わかりました。では、市民サービスの向上のために職員の研修等の充実も図ってほしいということですね。

○松寄委員 はい。

○岩切会長 わかりました。それを入れていきたいと思います。よろしいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 私は、安全確保と危機管理に努めるということは必ず入れてもらっているんですが、今回も是非入れさせていただきたいのですがよろしいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○田原委員 結構けがをしていますものね。

○岩切会長 それでは、ご審議いただいた内容について、事務局のほうと私のほうで文言の整理をさせていただいて、まとめたものを委員さん方に見ていただくということでしょうか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 それでは、いろいろ御意見をいただきましたけれども、そのようにまとめてまいりたいと思います。他はよろしいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 大変ありがとうございました。そういう形で進めさせていただきます。それでは、次へ移ってよろしいでしょうか。

それでは、千葉市子育て支援館のほうの年度評価について、所管課より説明をお願いします。

○鈴木幼保支援課長 幼保支援課の鈴木でございます。座って説明をさせていただきます。

配布資料の3-2、指定管理者年度評価シートをご覧ください。こちらで説明をさせていただきます。まず、「1 公の施設の基本情報」「2 指定管理者の基本情報」についてですが、施設名は千葉市子育て支援館、指定管理者は公益社団法人千葉市民間保育園協議会、指定期間は平成29年4月1日から平成34年3月31日まででございます。当該年度はその3期目の初年度の評価となります。

次に、「3 管理運営の成果・実績」についてでございます。(1)の成果指標に係る数値目標の達成状況の施設利用者数でございますが、平成29年度は6万7,847人で、平成28年、前年度の7万1,724人と比較しまして94.6%、3,877人の減となっております。目標値の7万8,000人には1万153人届かないという結果となってしまいました。これにつきましては、千葉市の就学前児童数、これが1,000人ぐらい減っています。あとは保育所入所児童数、こちらも1,000人ぐらい増えています。ということで、今、合計で2,000人くらいの変動があるということが、理由にはいけないのかもしれませんが、要因になっていると推察されます。利用者アンケートによる利用者満足度ですが、77.3%と、目標値75%以上を超える結果となっております。

次のファミリー・サポート・センター会員数ですが、目標値の毎年250人増に対しま

して、118人増でとどまっております。達成率47%と低い結果となっております。

次のページをお願いいたします。(2)のその他利用状況を示す指標ですが、相談件数、こちらにつきましても来館者数の減に伴いまして、昨年度の2,414件より85件減ってしまいまして、2,329件となっております。次のファミリー・サポート・センター事業の会員数ですが、先ほど118人増えたと申しあげましたけれども、昨年度の5,501人より増えまして、5,619人となっております。その下の活動件数につきましては、昨年度の1万2,170件より1,293件減ってしまいまして、1万877件となっております。こちらの活動件数の減につきましては、実は、昨年度、車を使った事故がございまして、もともと車の利用というのは推奨はしていないんですけれども、その事故に伴いまして車の利用というのを原則行わないというような周知を強化したようなことが、活動件数の減の1つの要因にはなっているのかなというふうに考えているところです。

続きまして、収支状況でございます。まず、(1)の必須業務収支状況の「ア 収入」でございますが、その他収入の決算額は8万2,000円となり、提案額、計画額よりも4万6,000円低くなっております。こちらの主な要因ですけれども、こちらは館長として受け入れる予定だった講演がなくなりまして、講師謝礼を本部会計収入として計上しなくなったということが要因でございます。「イ 支出」でございますが、計画と比べまして一番大きく差が生じているところですが、人件費のところでございます。計画比で144万1,000円と増えておりますが、平成29年度からプレイホールの配置人員を2人から3人に見直しまして、環境をよくするため、保育士の人員増を図ったことによりまして増えております。

次のページをお願いいたします。(2)の自主事業収支状況でございます。こちらはベビーマッサージ講座ですとか、おうちでもできる簡単ヘアカット講座、そういったものが人気なんですけれども、その自主事業の決算額については12万6,000円となっております。前年度から2,000円増えているという状況でございます。

次に、(3)の収支状況でございますが、29万8,000円の赤字となっております。この理由としまして、先ほど申しあげました人員配置、2人から3人に増やしまして人件費が増えたと、その分経費節減には努めたんですけれども、赤字になってしまったという結果でございますが、概ね適正に運営されているというふうに考えております。

続きまして、その下の「5 管理運営状況の評価」でございますが、(1)管理運営による成果・実績につきまして、1つ目、施設利用者数、次の利用者アンケートにおける利用者満足度、こちらについてはC評価というふうにさせていただいておりますが、3つ目のファミリー・サポート・センター会員数につきましては、先ほど申しあげました毎年250人増という基準に対しまして118人増にとどまってしまったというところですので、下の評価の基準に基づきまして、E評価とさせていただいております。

次のページをお願いいたします。(2)市の施設管理経費削減への寄与というところですが、市の指定管理料支出の削減を評価項目としておりますが、市の指定管理料の支出実績と選定時の提案額とは同額となっておりますので、特に削減はないということで、C評価というふうにさせていただいております。

次の(3)管理運営の履行状況でございますが、自己評価にB評価がついた項目について御説明をさせていただきます。「4 施設の効用の発揮」の中に、(3)施設の事業の効果的な実施、その中のオの基幹施設業務というところに、指定管理者のほうで自己評価をしたものがBとなっております。こちらですけれども、拠点施設との連絡会議3回、研修会4回は提案どおりの実施なんですけれども、アンケートによるニーズ調査を行った上で研修のテーマを決定したことで、より高い効果を上げたことによるというところでございます。

その次のページをお願いいたします。(4)に自主事業の効果的な実施というところがございます。提案の45回を上回る46回を実施したということで、自己評価はBとなっております。ただし、モニタリングの結果の市の評価はCというような結果となっております。

続きまして、その下の(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のところでございますが、昨年度いただいた委員の方々からの御意見としまして、「来館者が減少している原因を分析し、利用者の確保に努められたい。」ということに対しましては、中央区役所で行われました父親&母親学級があるんですけれども、その終了後に支援館の職員が施設見学の案内をしたりですとか、あとは同じ建物に民間保育園協議会というところが入っているんですけれども、そちらの会員に、117園あるんですけれども、そのリーフレットの配布を行うですとか、そういった周知に努めたというところでございます。次の「利用者からの意見への対応状況については、利用者に対し、より具体的に示されたい。」という御意見をいただきましたが、館長からの回答ということで、利用者の御意見を取り入れた旨を館内に掲示するようにしております。

次のページをお願いいたします。「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」についてです。指定管理者のほうで4つの方法によりアンケートを実施しております。1つ目といたしまして、初めて来館する方向けに配布しています、はじめましてアンケートというもの、2つ目といたしまして、リピーターの来館者に配布する支援館アンケート、3つ目といたしまして、ひろば、イベント、そういったものに参加した方向けのアンケート、4つ目としましては、館内に設置しておりますご意見ポストに投函していただくというものがございます。今年度はこれを足しますと合計で2,588件のアンケートを回収いたしました。昨年度から451件の増加でございます。

1のはじめましてアンケートにつきましては、利用目的を回答してもらっているんですけれども、親子で遊ぶためというのが最も多くて65.8%、続いて、友達をつくるためというのが9.3%、子育て情報を得るためというのが8.9%というふうになっております。

次の支援館アンケートのほうでは、よく利用するコーナーというものをお答えいただいております。プレイホールが70.6%、ままごとコーナーが46.3%、創作コーナーが36.7%、絵本コーナーが26.8%、親子サロンが21.8%、乳児室が18.4%というふうになっております。

スタッフの対応等の中で、5段階評価のうち、「大変よい」「よい」と回答をいただい

ているものが、受付でのスタッフ対応については96.5%の方々、ホール内でのスタッフの対応のほうは93.3%、スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気という項目では85.3%であり、3項目とも昨年度より数%向上している状況でございます。

3番目のひろば・イベント等のリアクションについてですが、(2)のイベントについてのアンケート結果は、「よかった」との回答が96.2%、「ふつう」というものが3.8%ということで、高い評価をいただいております。

4のご意見ポストについては、4件と少ない結果なんですけれども、いただいた意見としましては、(2)に記載しておりますけれども、出入り口付近に帰り支度をするためのマットの設置をしてほしいという要望に対しまして、2カ所ある受付付近にそれぞれベビーベッドを設置しております。もう1つ、夫婦で協力しておむつがえをできるようにトイレに大人用のスリッパを2足用意してほしいと、細かい声なんですけれども、それに対しても即座に対応しております。また、対応したことについての告知も館内に掲示いたしまして、利用者に具体的な周知を図っております。

次のページをお願いいたします。7として総括となります。(1)指定管理者による自己評価ですけれども、こちらは総括評価Cとなっております。所見のところですが、前年度に引き続きまして、来館者数が前年度を下回る結果となり、来館者増につながる有効な施策がとられていないものの、子育てに不安のある保護者からの相談業務を手厚く行い、さまざまな自主事業に積極的に取り組んだことにより、千葉市の子育て支援施策の拠点として十分に責務を果たしているというふうに評価をしているところでございます。

その下の(2)市による評価でございます。前のページの5の管理運営状況の評価における各項目は、1つ、E評価がございました。それ以外が全てC評価というふうになっております。冒頭に説明しました総括評価の目安に基づきますと、ちょっとどれにも該当しなくて、C評価とD評価の間というふうになってしまうんですが、E評価となったのが、ファミリー・サポート・センターの会員数について250人増という目標値には届かなかったというものなんですけれども、それでも118人の増加ということにはなっていることもございますので、その1項目だけがE評価だったということがありますので、市の総括評価はCというふうにさせていただきました。

次に、所見でございます。指定管理者として引き続き指定された第3期の1年目でございますけれども、来館者数は計画の目標値7万8,000人を下回る6万7,847人というふうになっておりますが、就学前児童数の減ですとか、保育所入所児童数というのが増えているということで、そもそも母数がかなり減ってしまっているところなんです。実際、来館者数の減少率と先ほど申し上げた要因の減少率というのはほぼ一致していますので、それでいいというわけではありませんが、主な要因だと推察しております。今後引き続き、市と指定管理者とで利用者の増につながるような目標を検討しまして、速やかに実施していきたいというふうに考えております。

利用者アンケートにつきましては、昨年度よりもさらに高い満足度が出ておりますので、この点については評価できることだというふうに考えております。昨年度に引き続

きまして、地域子育て拠点施設の基幹施設として他の拠点施設の統計を取りまとめたりですとか、翌月に実施する講座の情報収集、ホームページでの情報発信のほか、定期的な連携会議や研修会を開催する中で、他の施設職員に対して適切なアドバイスを行うなど、基幹施設としての役割を十分に果たしていると考えております。

ファミリー・サポート・センター事業につきましては、活動件数が減少してしまっているんですけども、会員数は増加しているということ、市原市、四街道市との3市連携事業というのを開始しております。そういったこともあって、新たな取り組みで会員数とか活動件数を増やすという取り組みを開始したということは評価しております。

私からの説明は以上でございます。よろしくお願いたします。

○岩切会長 ありがとうございます。それではまた、御質問も含めて委員さんのほうからございましたらお願いします。

○鶴見副会長 総合的な意見になりますけれども、まず、いいところとしては、来た方について印象は悪くないんだらうということが考えられるということですね。アンケートについて見ましても、おしなべて満足度が高いというふうに思いますので、来た方については、良い印象を持っておられるのではないかとこのように思われますが、一方で、来館者数については相当頭打ちであると言わざるを得ない状況で、乳児の数と保育園というものもありますけれども、かなりの減であると言わざるを得ないので、こういういいところがあるよということの周知徹底を更に行うべきではないかというふうに思います。

あと、予算についてなんですけれども、収支なんですけど、これが赤字に転落しちゃっていますので、なるべく赤字は解消したほうがよりいいと思いますので、前年は黒字ですの、赤字を解消できるような努力をしてもらいたいというふうに考えております。

以上です。

○岩切会長 ありがとうございます。ほかはいかがですか。

○田原委員 今も出ましたが、分母が小さくなっているので来館者数は減るじゃないですか。毎年、これって起こるわけですよ。多分、今の現状だと。そうしたら、最初の設定の数字を変えるというわけにはいかないのね。5年間はいかないのね。

○鈴木幼保支援課長 当然子どもの数が減るといのは想定はできているんですけども、行政として低い目標を掲げるといのはなかなか難しい点はある、このような目標を設定しております。

○田原委員 最初の設定が多過ぎたということ？ 時代の流れを考えると、5年間で見積もる市の設定の人数が大きかったということですか。

○鈴木幼保支援課長 当然、大きかったかと言われたら大きかったんですけども、子どもの数が減る中で、維持するだけでも大変な状況だといのはありますので、それも含めた評価をしていく必要はあるんだらうというふうには思っています。

○田原委員 多分、努力しても努力しても、数字ができるということは考えにくいですか。

○鈴木幼保支援課長 ただ、今の利用者数のパーセンテージがマックスだとは思っていな

いので、その割合を増やしていくというところが本当の目標だとは思っています。

○田原委員 だけれども、Eが出てしまうような数字でしょう、ファミリー・サポート・センターも。

○鈴木幼保支援課長 ファミリー・サポート・センターはそうですね。

○田原委員 ファミリー・サポート・センターのところがね。もっと悪くなる可能性もありますでしょう。市原とかいろいろなところと協力しながらやっていって努力はされているというのは見えていることですよ。そこがずっと広がるとはないかと思うので。赤字になりますよね、これ。

○岩切会長 でも、提案を受けたばかりですからね。初年度ですからね。

○田原委員 これでいいというわけにいかない。しょうがないよね。

○鈴木幼保支援課長 この指定管理事業に限らず、子どもの数というのは減っていますので、市全体として子ども事業の目標の立て方というのを本当に考えていかなければいけないのかなとは思っています。

○田原委員 赤字になったらどこが補填するんですか。

○鈴木幼保支援課長 市の指定管理料で賄われていますので、赤字になったから市が追加するということは、この金額であればないんですね。ですから、法人の内部努力でやっていただくということとなります。

○田原委員 違うところから補填するという形になるんでしょうね。

○岩切会長 では、その辺のところを含めていかがですか。

○小栗委員 先ほどの御説明を聞いていて、リーフレットを配布したとかいろいろあるんですけれども、要は、これだけITだとかいろいろ進んでいますよね。例えば、1回来ていただいた人にはメールアドレスだとか全部書かせて、それを主催者のほうのブログを発信だとか、そういうことをやっていらっしゃるのかどうか分からないですけれども、例えばいろんなところにリーフレットを配布したり、いろんな企画をやっているんですけれども、それ単独で終わっていないかどうか、来てくれた人の情報をちゃんと吸い上げて、例えば、毎月、子育て支援館情報だといって、こんなイベントをやっていますというようなことをやっているのでしょうか。

○鈴木幼保支援課長 ホームページとかで案内するだけではなく、プッシュ型の案内をしているかということでしょうか。今はやっていないので、これからは本当に量より質の部分になっていくとすれば、届けられる人には届けるという意味でも、考えていく必要があると思います。

○岩切会長 かなり厳しいですけれどもね。必要ですよ。

○鈴木幼保支援課長 新しい手法をどんどん取り入れていくということですね。

○小栗委員 そうです。そういうことです。

○岩切会長 ありがとうございます。松寄委員、何かございますか。

○松寄委員 今までおっしゃっていただいたことと似ているんですけれども、1つは、集客ということを考えていく必要があるのだと思います。子育て支援センターは本当にあちこちあるので、その中で、子どもが小さければ近いところに行くというのは当たり前

のことなので、それと同じことをここでやってもそんなに人数は集まらないだろうなというふうに思います。特に自主事業なんかだと、2組とか3人とかしか行っていないというような事業は、何回やっているかというところで指標をやっていますけれども、それだけだと厳しいかなというふうに思います。見ていると、余りほかではやっていない事業に関してはすごく人数が集まっているし、そうではなくて、どこでもやっているような事業については人数が少ないというのは出ているので、もうちょっとしっかり分析をされて、何をここでやるのかというところは考えられて、ほかで、地元でやれるようなところに関しては、もうその事業はそうではない事業に振りかえていくとか切りかえていくということを考えていかないと、やっぱり赤字はこれからも増えていくというふうに思います。

もう1つ、地域子育て支援センターの基幹施設としての役割ということなんですけれども、こちらのものは、最初から私も申し上げている気がするんですが、割と一方的な発信とか一方的な集約が多くて、先ほどおっしゃったようなスマホを使ってということなんですけれども、例えばスマホで講座を申し込めるようになっているんですよね。なんですけれども、9時から申し込めるのに9時にならないとその月分がわからない、だから、8時半からやってくれないかみたいなものも出ているわけで、その辺の柔軟な対応というか、利用者主体になったときに、どういう情報をいつ発信すればいいのかということも、そういう講座に参加してくれた人に来月もこういうのがありますよというお知らせが行くのと同様に、申し込みたいのはアクセスがすごく集中するんですけども、その前にこれを申し込もうというふうになると、一緒に公開されてしまうようなところもあるので、どういうふうに情報を公開していくとか、スマホを利用していくかというところも、1つ考える余地はあるかなというふうに思います。

3番目としては、基幹施設なんですけれども、それぞれのところで、説明はしていますよとか、こういう講座がありますよと発信はしているんだと思うんですけれども、これだけの施設なので、ほかと同じように、子どもたちとか親子の人たちに来てもらうだけじゃなくて、もうちょっと別の役割も考えていくということが、この5年間ではもう事業計画は立てているので難しいかもしれないんですけれども、これが保っていくためには役割を変えていくとか、新しい事業を提案していくみたいなのは、少しずつ、準備をするとか、考える必要はあるんだろうなと思います。もう子育てを取り巻く環境は、先ほどお話があったように変わってきていて、少子化はとめられないですし、それから、子どもの数は減っていて、子どもを預けるというスタイルがあって、特に親子で通える施設はもう要らないという話に多分なっていくと思うんですね。ですので、そうではない役割を考えていくとか、それから、対象を広げていくとか、例えば小規模の保育施設があったり、入れなかったりする人たちに対してどうしていくかみたいなのところも含めて考えていく、あるいは、それぞれの子育て支援施設では賄えないような事業をやっていくというようなことを考えていかないと、先ほどの交流館とはちょっと違う役割が求められているので、対象となる年齢層もすごく狭いですし、どんどん回転していくわけですね。例えば小学校でその交流館を知っている子どもたちは、高校ま

ではそこを使えるのでそこがいいと思ったらずっと12年間使ってもらえるというふう  
に考えますけれども、赤ちゃんで入ってベビーマッサージがよかったというのは、例え  
ば3歳になって保育園とか、もっと2歳とか1歳とかで入りだしたら、もうそこへ行け  
ない、利用できないというような、もう施設の目的が違っているので、何かもうちょっ  
と考えていくということは今後必要かなというふうに思います。

いろいろ短期的にできることと、それから長期的に少し考えて、多分これは市も含め  
て考えていかなくちゃいけないことだと思うんですけども、今までのように親子に来  
てもらって楽しく遊んでもらって、子育ての情報を発信してという、ほかのものと同じ  
ような体制でいくと、これは立ち行かなくなるのではないかというふうに思います。

ちょっと逸脱したようなことになりますけれども、よろしくをお願いします。

以上です。

○岩切会長 将来的なこともお話ししていただいてありがとうございます。時間が大分押  
してきましたのでまとめたいと思います。

私が最も気になったのは1つだけです。ここはS、A評価の指定管理者だったところ  
が、一気にC評価になっているわけですね。かなり厳しいことになっているわけですよ  
ね。ですから、そのあたりを十分考えていかないと、今度はずっとCとかDとかいう話  
になっていったんではちょっとかわいそうな状況だなと思います。かなり頑張っている  
施設ですので、それは念頭に置いて検討していかなくちゃいけないなという感じです。

それから、ファミリー・サポート・センター事業は、どう判断していいか難しい状況  
になっていると思うんですけども、事業としては絶対必要な事業だと思うんですよ  
ね。ですから、数だけで判断できない部分があると思うので、そのあたりは慎重に考え  
ていかなければならないところかなと思います。

私のほうは余りここに関してはないんですけども、そうしますと、委員の皆さん方  
のお話ですと、市の評価はCということですが、やっぱり同じように良好な管理運営が  
行われているということは間違いないということと、それから、利用者の満足度が非常  
に高いということは評価できる場所だと思います。それから、小栗委員さんのほうか  
らあったんですが、来館者数の増加とか相談件数の増加とか自主事業の運営等につい  
ては、効果的な情報発信をしてほしいというようなことでいいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○岩切会長 パンフレット等経費ばかりかかるような方法ではなくて、もう少し効果的な  
方法があるのではないかということですよ。保育所の中でパンフレットを幾ら配って  
も余り意味がないだろうし、そういうふうなところかなと思いました。

あと、ファミリー・サポート・センター事業についてはどういうコメントをするべき  
ですかね。事務局のほうは、これはどういう方向にお考えですか。会員増は会員増だっ  
たんですよ。

○鈴木幼保支援課長 はい。

○岩切会長 会員増だが、利用者数が減ったということでした。今の現状で市としては、  
ファミリー・サポート・センターの評価は特にしていないんですか。

- 鈴木幼保支援課長 そうですね、活動件数は減ってしまっているんですけども。
- 岩切会長 私どもとしては何か意見を言いますか。
- 鈴木幼保支援課長 市としては、一応増やす努力はしてくれているという評価にとどめざるを得ないというところですね。
- 田原委員 市原市、四街道市との連携をしているということで。でも、これは会員数が少ない。
- 鈴木幼保支援課長 他市の分ということですか。
- 田原委員 他市の分。本来は少し増やすべき……。
- 岩切会長 これは、去年は、その原因を分析して対応してほしいというような意見を述べたんですよね。活動件数は、去年も減ったんですか。
- 鈴木幼保支援課長 去年は増えていますね。分析してというのは、支援館の来館者数のほうですね。
- 岩切会長 来館者数のほうでしたっけ。
- 鈴木幼保支援課長 ファミリー・サポート・センターのほうは両方とも増えていたので評価していただいていたんですが、今回、会員数は増えたんですけども、活動件数が減ってしまっているの。
- 岩切会長 では、そここのところを、原因をよく分析して対応を図りたいということではないですか。
- 鈴木幼保支援課長 ちょっと1年、それでやらせていただければと思います。
- 岩切会長 はい、わかりました。ここはどういうふうな意見を述べていいか私もよくわからなかったの。
- 鈴木幼保支援課長 今後の評価の考え方自体も整理していかないといけないかなと思います。
- 岩切会長 そうですね。やっぱりすごく重要な事業だと思うので、どういう方向性を示していくのでしょうか。
- 鈴木幼保支援課長 件数は減っていますが、ニーズが減ったわけではないので、対象者の中のニーズが減ったわけではないということはきちんと示せるようにしたいと思います。
- 岩切会長 わかりました。あと、指定管理者としての財務状況は、特段の問題はないと言っているんですね。
- 小栗委員 そうですね。
- 岩切会長 収支の改善を図りたいということですか。
- 鈴木幼保支援課長 収支につきましても、支援館について、有料施設ではないので、利用者数が減ったから赤字になったわけではないんですね。
- 田原委員 職員を増やしたからですね。
- 佐々木こども未来部長 そうなんです。環境をよくするために今年度はそういうことをしたということですので、収支だけであれば、特に客を増やさないといけないということではないので、そこは問題ないかと思います。

○岩切会長 財務状況は、特段の問題はないということでしょうか。

○小栗委員 そうですね、経年で見ていく必要はあると思います。

○岩切会長 では、そういうことでよろしいですか。単年度では若干の赤字が出ているということですね。

では、時間がきましたので、これも事務局のほうと文言の整理をさせていただきます。よろしいでしょうか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

○岩切会長 いろいろと積極的に意見を出していただきましてありがとうございます。

以上で、年度評価のほうの審議は終了したいと思います。

それでは、議題（２）今後の予定について、事務局をお願いいたします。

○内山こども企画課長 今後の予定につきまして御説明させていただきます。

本日、委員の皆様に取りまとめていただきました御意見等につきましては、岩切会長から市長宛てに委員会の意見として答申をしていただくこととなります。この委員会の答申を受けまして、各施設所管課が委員会の御意見を指定管理者評価シートに記載し、9月上旬ころに市ホームページに掲載し、公表するとともに、指定管理者へ通知をいたします。

また、当委員会の会議録につきましても、同様に市ホームページにて公表することとなります。公表の時期等が決まり次第、委員の皆様には御報告をさせていただきます。

なお、今回の委員会の会議録につきましては、後日、委員の皆様には御確認をお願いしたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上でございます。

○岩切会長 ありがとうございます。

委員の皆様、最後なんですが、何かございますか。よろしいですか。

それでは、特にないようですので、本日の委員会は終了とさせていただきます。長時間にわたり御協力ありがとうございました。

この後、事務局からお願いいたします。

○事務局 長時間にわたりまして、活発かつ慎重な御審議をいただきまして、誠にありがとうございました。

それでは、以上をもちまして本日の委員会を終了させていただきます。大変お疲れさまでございました。