

令和元年度第2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：令和元年7月29日（月） 午後6時00分～午後8時00分
- 2 場所：千葉市議会（千葉市役所議会棟）第5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、松寄 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30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30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 本日は、委員の皆様の半数以上の御出席がございますので、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、当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、重ねてご報告いたします。

傍聴の皆様に申し上げます。傍聴に当たりましては、お手元の傍聴要領に記載され

た事項をお守りいただきますようお願いいたします。

本日は、お手元に議事次第、委員名簿、席次表を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、お気づきの点がございましたら、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申し上げます。

○佐々木こども未来部長 皆様、本日は大変お忙しい中、御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。委員の皆様方におかれましては、本委員会をはじめといたしまして、市政各般にわたり御理解、御協力をいただきまして、ありがとうございます。

さて、前回、7月5日に開催させていただきました第1回委員会で御審議いただきました千葉市少年自然の家の指定管理予定者の公募に係る各種資料につきましては、おかげさまをもちまして、スケジュールどおり公表することができました。大変タイトなスケジュールの中、委員の皆様方に御協力をいただきましたこと、誠にありがとうございます。今後予定しております応募事業者のヒアリングなどにつきましても、引き続き御協力を賜りたいと思っておりますので、何とぞ、よろしくどうぞお願いいたします。

さて、本日の会議でございますけれども、平成29年度から第3期目となります指定管理の子ども交流館、そして子育て支援館の2つの施設の平成30年度の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いただきたいと考えております。

委員の皆様におかれましては、それぞれ御専門の立場から忌憚のない御意見を頂戴いたしまして、簡単ではございますけれども、私の挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○事務局 これからの議事進行につきましては、岩切会長にお願いしたいと思います。岩切会長、よろしくお願いいたします。

○岩切会長 皆さん、御苦勞さまでございます。ただ今お話がございましたけれども、指定管理の2年目に当たる管理実績についての評価ということでございます。委員の皆様には忌憚のない御意見をどうぞよろしくお願いいたします。

それでは、次第に従いまして議事を進行してまいります。議題（1）の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。

それでは、まず、千葉市子ども交流館の年度評価について御審議いただきます。事務局より御説明をお願いします。

○内山こども企画課長 こども企画課の内山でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

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させていただきます。青いファイルの配付資料の2-2「平成30年度指定管理者年度評価シ-

ト」をご覧ください。

まず、「1 公の施設の基本情報」でございますが、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、代表団体は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日からの5年間となっております。今回の指定期間の2回目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30年度の数値目標15万3,912人に対しまして、実績は15万3,443人で、達成率は99.7%となっております。来館者数は前年度比3,524人の減で、5年ぶりに減少となり、目標を達成することができませんでした。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30年度の数値目標1万5,407人に対しまして、実績は1万2,536人で、達成率は81.4%となっております。新規登録者数は、前年度比429人の増で3年ぶりの増加となりましたが、目標を達成することはできませんでした。

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、それぞれ下段に括弧書きで記載しております。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111.4%、新規登録者数は数値目標1万4,800人に対し、達成率は84.7%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して、平成30年度は出張講座を9回実施することとしておりましたが、実施回数は8回で、目標を達成することができませんでした。未達成の理由といたしましては、3月上旬に実施を予定していた若葉区内の小学校での出張講座が、インフルエンザによる学級・学年閉鎖があり、中止となったことによるものでございます。再度実施しようと試みましたが、学年末ということもあり、日程の調整がつかなかったとのことでございます。

続きまして、「4 収支状況」でございます。3ページをお願いいたします。一番下の(3) 収支状況を初めにご覧ください。事業を大きく、指定管理者の委託業務としての必須業務と自主事業の2つに分けた後、それぞれの収支を合算した総収入と総支出を記載しております。必須業務の収支は146万8,000円の赤字、自主事業の収支は39万5,000円の黒字となり、総収支といたしましては107万3,000円の赤字となりました。

それでは、必須業務から詳細を御説明いたします。恐れ入りますが、2ページにお戻りいただきます。

(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、その他収入の合計額は9,801万6,000円の年度計画に対しまして、9,803万9,000円の実績となりました。年度計画と実績の差の要因は、イベントの参加費収入の増によるものでござい

す。

続きまして、イの支出をご覧ください。

最初に人件費でございますが、年度計画と実績の差は101万6,000円の増となっております。主な要因といたしましては、最低賃金の改定に伴う昇給による、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48万2,000円の増となっております。主な要因といたしましては、一昨年から導入した館内の無料Wi-Fiの通信費が当初の想定より上回ったことなど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。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が、機材、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10万1,000円の増となっております。主な要因といたしましては、入退館システム管理保守点検業務において、パソコンの入れかえとその設定費用が発生したことによる増でございます。

次に間接費でございますが、年度計画、実績、ともに806万4,000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9,801万6,000円に対しまして、実績が9,950万7,000円で、149万1,000円の増となっております。

続きまして、3ページをお願いいたします。

一番上の間接費の配賦基準・算定根拠でございます。指定管理事業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、施設担当職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カ年の売上高に対する営業費の平均比率が約11.3%となっております。指定管理事業の本社費の算定に当たっては、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もとに11.3%相当を計上したい意向があるようでございますが、子ども交流館においては、これまで赤字決算が続いていたこともあり、当施設の運営を安定させるため、その比率を約8%まで引き下げ、計上している状況でございます。

次に、自主事業を御説明いたします。(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ございまして、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おります。自主事業の実績につきましては、収入が251万3,000円、支出が211万8,000円で、39万5,000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

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、点線の枠の中の基準により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111.4%であったものの、指定管理者の設定した数値目標にわずかですが、達していなかったことによりましてC評価となります。新規登録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84.7%であったため、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評価としております。

次に、(3) 管理運営の履行状況でございます。この項目につきましては、指定管理者の自己評価と市の評価とそれぞれ評価づけをしております。

まず、市の評価の方法につきまして御説明いたします。配付資料の資料2-4をお願いいたします。市では、月次報告書の確認や面談、現地確認等によるモニタリングを行いまして、その結果に基づいて年2回、モニタリングレポートを作成しております。このモニタリングレポート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の内容、指定管理者の提案時のプラス評価事項、基準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。

例といたしまして、一番上のモニタリング項目「1 市民の平等利用の確保」をご覧いただきますと、その右側の欄に市の求める基準の内容としまして、「公の施設、指定管理者制度に関する理解、使用許可等に関する理解等」との記載があります。次に、その右側の欄にプラス評価としまして、指定管理者選定の際に市が求める基準を上回り、かつ市民サービスの向上に資するものと判断される提案があった場合には、欄の左側に◎が入り、その右側にその提案内容が記載されます。子ども交流館のモニタリングレポートには、ここに◎が記載された項目はございません。次に、その右側の欄に確認方法として、「管理運営業務マニュアル確認、ヒアリング」との記載があります。最後に、一番右側の欄に確認結果として、市の確認の結果、市の求める基準に対して、おおむね基準どおりに管理運営が行われていたということで○を記載しております。

なお、提案時のプラス評価が◎の場合には指定管理者の提案に対して、その結果を確認することとなります。また、この確認の結果、市の求める基準や指定管理者の提案よりもさらに上回る管理運営が行われていた場合には◎の評価がつくことになりますし、基準や提案どおりに管理運営が行われていなかった場合には×の評価がつくことになります。このように各項目につきまして、提案時のプラス評価の有無、確認結果の評価づけを行っております。

子ども交流館におきましては、提案時のプラス評価はなく、年2回のモニタリングを実施し、確認した結果、いずれの項目につきましても、おおむね基準どおりに管理

運営が行われていたという〇となっております。

続きまして、資料4をお願いいたします。「評価の目安（年度評価シート）」になりますが、こちらは管理運営の履行状況を評価するに当たりまして、先ほど御説明いたしましたモニタリング結果から、それぞれの項目を点数化する目安を示したものでございます。資料2-4もあわせてご覧ください。

点数の説明をいたしますと、プラス評価の欄に◎がついていて、かつ確認結果が、提案をさらに上回る管理運営が行われていたときの◎がついた場合には最もよい点数のプラス2.5点、プラス評価の欄は空欄であるが、確認結果に◎がついた場合は点数がプラス2点、プラス評価の欄に◎がついていて、確認結果がおおむね提案どおりに管理運営が行われていたときの〇がついた場合には点数がプラス1、プラス評価の欄は空欄で、確認結果が〇であった場合は点数がプラス・マイナス・ゼロになります。確認結果が基準や提案どおりに管理運営が行われていなかったときの×がついた場合は点数がマイナス2となるものでございます。

なお、年間において、複数のモニタリング結果が異なる場合には点数を平均することとなっております。

続きまして、資料2-3をお願いいたします。こちらは、ただいま御説明いたしました評価の点数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。子ども交流館につきましては、いずれの項目も提案時のプラス評価はなく、確認結果も〇となっておりますので、全てプラス・マイナス・ゼロとなっております。

お手数ですが、資料4をもう1度お願いいたします。資料4の下段の②平均値の算出の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点数化した上で、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。子ども交流館につきましては、いずれの大項目も0.00となりましたことから、この表に当てはめると、上から3番目、平均値がマイナス0.5を超え、0.5未満に該当いたしまして、全て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。

資料2-2の4ページのところに戻っていただきまして、(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は、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の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が、自己評価がBとなっております。これは指定管理者独自のノウハウを活用いたしまして、申込日当日からキャンセル待ちが出るほど魅力のある講座の企画に取り組んでいることや、4年連続で15万人を超える来場者を迎えていることからB評価としているものであります。

次に、その下の⑤こどもの参画推進から⑦その他市の子ども施策への対応につつま

しても、自己評価がBとなっております。これは特別支援学校、特別支援学級の校外学習や交流会での利用を積極的に受け入れ、支援を要する子どもの外出の機会の拡充を図るとともに、平日日中の利用の少ない時間帯の施設の有効活用を図ったことからB評価としたものであります。

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、平日日中の利用の少ない時間帯を活用いたしまして、乳幼児向けのリトミックや運動遊びの充実を図り、来館者数の増加につなげたことからB評価としたものであります。これらは、いずれも主に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が、市としても、この点は十分評価に値するものでございますが、来館者数につきましては、４ページ一番上の（１）管理運営による成果・実績のうち、来館者数の項目で評価すること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評価としているものでございます。

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。昨年度の選定評価委員会いただきました御意見に対する対応、改善の内容を記載しております。

１点目の「新規登録者の増加とともに、利用者層の拡大に努められたい」につきましては、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ました。また、新たに講座の案内をちば市政だよりにより毎月掲載することを始めるなど、広報の充実を図りました。

２点目の「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」につきましては、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、連絡体制の強化を図りました。

３点目の「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」につきましては、日々の打ち合わせの中でさまざま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りました。

管理運営状況の評価につきましては、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281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、学習室の机に関する御意見や、12年間通い続けてくれた卒業生からの感謝の言葉などをいただいております。また、特別アンケートでは、いつも元気と保育のアイデアがもらえて楽しいです、いっぱい褒めてくれてうれしかったなど、おおむね良好な御意見をいただいております。プログラムごとの感想につきましても、５段階評価で星４つ以上の数がおおむね全体の９割という高い評価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「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」につきましては、調理系講座を全て休止し事故の検証を行い、全職員を対象にした研修の実施や全ての食材、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みました。

2点目の「アリーナでバスケットボールの利用申し込みをしたが、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」につきましては、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いたしました。

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、C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、提案書で示した目標値は下回ったものの、4年連続で15万人を超え、過去10年間で3番目に多い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、昨年度のアウトリーチにおいては、幕張メッセや生涯学習センターでの出張講座で計17名の新規申込者を獲得することができたなどございます。

次に、(2) 市による評価でございます。お手数ですが、資料4のほうにもう1度お願いいたします。資料4の裏面で総括評価でございますが、年度評価シートの先ほどの4ページ、5ページの「5 管理運営状況の評価」の各項目の市の評価における評価の割合によりまして、総合評価の目安とすることとしております。子ども交流館におきましては、評価項目11項目中、C評価が10項目、D評価が1項目でございました。これは、総括評価の目安の3番目の評価項目の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評価といたしました。

なお、こ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。総合的に判断して異なる評価をすることや、選定評価委員会の御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。

最後に、市の所見といたしまして、おおむね計画どおり良好な管理運営が行われている。指定管理者の設定した数値目標を下回ったものの、来館者数は4年連続で15万人を超える高い水準を保っており、新規登録者数も前年に比べ若干の増となり、改善が見られたなどを記載させていただいております。

長くなりましたが、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。どうぞよろしくをお願いいたします。

○**岩切会長** ありがとうございます。それでは、ただいま事務局の説明がございましたけれども、委員の皆様方から御質問などを含めて御意見等があればと思います。よろしく申し上げます。

○**田原委員** 指定管理者に寄せられた主な意見・苦情というところの、食物アレルギーの事故が起きましたよね。これって、アナフィラキシーショックですか。そのときにエピペンは使いましたか。

○**事務局** 保護者の方がいらっしゃるんですけども、保護者の方の判断でエピペンは使わないということで、そこでちょっとためらってしまったというところがありま

して、その後、静養してしばらく様子を見たんですけども、救急車で病院のほうに搬送となりました。

○田原委員 アレルギーの原因というのはわかっているんですか。

○事務局 ええ。後に確認いたしまして、食材にベーコンが使われていたんですけども、そちらに卵白が使われていることを知らなかった職員がおりまして、その表記が漏れていた。親御さんもベーコンの表記は確認したんですけども、子ども交流館で使われているものだから卵白は使われてないものが使用されているのではないだろうかということで、そこで2つの誤解があったことでこの事故が起きてしまったところでございます。

○田原委員 大事故ではなかったんですね。救急車で運ばれたということはあったんですか。

○事務局 ええ。救急車で運ばれまして、その後、病院で手当てを受けまして、数時間で回復いたしまして自宅にお戻りになられたということです。

○田原委員 エピペンを使用する講習を受けている職員さんって、いらっしゃいますか。ほとんどの人が使用できるようになっていますか。

○事務局 実際には医療器具になるので使用することはできないんですけども、その講習は受けておりまして、当然、事故の後には、全ての職員を対象に食物アレルギーの講習を行いまして、全ての職員がエピペンに関する知識を身につけております。

○田原委員 知識はお持ちなわけですよ。でも、医療器具の許可はなくても、我々もそうなんですけれども、子ども会としては、救急なときはそれを使いなさいと言われていまして、私どもは、私が長ですから指示を出す責任があるので、講習とかは勉強しているわけです。今、子どもに対してはアレルギーの問題がすごく起こりやすくなっていますよね。だから、私、この項目がすごく気になっていて、どういう対応をされたのかなというのがありましてお聞きしたんです。

○内山子ども企画課長 そういった心配がありましたので、調理の関係の講座を、全職員に研修を実施し、終わるまで一時ストップいたしまして、体制を整えてから再開させていただきました。

○岩切会長 ありがとうございます。ほかにございますか。

○鶴見副会長 全体的な意見で感想なんですけれども、まず、来館者数については前年度減でありますけれども、一応、目標に近い数字が出ているということで評価できるだろうと思います。

一方で、これは毎年言っていますけれども、新規登録者数ですね。前年度増は結構なんですけど、やっぱり目標にはなかなか達しないので、例年、ここでは少子化の問題があるという話をしていますけれども、それにしても80%台ということで、やや物足りないという気もしますので、この辺についてはさらに努力をお願いしたいと思います。あと、収支も今年マイナスになっていますので、この点もちょっと考えていただきたいなと思います。

○岩切会長 収支の改善ですね。

○鶴見副会長 はい。

○岩切会長 では小栗委員さん、全体的な財務状況も含めていかがでしょうか。

○小栗委員 資料2-2の1ページ目の出張講座実施回数が達成できなかったという点については、3月の上旬に計画していること自体がそもそも遅いのではないかと思います。カリキュラムを考えれば、3月というのは忙しい時期ですので、もっと前倒しで計画すればいいのではないかと思います。今話のあったとおり、来館者数はほぼ達成できているということで、目標を達成できていると思います。

新規登録者数については、達成はできていませんけれども、引き続き頑張っていたきたいなと思っております。

あと、2ページ目の管理費が差異・要因分析のところで「備品を更新しなかったため」と書いてありますが、先ほどの御説明だと、更新しなかったのではなくて、金額が小さかったから消耗品処理したということですので、そうすると、事実と違う記述になっています。更新はしたけれども、会計処理が違うということですよ。だから、もう少し正確に書いたほうがいいのではないかと思います。

5ページ目のところで、選定評価委員会のほうから「安全確保・危機管理について十分配慮されたい」ということで、「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行させ連絡体制を強化した」と書いてありますが、2-6の41ページを見ると、不審者が館内を歩き回ったり、座っていたり、職員の話題に上がっていましたと書いてありました。強化したという記述とどうつながるのかがよくわかりません。

数字のところは特にございませぬ。

○岩切会長 財務諸表については。

○小栗委員 財務諸表は拝見しましたけれども、運営母体のところが引き続き安定した数値を出していますので、特に不安はないのではないかと思います。

ただ、3ページの一番上の間接費の配賦基準・算定根拠のところの11.3%と8%の意味するところが良く分かりませんでした。

○内山子ども企画課長 指定管理者のほうとしては11.3%計上したいところなんです。子ども交流館につきましては、それを8%に抑えて子ども交流館の運営を行いますということだと思います。

○岩切会長 ありがとうございます。それでは、ほかは、いかがですか。

○松崎委員 先ほどの不審者のところ、41ページの、先ほど先生がおっしゃってくださった、入ってきた経緯みたいところがわからなかったの。説明してください。

○田原委員 3月2日の件ですか。

○松崎委員 はい。どういう経緯でというか、どこから入ってきたかというところの説明がここには出てなかったのをお願いします。

○事務局 一番下のところですね。

○松崎委員 そうですね、一番下の。

○事務局 この方なんですけれども、実際、恐らく3階にしか入り口がないので、3階

のロビー、受付の横から受付を通らずに入ってきたものと思われるんですが、土曜日で混雑していたので、職員が誰もそのことに気づかずに通り抜けてしまったようでして、5階にいらっしやっているところを見かけて初めてお声かけをさせていただいて、ここは大人の方は1人では使えない施設なんですよということを御説明してお引き取り願ったということで、日本語が余り通じない方でして、片言な日本語で説明しながら対応したんですけれども、何度か、また御来館されたりということがあって注意はしていたところだったんですが、何度か説明しているうちに理解されたくなくて、その後はいらっしやらなくなったということなんです。やっぱりロビー、受付にお客様が集中してしまった時間帯にこういうことが起こりやすくなっているところがありましたので、そこに関しては職員間で危機意識を共有いたしまして、その後、細心の注意を払うようにということでミーティング等も行っておりまして、開催するようにしておりますのでございます。

○松崎委員 ありがとうございます。不安ですよ。5ページのところで、昨年、選定評価委員会のほうで意見を出した中で、やっぱり事故発生時に対応するということが、不審者が入らないということがすごく大事で、トランシーバーを携帯しているだけでは、もしかしたら対応として十分ではなかったということだと思います。ですので、それに対してはもう1度対応をお考えいただくということもあります。

6ページのほうに、「アリーナで」という一番下の行ですけれども、バスケの問題、苦情についても職員の対応が行き届かなかったということですので、さらにサービスという面から考えても対応いただくような、個別の対応や体制をそういうものをもう1回考えていただいたほうがよろしいのではないかと思います。もちろん先ほどおっしゃってくださったみたいに、アレルギーに対してもそうですけれども、特に今、不審者とか、いろいろ事件が起こっています。子どもたちが使う施設ですので、3階の受付を知らないで通ってしまったというのであれば少し問題はあるかなと思いますので、お考えいただければと思います。

以上です。

○岩切会長 ありがとうございます。

○田原委員 40ページの6月23日の、祖父から暴力を受けた子が来ているというのがあるじゃないですか。雨の日にパジャマ姿で来館したと。こういうものにも子ども交流館のほうに対応してくださっているというのがとてもいいなというのがあります。逆に子どもとして、どこにも行けないところのよりどころがここであってほしいというのがあるわけですよ。そういうときの対応を読んでも、館長が対応してくださっているというのがあって、前からずっと私が言い続けていることなんですけれども、こういうことはよかったなというのがあります。

○岩切会長 よろしいですか。

○田原委員 はい。

○岩切会長 私から幾つかお聞きしたいことがあるんですけども、自主事業等も力を入れていただいているかと思うんですけども、どうなんですかね。どう評価してい

いか、よくわからないんですけども、今回の選定でテルウェルのほうと共同事業体ということで、私どもも当局もある意味期待したところがあると思います。共同事業体になったことで自主事業等に反映されているような事業があるのですか。

○内山こども企画課長 自主事業にはないんですが、受託事業でプログラミングの教室がございまして、そちらのほうでテルウェルのノウハウが活用されているということでございます。

○岩切会長 このあたりは自主事業等にもう少し共同事業体としてのメリットを生かしてもらいたいということは、私どもの意見として申し上げることは可能ですか。

○内山こども企画課長 はい。

○岩切会長 共同事業体になった成果がもう少し反映されると良いかなと思います。

また、アリーナの利用状況について、団体利用がかなり行われているんですけども、利用団体というのはどうなのでしょう。傾向として増えているのですか。そういう資料が私にはよくわからなかったんですが。

○事務局 団体数自体ですか。

○岩切会長 はい。

○事務局 団体数自体は、今、手元には正確な数字はないんですけども、そんなに大きくは変わっていないです。

○岩切会長 ある程度固定化されているということですか。

○事務局 固定された団体の方、専用の利用をされる方は多いとは聞いています。

○岩切会長 こういうところを伸ばせないのかなと思います。もし伸びているのであれば意見を申し上げるつもりはないんですけども、ちょっと固定化されてきているのではないかな。このあたり、少し伸び悩んでいるのかなと思います。

○事務局 今、指定管理者のほうもそのことは認識してまして、特に平日の午前中なんかは利用者数が少ないものですから、そういった時間帯には、逆に園庭のない保育所ですとか幼稚園さんのほうに売り込みで、よかったら、せっかくですからアリーナあいていますので使ってくださいということで、新規の団体に対しても呼びかけを行ったりとか、そういった努力は少しずつ行っているところです。

○岩切会長 わかりました。あと、一番大事なのは利用者の満足度だと思うんですよね。利用者の満足度は、評価票で数値化されているので、評価はある程度高いのではないかなと思うんですが、このあたりがよく見えるようにしてもらえるといいのではないかなと思うんですね。

○田原委員 子育てふれ愛フェスタ2018のところの2ページのおもしろモノづくり！「カラフルマラカスを作ろう！」のところの一番下のアンケートの感想に、「定員に達していたので参加できませんでした」という項目があるんです。多分、応募人数が多かったんだろうと。

○事務局 11月23日に行った子育てふれ愛フェスタなんですけれども、当初、午前中と午後の2回行ってまして、各定員24人だったんですけども、応募が実は100人近く来まして、途中で職員が材料を新たにつくり始めまして、何とか子どもで言うと128人

まで受け入れたんです。当初48人のところだったんですけども、それでもやっぱり材料がさすがに足りなくなってしまうと、それでちょっとお断りしてしまった事態が発生したということは聞いております。また、毎月、工作系の講座は交流館でも開催しておりますので、そういったものが来月、何日にありますよとか、そういったものを御案内して、その後はちょっと諦めていただいたと聞いております。

○田原委員 参加できなかったという子どもたちの名前とか、学年とか、聞いてないのね。

○事務局 そこまでは確認しておりません。

○田原委員 聞いていれば、次のとき、君はこの前、定員になってできなかったから、この講座があるからどう？という提案とかができると思うんです。ちょっと気になったところです。

○岩切会長 これは指定管理事業者のほうにモニタリングをしっかりといただいて、事業者にはアドバイスしていただければいいのかなと思います。

あと委員の皆様方、何かありますか。大丈夫ですか。

○田原委員 大丈夫です。

○岩切会長 それでは、私のほうで委員会として意見をまとめなければいけないのですが、7ページに指定管理者の自己評価と市の評価があるわけですけども、本年度も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ということは大丈夫ですよ。

○田原委員 大丈夫ですね。

○岩切会長 これはC評価。この場合、委員会としてBに変更するとか、そういうレベルでもないような気がしますので、これは認められるということでもよろしいですかね。

それから、来館者数をどう見るかというのは非常に難しいですが、確かに一定水準の確保はできていると思うんですが、成果指標というのがございます。これに達していない段階で、これを私どもが評価するというのもいかがなものかと思えます。来館者数、それから新規登録者数が前年度に対して増加しているという点は認めるんですけども、これはぜひ現状に満足しないで成果指標に照らした目標の達成に努めてもらいたい。この点はよろしいですか。

○鶴見副会長 はい。

○岩切会長 それから、松崎委員さんのほうからもありましたが、安全確保ですね。これは全体的に見ますと、けがなども結構あるようです。不審者の対応もありますし、けがもありますし、それからアレルギーの対応もありましたので、今後ともぜひ利用者の安全確保とか事故防止、それから危機管理、安全対策を強化していただきたいということでもよろしいですね。

○田原委員 はい。

○岩切会長 それから、これは私のほうから申し上げたんですが、委員の皆さん方ももしお認めいただければ、やはり共同事業体としてのよさを自主事業等、目に見えるよ

うな形で反映させていただきたいということですが、よろしいですか。

○田原委員 はい。

○岩切会長 また、アリーナ等の団体使用というのは入館者とか来場者の増の1つの手立てですから、そのあたりはぜひ事業者のほうに伝えてください。

それから、満足度です。とにかく親しまれる施設にもっとしてほしいということがありますよね。

それから、財務状況について小栗委員からあったんですが、毎年、これまでも話題になってきたんですが、特段の問題があるとは思えない状況ではあるんですが、透明性が確保できているとは言えないところがあります。先ほどの一般管理費のパーセントなども、事業者の言い分としてはわからないこともないんですが、やっぱり透明性にはやや欠けますよね。その辺で独立した会計処理ではないというところがありますので、かなり厳しいんでしょうが、改めて伝えていただきたいと思いますが、よろしいですか。

○鶴見副会長 はい。

○岩切会長 それでは、そのようなことで良いですかね。

○松崎委員 先生がおっしゃってくださったように、アウトリーチの時期も考えてつけ加えていただきたい。

○田原委員 アウトリーチも重要視しますということでしたものね。

○松崎委員 そうですね。ということがあったので、開催時期も3月ではなくて、早い時期に企画をしていただきたい。

○田原委員 3月は難しい。

○松崎委員 そうですね。

○岩切会長 わかりました。出張講義が1回できなかつたということだったんですけれども、ぜひ実施時期等を再検討して実施できるようにしてもらいたいということですね。

○松崎委員 多分、年度内の増を目指すのであれば、3月よりはもう少し早い時期のほうがいいと思いますので、その年度内に成果が出る時期というのを検討していただければいいかなと思います。

○岩切会長 たまたま3月に実施した回がそういう状況になったということでしょうから。

○田原委員 学校もあいてないところもあるだろうから。

○鶴見副会長 3月は忙しいですから。

○田原委員 難しいですよね。

○鶴見副会長 インフルエンザが3月になるということもあるにはあると思います。

○田原委員 小栗委員に直接聞きたいんだけど、最低賃金の改定に伴う昇給による人件費って、最低賃金が上がったからお給料が上がるのかとか、これは財源は決まっているから上げられないよね。指定管理費は上がらないでしょう。最低賃金が上がったから何となく上がりましたと書いてあるのかなみたいな、2ページのところ。最低賃

金って、今、千葉市は1,000円。

- 小栗委員 千葉県は、たしかまだ900円は超えてないですね。
- 田原委員 1,000円もいってない。
- 小栗委員 それを今後、1,000円に国が持っていきたいと。
- 田原委員 これは上がった時点。
- 小栗委員 たしか上がったと思いますよ。
- 岩切会長 このあたり、何か答弁ありますか。
- 田原委員 上がったから特別に上げるとかはないよね。
- 内山子ども企画課長 そこは指定管理料が決まっていますので。
- 田原委員 上がるわけないでしょう。
- 内山子ども企画課長 はい。
- 田原委員 それは自分たちで企業努力をなささいということですよ。
- 小栗委員 また、不審者対応について、危機管理の研修は行っているのでしょうか。
- 岩切会長 危機管理の研修は、特別にはやっていないのですか。不審者対応とか。
- 事務局 不審者対応の危機管理研修は、定例の中でやっているものはあるんですけども。さすまたを使った練習とかも含めて、そういったものは通常の中ではやっているんです。
- 岩切会長 やっているんだろうと思うんですけどもね。先ほどの意見の中で、不審者対応等の強化を研修等も含めて、ぜひお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、子ども交流館の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の今出ましたいろんな意見を私と事務局のほうで最終的に調整するというところでよろしいでしょうか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

- 岩切会長 それでは、続いて千葉市子育て支援館の年度評価について、事務局より説明をお願いいたします。
- 鈴木幼保支援課長 幼保支援課の鈴木でございます。どうぞよろしくお願いいたします。では、座って説明させていただきます。

それでは、配付資料の3-2をお開きください。子育て支援館の年度評価を御説明させていただきます。

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育て支援館、条例上の設置目的は「乳幼児の健やかな育成を図るとともに、子育て家庭を支援するため」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日からの5年間としております。今回は2年目の評価となっております。

次に、「3 管理運営の成果・実績」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1つ目、施設利用者数につきまして

は、数値目標の7万8,000人に対しまして、平成30年度は7万594人で達成率は91%となっておりますが、その下の参考というところに小さい字で記載しておりますけれども、平成29年度は6万7,847人でしたので、2,747人、104%の増となっております。

(1)のほうに戻っていただきまして、次の利用者アンケートにおける利用者満足度につきましては、数値目標の75%にはわずかに達しませんでした、74.56%と高い水準を維持しております。

次のファミリー・サポート・センター会員数につきましては、数値目標の250人に対しまして166人増であり、達成率は66%と低い結果となっておりますけれども、これも前年度評価では118人増でしたので、それよりは高い数値となっているところでございます。

次に、(2)のその他の利用状況を示す指標の1個目、相談件数につきましてでございますが、その右側の参考の2段目を見ていただきますと、前年度2,329件、今年度は1,175件ということで物すごく減少してしまっておりますが、これは本当にあつてはならないことなんですけれども、相談件数のカウント方法を職員間で周知徹底ができていなかったことで発生してしまったものでございます。会話の中のちょっとした相談をカウントすることが徹底できていなかったことが要因でございまして、これによりまして、このようなことが起こったと。できる限り前年度との比較をしてみたところ、相談方法ということでは、広場のほうに来所してという相談が大幅に減少しているということ。また、相談内容なんですけれども、睡眠に関するとか離乳食、育児方法ですとか、そういったふだんの会話で出てくるような簡易な相談が減少しているということなんですけれども、例えば発育とか発達ですとか、保育園、幼稚園に関する相談ですとか、そういったものの件数の減少というのは見られませんでした。今年度につきましては、正しいカウント方法の周知徹底を図っておりまして、今まで4月から6月までの実績を比べてみますと、例年以上の相談件数がございますので、実際に利用者の相談ですとか悩み自体は減っているということではなくて増加傾向にあるものと認識しております。

次のファミリー・サポート・センター事業の会員数につきましては、先ほど166人増と申し上げましたけれども、前年度の5,619人よりは増えまして5,785人となっております。

その下の活動件数でございますが、昨年度の1万877件より2,805件減りまして8,072件となっております。これにつきましては、昨年度も同様のお話をさせていただいたんですけれども、車を使った活動が事故等のおそれがあるということで、原則として行わないことを強化したということが減少の一因になっていると推測しております。

次の2ページをお開きください。「4 収支状況」でございます。

まず、(1) 必須業務収支状況のア、収入についてですが、一番下の合計ですけれども、6,366万円ということで、計画どおりの実績となっております。

次のイ、支出についてですが、計画額よりも329万2,000円少なくなっておりますが、一番上を見ていただきたいんですけども、人件費のところに記載しておりますけれども、年度途中で勤務年数の長い常勤職員が退職いたしまして、かわりに非常勤職員を雇用したことによるものでございます。

次の3ページをお開きください。

(2) 自主事業収支状況についてですが、自主事業の収支の決算額は33万3,000円となり、前年度比20万7,000円増、支出につきましては14万円ということで、前年比1万4,000円の増となっております。収入の増加の主な原因につきましては、研修の受け入れに伴いまして、各施設から支払われた研修費用の増加となっております。

次に、(3)の収支状況についてですが、335万5,000円の黒字となっております。先ほど申し上げましたとおり、勤務年数の長い常勤職員が退職し、かわりに人件費の安い非常勤職員を雇用したことが削減の主な原因ですけれども、子育て支援館とファミリー・サポート・センターの職員配置につきましては、年間を通じて人員不足が生じておらず、おおむね適正に運営されていると考えております。

続きまして、「5 管理運営状況の評価」についてです。

(1) 管理運営による成果・実績につきましては、施設利用者数、利用者アンケートにおける利用者満足度はC評価となっておりますが、ファミリー・サポート・センター会員数につきましては、毎年250人の増という基準を適用いたしますと、実績の166人増が目標値の66%の達成率となりますので、評価の内容に基づきましてD評価とさせていただきます。

次の(2)市の施設管理経費縮減への寄与につきましては、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を比べますと削減率は約0.3%となりますので、C評価といたしました。

次の4ページをお開きください。管理運営の履行状況でございますが、先ほど子ども交流館のときに説明いたしましたとおり、モニタリング結果というものに基づく評価になりますけれども、各項目、C評価が続いておりますけれども、次の5ページの一番上のところ、「5 その他提案事項」の市内業者の育成の項目のみD評価としております。これは記載しておりますけれども、子ども交流館で使用する消耗品購入の際に市外業者から購入したということがモニタリングでわかりましたので、そのようなD評価とさせていただきます。ただ、これは前期で発生したことです。後期のほうでは、そういったことはないということを確認しております。

続きまして、(4)の指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応についてですが、昨年度いただきました意見ですけれども、来館者数、相談件数の増加につながるような効果的な情報発信を図りたいという御意見につきましては、平成30年11月にSNS、ツイッターを開始いたしまして、定期的にイベント等の情報を発信することといたしました。施設利用者数の増加に寄与しているものと考えております。

次の御意見、ファミリー・サポート・センターの活動件数の減少への対応につきましては、より積極的に活動していただける若い世代に関心を持ってもらえるよう、お

子さんの卒業により環境変化が見込まれる小学校6年生、中学校3年生の保護者の方々に対しまして、学校経由で提供会員募集のチラシを配付いたしました。しかしながら、ちょっと思うような結果にはつながりませんでしたので、今年度は配付先のターゲットにつきまして、例えば利用会員と提供会員のマッチングがうまくいかない地域など、さらに狙いを絞ったような募集等を検討してまいります。

次のホームページへの掲載写真について御指摘をいただいた件ですけれども、ホームページのトップページをスライド式の画像へ変更いたしまして、子どもが楽しそうに遊んでいるような写真が見られるように改善を図ったところです。

次の複合施設の特徴を生かした事業を実施し、差別化を図りたいという御意見につきましては、同じきぼーる内にあります科学館と連携したお話を実施いたしました。

続きまして、「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」につきましては、指定管理者が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付しているはじめましてアンケート、2つ目といたしまして、リピーターの来館者に配付する支援館アンケート、3つ目といたしまして、広場、イベントに参加した方向けのアンケート、4つ目といたしまして、館内に設置したご意見ポストに投函していただくものでございますけれども、合計で足しますと2,095件のアンケートを回収したところです。

その結果ですけれども、1、はじめましてアンケートでは、利用目的を回答してもらっておりますが、「親子で遊ぶため」というものが最も多く63.8%、続いて「友達をつくるため」10.6%、「子育て情報を得るため」が8.7%となっております。

支援館アンケートでは、よく利用するコーナーといたしまして、「プレイホール」が71.9%、「ままごとコーナー」が47.0%、「創作コーナー」が25.1%、「絵本コーナー」が29.9%などとなっております。

スタッフの対応等の中で、5段階評価のうち、「大変よい」と「よい」と回答いただいたものにつきましては、受付でのスタッフ対応が93.4%、ホール内でのスタッフの対応が93.7%、スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気が84.8%であり、3項目とも引き続き高い水準を維持しております。

次に、3、広場・イベント等のリアクションの(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96.3%と、こちらも高い評価をいただいております。

次の4、ご意見ポストについては16件の意見が寄せられました。こちらにつきまして、定期的に館内に「みなさまの声」として、館長からの回答とあわせて掲示しております。

次の6ページをお開きください。(2)の寄せられた意見、苦情と対応についてですが、ホームページや昨年11月から開始しましたツイッターのほか、情報掲載についての要望に対しましては、速やかに確認する制度を実施しております。

次の乳幼児とおむつがえ場所が近く、スライドドアが開いたときに他人に見られて

しまうおそれがあるという御意見に対しまして、入り口にカーテンを設置し、対応いたしました。

次の項目ですが、絵の具の日を増やしてほしいという多くの御要望をいただいております。それに対しまして、毎日いつでも利用できるようにしたことにより大変好評を得ております。

最後に、総括でございます。

(1)の指定管理者による自己評価ですが、C評価となっております。所見ですけれども、女性の社会進出が進み、さらに少子化が加速している中、ホームページの強化ですとかSNSの活用を含め、効果的な周知を幅広く行うことで、前年度に比べ来館者数が増加いたしました。また、子育てに不安のある保護者からの相談業務を手厚く、かつ、より専門的に行うとともに、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設の拠点として十分責務を果たしているとの評価となります。

次に、(2)市による評価でございます。こちら、3ページから5ページまでの管理運営状況の評価のところにおきます各項目は、D評価が2つ、その他全てがC評価となっておりますので、総括評価の目安に基づきましてC評価とさせていただきます。

次に、所見でございますが、指定管理者として引き続き指定された第3期の2年目でございますけれども、来館者数は計画の目標数値7万8,000人は下回りましたが、前年実績の6万7,847人を上回る数値となっております。就学前児童数の減や保育所入所児童数の増という状況を鑑みますと、高く評価できると思っております。今後も引き続き市と指定管理者とでさらなる利用者の増につながる施策を検討し、速やかに実施していきたいと思っております。

利用者アンケートにつきましては、昨年度よりも若干数値は下がりましたが、引き続き高い満足度を得ており、この点については評価しております。昨年度に引き続き、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、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いうことで、このようなC評価とさせていただきます。

私からの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。それでは、ただいまの事務局の説明に対しまして、委員の皆様、御質問等ございましたらお願いいたします。

○鶴見副会長 これも先ほどとちょっと重なるところはあるんですけども、利用者数について、まだ数値目標に届かないと。あと、会員数ですね。これがD評価をつけるぐらいのレベルであるということについて、先ほどと同じように、少子高齢化で、少子化というのはよくわかるんですけども、目標がそうなっている以上は、目標を達する努力をさらに進められたいと思います。

あと決算につきましては、黒字化に転換しましたので、これについては評価してもいいんじゃないかと思いました。

以上です。

- 岩切会長 ありがとうございます。ほかはいかがでしょう。
- 小栗委員 資料3-2の1ページ目で、先ほど相談件数が大きく減った理由として、カウント方法が徹底できてなかったということなんですけれども、去年はそういうことはなかったということですか。
- 鈴木幼保支援課長 昨年度は、実際、相談件数なので例年どおりというのもおかしいんですけれども、大幅な増減というのはなくて、今年度、確実に大幅な減がございましたので、確認したところ、それが原因だろうということで事業者のほうから報告がございました。
- 小栗委員 そうすると、人がかわったから、こういうことが起きた。前に働いていた方が新しく入った人にきちんと指導しなかったとか、そういう可能性もあるんですけれども、そのあたりは現場の方はどういうふうにおっしゃっていたんですか。
- 岩切会長 そのあたり、いかがですか。
- 鈴木幼保支援課長 おっしゃっていただいたとおりでして、その前は適切にできていましたから、施設としてカウント方法を変えたわけではございませんので、新しい方への周知徹底ができていなかったというところになると思います。それを毎月毎月カウントしていますので、そこで気づくべきだったんですけれども、なかなかそこでの前年度との比較ができなかったというのは、施設と我々も含めてちょっと問題だとは思っていますので、そういう部分は今後も気をつけていきたいとは思っています。
- 田原委員 この問題は、相談件数に入るよというのを把握していなかったということですよ。
- 鈴木幼保支援課長 はい。
- 田原委員 では、単純なことじゃないですか。
- 鈴木幼保支援課長 ただ、日ごろお客様とお話をしている会話の中で、どの程度のものを相談としてカウントしなさいというものが、新しく来た方にとっては、普通に会話で答えてしまっていて。
- 田原委員 お母さんがこういうふうに困っているんですよということも相談じゃないですか。それをカウントしてないということですよ。
- 鈴木幼保支援課長 仕事が終わった後に、今日は何件だったというのを1人1人チェックするわけなんですけれども、そこのカウントが軽いものをカウントしないことにしてしまっていたというところが原因だと思っています。
- 小栗委員 そもそもマニュアルがなかったということでしょうか。件数が評価のポイントになっているという事実を現場では知らなかったと。
- 田原委員 でも、こんなに減ったらおかしいと思うよね。
- 小栗委員 原因をきちんと調査すべきだと思います。
- 田原委員 単純なことだよ。

- 鈴木幼保支援課長 相談件数も例えば2,000件と上がっているわけではなくて、先ほども睡眠とか、そういう項目があるんです。ですから、新しい方々にこういうカウント方法で、こういうものをきちんと相談業務として捉えるんだという徹底ができていなかったというものを、集計する際に、今はそれをきちんと徹底して対応しております。3カ月の実績で言えば、前年以上のカウントにはなっているところでございます。
- 田原委員 今はよくなっていると。
- 鈴木幼保支援課長 どうしても最終的には感覚的なものはあるのかもしれないんですけども、その意識合わせというのは、きちんとはからないと、毎年毎年の傾向を我々も見たくて調べていますから、そこはより徹底したいと思います。
- 田原委員 こうやって見ると、相談件数が少ないからいいのかと見たりするじゃないですか。こんなに相談件数がないということは、お母さん方は心配事がないんだなど。
- 岩切会長 そういうことも言えなくはないけれども。
- 田原委員 そんなことはないはずだと思う。難しいところ。
- 岩切会長 同じレベルで経年で見ていけないということはちょっと大きな課題ですよ。
- 鈴木幼保支援課長 報告があったとおり、簡易なものの件数は減っていますけれども、先ほど申し上げた発育ですとか、発達ですとか、相談として来られるようなものの件数というのは減っていないので、やはり日常の会話の中で出てくるようなものを取りこぼしていたということはわかっておりますので。相談のカウント方法に限らず、新しい方が来たら、ここでのマニュアル的なものをきちんと共有してということをしつかりと行っていきたいと思います。
- 小栗委員 千葉市の子育て拠点ということで、市内の外国人の親子というか、今、入管法が変わって、どんどん外国人が増えていると思うんですけども、小さいお子さんを持った外国人の方に対してのサービス提供を想定しているのでしょうか。
- 鈴木幼保支援課長 この年代のお子さんを育てている家庭であれば、どなたも利用できます。
- 小栗委員 国籍は関係なく。
- 鈴木幼保支援課長 そうですね。確かにいろんな国の方が増えているというようなお話はお聞きします。
- 岩切会長 利用者に。
- 鈴木幼保支援課長 そうですね。
- 田原委員 言葉の問題とか、出てくるじゃないですか。それもちゃんとできているんですか。外国の人との交わりを好まない人だって出てきますから、そういうときに職員がどのような対応ができるかというのも勉強しておいていただかないといけないかもしれませんね。
- 岩切会長 よろしいですか。財務関係はいかがですか。
- 小栗委員 一般会計の貸借対照表に長期貸付金が130万円計上されています。誰に対

する貸付金なのか教えていただけると助かります。

○岩切会長 わかりますか。

○鈴木幼保支援課長 民間保育園協議会の事業の何かだとは思いますが、ちょっと把握はできていないです。

○小栗委員 もしよろしければ、中身を少し調べておいていただければ幸いです。

○鈴木幼保支援課長 わかりました。確認して、またお示しいたします。即答できなくて申し訳ございません。

○小栗委員 以上です。

○岩切会長 よろしくお願ひします。ほかの委員さんはいかがですか。

○田原委員 30年度のご意見ポスト一覧表というところの。

○岩切会長 どこですか。

○田原委員 これはページがないから、わからないです。資料3-6の一番最後のページの「平成30年度ご意見ポスト一覧」というのがありますよね。その中で、おむつを捨てられませんかというのは、おむつって、自分で持って帰るものじゃないんですかね。それを、おむつは捨てられるようにしてもらいたいという意見があるんです。

○岩切会長 書いてありますね。

○田原委員 これって、ごみはお持ち帰りになってくださいとは指導してない。

○鈴木幼保支援課長 もちろんルールはお示ししているんですが、御要望ですね。そうしてくれるとうれしいなという、サービスとしてということだと思われそうですけれども。

○田原委員 でも、考え方としたら、自分の子どものおむつだから、やっぱりお持ち帰りをしていただかなければいけない。それは親の考えで、これから要望よりも、公共施設を使ったときには自分で持ち帰るんですよという指導みたいなものも、そういう意見が寄せられたときにしてあげるといいかなと。おむつなんかというのは、どこでもぼいぼい捨てられるものではありませんものね。

アンケートの中で講座、イベントのところで、参加した人の中では参加者が2人しかいないんだけど、1対1で対応していただけたから、とてもよかったという意見があるんです。多いよりも少ないほうがお母さん方はいろんな意見を聞けるということで、アンケートの中に、参加者が少なかったために1対1でお話できてよかったという御意見があるということは、こういうことって、少なくともやっていただきたいですね。少ないからやめるというのではなくて、1人でも、そういう希望者がいたらしゃったらやっていただいて、人数が少なかったけれども、聞きたいことがいっぱいあって、割と聞けたよという御意見がここの中にいっぱいあるので、こういうこともちょっと重要視していただけるといいなというのは感じました。

○鈴木幼保支援課長 わかりました。

○岩切会長 よろしいですか。

○松崎委員 相談に関してなんですけれども、多分、マニュアルとかかわっているのかもしれないんですけども、先ほどから言っている資料3-2の5ページのところ

で、スタッフの対応等でほかに比べて10ポイント近く、「スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気ですか」というところが低いんです。3-6の支援館のアンケートの年間集計結果のところを見ると、3-(3)なんですけれども、同じもので「大変よい」が多いんですけれども、「普通」というのもパーセンテージがあるんですね。特に第1回、第2回のところ「普通」という割合が高いんです。

そうやって考えていくと、年度当初のときに気軽に相談しやすい雰囲気を出していただいたほうが利用者にとってはとてもありがたいし、印象がよくなっていると思うので、マニュアル、相談業務って、相談に乗るということも業務の1つであると自覚していただくということが相談スタッフの側で徹底されるといいかなと思います。ほかのところスタッフの対応はどうかとか、受付はどうかというところは多分自覚しているのでポイントが高いんだと思うので、相談も1つの立派な大事な仕事なんだということを自覚してスタッフの方に徹底していただくことが大事かなと思います。

2つ目なんですけれども、先ほどの5ページの周知徹底のところ、ファミリー・サポートの参加者、提供会員を増やすために、小学校6年生と中学3年生の保護者向けにチラシを2月に配ったということなんですけれども、ちょうどその時期というのは、卒業、あるいは入学試験で、チラシもらってもやろうと思うのかということがあると思うので、配付の時期、あるいは対象を検討していただいたほうが掘り起こしにはつながるのかなという気がいたしました。ちょうど卒業して入学するという、自分の子どもが大変な時期にファミリー・サポートのチラシを見て提供しようと思うかどうかというところをちょっとお考えいただいたほうがいいかなと思います。

以上です。

○岩切会長 具体的な御意見をいただいたんですが、1つは、管理運営については、おむね市の評価のとおり、良好な管理運営が行われているということは押さえてよろしいでしょうか。

○鶴見副会長 はい。

○岩切会長 それから、来館者数、相談件数が、成果指標をもとに目標達成に向けて増加に努めてもらいたいという点があります。加えて、先ほど来、皆さんから出ましたけれども、相談業務の重要性を意識して、カウントミス等の事態が発生しないように十分に注意してもらいたいというのはやはり非常に重要なところだと思いますので、意見を申し上げたいと思いますが、よろしいですか。

○鶴見副会長 はい。

○岩切会長 それから、具体的には相談業務の引き継ぎの問題だとか、引き継ぎに際してマニュアルを充実させるとか、今回の大きな問題かなと思います。

それから、満足度の問題なんですけれども、子育て支援館については、これまでも極めて満足度の高い施設ですよ。私どもも非常に良好な管理運営が行われていると理解はしているんですけれども、今回の評価結果を見ますと、前年度に対して、軒並み数値がほぼ全項目にわたって低下しております。そのアンケートのとり方に問題があるのかどうか、どれくらい現状を反映しているのかどうかというのはわからないんで

すけれども、大多数の数値が低下傾向にあるということは、やっぱり注意して見ておかなければいけないのではないかと思います。カウントミス等も重なりましたので、ますますそういう印象を強く持ってしまったんですけれども、高い水準は認めますけれども、満足度が相対的に低下傾向にあるのではないかと思いますので、ぜひ満足度の向上に努めてほしいということを申し上げたいと思うんですが、よろしいですか。

○鶴見副会長 はい。

○岩切会長 あと、ファミリー・サポート事業のほうなんですけれども、会員数が増加した点は評価すべきだと思うんですね。少子化等が言われている中で会員数が増えているのですから。ただ、マッチングの活動件数は減っているところはどういうふうに考えたらいいかというのは非常に難しいと思うんです。恐らく保育所が増加しているということもあるんでしょうけれども、活動件数の減少についても、マッチングの改善等をぜひ図ってもらいたいということでもよろしいですか。会員数が増えているということはすごいことだと思うんですけれども。会員数が増えているんだから、やっぱり需要はあるんだと思うんですね。

○松寄委員 これって、提供会員と利用会員と両方合算しているんですか。

○鈴木幼保支援課長 数字はそうです。

○松寄委員 内訳というのは、どっちが増えているとか、どっちは変わらないというのがありましたか。

○鈴木幼保支援課長 当然、重要なのは依頼会員になるんですけれども、やはり依頼会員が増えています。提供会員はそれほどでもないということになるので、依頼会員のほうが割合として当然多いことになります。

○松寄委員 では、利用したい人は多いんだけど、受け入れてくれる、預かってくれる人が少ないということなんですね。

○鈴木幼保支援課長 マッチングの差が広がる。

○松寄委員 ですので、多分、さっきのチラシの話になるんだと思うんですけれども。

○岩切会長 やはり需要自体が減っているわけでもないところがあるんですね。だから、さらに対応を図っていただきたいということで、松寄委員さんからありますが、チラシの配付の時期とか、ぜひ具体的な方策を含めて対応を図っていただきたいということでもよろしいですか。

○松寄委員 はい。

○岩切会長 わかりました。では、事務局のほうでこの御意見が出たということを念頭に置いていただいて今後の対応に生かしていただければと思います。

それから、財務関係で長期貸付金の件が出たんですが、これは意見としてはよろしいですか。

○小栗委員 これは意見ではありませんので。事実確認したかった内容になります。

○岩切会長 わかりました。では、それは事実確認していただいて小栗委員さんのほうにお知らせください。お願いします。

財務状況は大きな問題、特段の問題はないということでもよろしいですね。

お話はなかったのですが千葉市の子育て支援の拠点施設ということからすると、非常にハードルが高いものを求めているようには思うんですけども、それに応えてくださっているとは思っております。頑張ってくださいとは思っているんですけども、きぼーる内の施設内、あるいは子育てリラックス館とか、いろんな施設との連携を強化されて、それで子育て支援の拠点施設としての機能を強化していただきたいと思います。これは皆さんの願いではないかと思えます。

これは意見に入れなくてもいいんですが、私もホームページ等も随分変わってきたなと思っています。松寄委員さんもいろいろ御意見を言ってくださって反映されてきていますが、市の拠点施設という以上は、施設相互のリンクを張ったりして、もっともっと周知を、気安く利用者が入っていけるような、そういう体制になると、さらにいいかなと思います。

○鶴見副会長 はい。

○岩切会長 それでは、こちらのほうも私と事務局のほうで調整させていただいて、委員の皆様方のほうに御連絡していくという形にしたいと思います。

それでは、特になければ、時間も来ましたので、よろしいですか。

○各委員 はい。

○岩切会長 ありがとうございます。それでは、年度評価についての審議は以上で終了したいと思います。

次に、議題（２）のその他について、事務局より御説明をお願いいたします。

○内山子ども企画課長 今後の予定につきまして若干説明させていただきます。

本日、委員の皆様からいただきました御意見につきましては、岩切会長と事務局のほうで調整をさせていただきますが、最終的に市長宛てに委員会の意見として答申をいただくという予定になります。この委員会の答申を受けまして、事務局において御意見を指定管理者評価シートに記載させていただいて、9月上旬ごろにホームページに掲載して公表いたします。あわせて指定管理者のほうへ通知もいたします。また、当委員会の会議録につきましても、同様に市のホームページで公表することになります。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、委員の皆様にご確認をお願いしたいと思いますので、どうぞよろしくをお願いいたします。

最後に、前回の委員会におきまして、千葉市少年自然の家の募集条件等について御審議をいただき、その後、資料の修正確認等を行っていただきましたが、意見を反映いたしました公募資料につきましては、先週の金曜日、7月19日に市のホームページで公表させていただきました。公表資料につきましては、遅くなっておりまして大変申し訳ございませんが、皆様には追って送付させていただきたいと思えます。

改めまして今後のスケジュールですけれども、今月31日に応募事業者に対する説明会を行いまして、その後、質問受け付け等を行って、正式な指定申請の受け付けは9月上旬ごろを予定しております。申請を受けましたら、第1次の審査といたしまして、応募資格など、形式的要件についての書類審査を事務局で行いまして、9月下旬ごろ

に第1次審査を通った事業者の提案書を皆様に配付させていただく予定でございます。その後、10月中旬ごろに委員会を開催いたしまして、指定管理予定候補者の選定を行いたいと思いますので、御多忙中、大変恐れ入りますけれども、御理解、御協力をよろしくお願ひしたいと思ひます。

以上でございます。

○**岩切会長** ありがとうございます。議題は以上で終わりなんですが、委員の皆さんから全体として何かありますか。大丈夫ですか。

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

事務局のほうにお返しいたします。

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