

指定管理者評価シート

1 基本情報																																																																		
施設名	千葉市子ども交流館	指定管理者	アクティオ株式会社																																																															
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	所管課	こども未来局こども未来部こども企画課																																																															
2 管理運営の実績																																																																		
(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設管理運営業務</td> <td>通年</td> <td>管理施設の使用の届出及び使用の許可に関する業務。管理施設の維持管理</td> </tr> <tr> <td>講座・教室等の開催</td> <td>通年</td> <td>調理室、工房等を活用した講座・教室の開催及び中央区外への出張講座</td> </tr> <tr> <td>児童福祉週間「遊びの王国」</td> <td>5月3～11日</td> <td>児童福祉週間に合わせた児童福祉の啓発のためのイベント</td> </tr> <tr> <td>子育てふれ愛フェスタ</td> <td>11月23日</td> <td>児童の健全育成の啓発のためのイベント</td> </tr> <tr> <td>子ども運営委員会の開催</td> <td>通年(毎月1回)</td> <td>施設に子どもの意見を反映させるための委員会の開催</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座・教室等の開催</td> <td>通年</td> <td>親子のコミュニケーション・クッキング、わくわく運動あそび、ジャズダンスキッズクラスなど</td> </tr> <tr> <td>ミュージックレッスン</td> <td>通年</td> <td>音楽スタジオを用いた楽器演奏教室</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要	施設管理運営業務	通年	管理施設の使用の届出及び使用の許可に関する業務。管理施設の維持管理	講座・教室等の開催	通年	調理室、工房等を活用した講座・教室の開催及び中央区外への出張講座	児童福祉週間「遊びの王国」	5月3～11日	児童福祉週間に合わせた児童福祉の啓発のためのイベント	子育てふれ愛フェスタ	11月23日	児童の健全育成の啓発のためのイベント	子ども運営委員会の開催	通年(毎月1回)	施設に子どもの意見を反映させるための委員会の開催	事業名	実施時期	事業の概要	講座・教室等の開催	通年	親子のコミュニケーション・クッキング、わくわく運動あそび、ジャズダンスキッズクラスなど	ミュージックレッスン	通年	音楽スタジオを用いた楽器演奏教室																																			
事業名	実施時期	事業の概要																																																																
施設管理運営業務	通年	管理施設の使用の届出及び使用の許可に関する業務。管理施設の維持管理																																																																
講座・教室等の開催	通年	調理室、工房等を活用した講座・教室の開催及び中央区外への出張講座																																																																
児童福祉週間「遊びの王国」	5月3～11日	児童福祉週間に合わせた児童福祉の啓発のためのイベント																																																																
子育てふれ愛フェスタ	11月23日	児童の健全育成の啓発のためのイベント																																																																
子ども運営委員会の開催	通年(毎月1回)	施設に子どもの意見を反映させるための委員会の開催																																																																
事業名	実施時期	事業の概要																																																																
講座・教室等の開催	通年	親子のコミュニケーション・クッキング、わくわく運動あそび、ジャズダンスキッズクラスなど																																																																
ミュージックレッスン	通年	音楽スタジオを用いた楽器演奏教室																																																																
(2) 利用状況	<p>利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度(A)</th> <th>H25年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H26目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>137,552</td> <td>129,850</td> <td>105.9%</td> <td>143,151</td> <td>96.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>登録者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度(A)</th> <th>H25年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13,928</td> <td>14,312</td> <td>97.3%</td> </tr> </tbody> </table>				H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	H26目標値(C)	達成率(A)/(C)	137,552	129,850	105.9%	143,151	96.1%	H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	13,928	14,312	97.3%																																														
H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	H26目標値(C)	達成率(A)/(C)																																																														
137,552	129,850	105.9%	143,151	96.1%																																																														
H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)																																																																
13,928	14,312	97.3%																																																																
(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額(A)</th> <th>計画額(B)</th> <th>計画比(A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>94,505</td> <td>94,505</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・自主事業収入は、利用者数の増加により、計画額を上回っている。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,145</td> <td>1,074</td> <td>106.6%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>598</td> <td>550</td> <td>108.7%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>96,248</td> <td>96,129</td> <td>100.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額(a)</th> <th>計画額(b)</th> <th>計画比(a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>56,196</td> <td>53,900</td> <td>104.3%</td> <td rowspan="6">・人件費の増加は、事務管理を担当する非常勤職員1名を増やしたため。その他事務費内の光熱水費が1,137(千円)計画額より増加している。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>41,064</td> <td>40,939</td> <td>100.3%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>105</td> <td>216</td> <td>48.6%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,355</td> <td>1,074</td> <td>126.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>98,720</td> <td>96,129</td> <td>102.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▲ 2,472</td> <td>0</td> <td>▲ 2,472</td> </tr> </tbody> </table>					決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考	指定管理委託料	94,505	94,505	100.0%	・自主事業収入は、利用者数の増加により、計画額を上回っている。	利用料金	—	—	—	自主事業	1,145	1,074	106.6%	その他	598	550	108.7%	合計	96,248	96,129	100.1%		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	56,196	53,900	104.3%	・人件費の増加は、事務管理を担当する非常勤職員1名を増やしたため。その他事務費内の光熱水費が1,137(千円)計画額より増加している。	事務費	41,064	40,939	100.3%	管理費	105	216	48.6%	自主事業	1,355	1,074	126.2%	その他	0	0	—	合計	98,720	96,129	102.7%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 2,472	0	▲ 2,472
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																																																														
指定管理委託料	94,505	94,505	100.0%	・自主事業収入は、利用者数の増加により、計画額を上回っている。																																																														
利用料金	—	—	—																																																															
自主事業	1,145	1,074	106.6%																																																															
その他	598	550	108.7%																																																															
合計	96,248	96,129	100.1%																																																															
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																																																														
人件費	56,196	53,900	104.3%	・人件費の増加は、事務管理を担当する非常勤職員1名を増やしたため。その他事務費内の光熱水費が1,137(千円)計画額より増加している。																																																														
事務費	41,064	40,939	100.3%																																																															
管理費	105	216	48.6%																																																															
自主事業	1,355	1,074	126.2%																																																															
その他	0	0	—																																																															
合計	98,720	96,129	102.7%																																																															
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																
▲ 2,472	0	▲ 2,472																																																																
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>設置管理条例第9条</td> <td>1,131件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>設置管理条例第10条</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>設置管理条例第11条</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	設置管理条例第9条	1,131件	使用不許可	設置管理条例第10条	0件	使用の制限	設置管理条例第11条	0件																																																		
処分の種別	処分根拠	件数																																																																
使用許可	設置管理条例第9条	1,131件																																																																
使用不許可	設置管理条例第10条	0件																																																																
使用の制限	設置管理条例第11条	0件																																																																
(5) 市への不服申立て	<p><件数> 0件 <概要></p>																																																																	

(6)情報公開の状況	<関連文書の公開状況>			
	文書名	公開方法(場所)		
		当該施設	市政情報室	左記以外の方法
	基本協定書	○	○	—
	年次協定書	○	○	—
	事業計画書	○	○	—
	事業報告書	○	○	—
	計算書類	○	○	—
	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—
	<文書開示申出の状況>			
	申出先	開示	不開示	合計
	指定管理者	0 件	0 件	0 件
	市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件
	※開示決定がなされた事案の概要 千葉市子ども交流館指定管理者提案書 事業計画書および収支予算書(部分開示)			
	※不開示決定がなされた事案の概要			

3 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の結果	
①アンケート調査の実施内容	ア 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 ③定期アンケート イ 件数: 450件(①38件 ②312件 ③100件) ウ 実施時期 ①通年(随時) ②「遊びの王国」、「子育てふれ愛フェスタ」開催時 ③3月 エ 質問項目 ①自由記述 ②(1)利用者の性別・年齢層,(2)開催を知った方法、感想、提案・苦情等自由記述 ③住まい、利用目的、講座要望等
②調査の結果	ア 回答者の属性: ①属性についての項目なし ②性別(男:約38%、女:約62%)回答は参加者もしくはその保護者 ③参加者もしくはその保護者 イ アンケート結果: ①・諸施設の利用に関する質問、要望等(アリーナで可能な競技等) ・学習室の照明について ・他の利用者に関するマナー等 ・スタッフや施設に関すること(御礼、不満等) ②・楽しかった(大人も子どもも楽しめた) ・こどもとでかける機会が少ないので、とても良かった ・また来年もやってほしい ・昨年も参加して先生も覚えてくれていたので、嬉しかった ③・利用目的はアリーナ、図書、プレイルームが多い ・交流館を知った理由は、親と一緒にきて・友達から聞いてが多い
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	●アリーナの活動内容や利用時間を改善してほしい ⇒利用者の希望や安全等、全体の活動内容を考えながら改善を図る ●学習室の照明を明るくしてほしい ⇒申し出があれば、ダウンライトを点灯することとしている ●学習室の使用マナーが悪い人間がいる ⇒静かに集中して学習できるよう、スタッフの見回りを徹底した ●利用者のマナーが悪い(アリーナの利用について) ⇒巡回を強化、ポスターの掲示など注意喚起を促している ●交流館のお祭りは1日だけでなく、もっとやってもよい。肝試しもよいのでは ⇒他の行事との調整もあり、今後検討する。新しいアイディアは参考にする ●プレイルームの待ち時間が混雑時には長い ⇒できるだけ回転を速くするよう努めている ※意見・質問などの回答はロビーに設置したボードに貼りだして周知している
(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市ホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示 市への意見や苦情は、電話、電子メール、市長への手紙等で行われている。
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

4 指定管理者による自己評価
<ul style="list-style-type: none"> ・来館者数は、前年比105.9%と増加しており、子どもたちにとって心地よい「居場所」として定着してきているものと考えられる。 ・中央区以外の利用者を増やすことを課題として、小学校4校、幕張メッセに赴き出張講座を開催することで、たくさんの親子が参加するなか、交流館をPRすることでできた。また、新しい年代層への周知として、新たに47公民館にイベントチラシを配架した。 ・休館日の第一火曜日に職員研修を実施し、時には外部講師を招き、質の高いサービスを提供出来るよう、職員のスキルアップに努めてきた。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	
		<ul style="list-style-type: none"> ・計画には及ばないものの、来館者数は着実に増加しており、施設の広報活動、講座等が良好に運営されていることがうかがえる。 ・収支実績について、前年度より改善しているものの、依然としてマイナスであるためさらなる改善が必要である。 ・「千葉ジェッツの選手と遊ぼう」等新規講座の実施や、配布チラシの配架場所の拡大等、新たな業務への取り組みが確認できる。 ・新たな行事として、千葉市教育センターと連携し、ライトポートに通う不登校児童を集めて「スポーツフェスタ」を開催し、運動を通じて友人等とのふれあいの場を設け、若者の健全育成に貢献した。 ・自主事業では、内容を見直す等改善を試みた結果、参加者が増加してはいるが、定員に満たない講座もあるため、継続的な見直しが必要である。 ・本市のこども施策(CBT、ワークショップ、フォーラム、児童福祉週間等)への協力体制があり、事業実施において貢献している。 	
確認事項		履行状況 ※2	備考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (情報公開)	協定書、事業計画書、事業報告書、業務報告書、対象文書一覧の閲覧等	2	事務室に備え、求めに応じ閲覧させる体制を整備している
	全従業員に対する事前研修の必修	2	新人研修を始め、休館日に全職員を対象に研修を行っている
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報取扱業務報告書の閲覧等	2	指定管理者個人情報保護規定に基づき適正に管理されている
	全従業員に対する事前研修の必修	2	新人研修を始め、休館日に全職員を対象に研修を行っている
関係法令等の遵守 (行政手続)	使用の不許可、制限に関する基準の明示	2	管理運営の基準に基づき、利用者へ明示している
公平な利用の 確保策	利用方法、ルール公表(HP、館内案内等)	2	HPに公開しているほか、館内に掲示し公表している
モニタリングの 考え方	利用者アンケートによる利用者満足度等の把握	2	常時来館者の意見を聞くほか、イベント開催時にアンケートを実施し、寄せられた意見への対応を館内に掲示している
	施設の管理運営に対する自己評価	2	月次報告で内容及び対応を報告
(2)市民サービスの向上			
健全な遊びと 居場所の提供	遊びを指導する者による助言・指導・援助等	2	児童指導員、教員免許所有者が4名以上常駐している
	みんなでレクリエーション(計画:毎月1回)	2	12回実施
	お話し会(ブックトーク)(計画:毎月2回)	2	24回実施
健全育成が目的の 講座等の開催	調理室を使った講座・教室(計画:年48回)	2	48回開催
	工房等を使った講座・教室(計画:年48回)	2	48回開催
	イベント・行事等の開催(計画:各種大会1回)	2	新年遊び大会(1月)
	イベント・行事等の開催(計画:季節行事等4回)	2	夏まつり(8月)、スポーツフェスタ(10月)、子育てふれ愛フェスタ、オレンジリボンキャンペーン(11月)を4回開催
	幼稚園等の児童交流促進(計画:年4回)	1	スガハラ幼稚園(1回)
	地域への遊びの提供(計画:5回)	2	中央区以外の5区で出張講座を行い、交流を行っている。(計5回実施)
自主活動の支援	子ども運営委員会運営(計画:毎月1回)	2	自主企画イベントの企画運営などの支援を行った
	子どもの自主活動の支援(GMF年2回、さくらフェスタ)	2	グリーンミュージックフェスティバル(6月、12月)、さくらフェスタ(3月)
遊びと居場所に関する情報の提供	ホームページによる情報提供	2	職員が輪番制で執筆するブログを活用して、講座やイベント情報の提供に努めた。
	情報誌「子どもの広場」の発行(計画:年12回)	2	毎月1日に発行(年12回)
子どもの健全育成の啓発事業	子育てふれ愛フェスタ(昨年度1,258人)	3	11月実施(参加者1,381人)
	児童福祉週間事業(昨年度480人)	2	5/3～5/11(参加者466人)
	オレンジリボン・キャンペーン(11/1～11/30)	2	11月実施(利用者によるオレンジリボンツリーの作成や街頭キャンペーンの協力を行った)
ボランティア等の育成	ボランティア育成(フレンドリー・サポーター)	2	ボランティアを積極的に受入れ、研修を実施し育成している
	地域指導者育成(フレンドシップ・ティーチャー)	2	工房での講座を開催するにあたり、市内在住のボランティアを採用している

(3) 施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	施設ホームページの作成	2	SNSをリンクし、リアルタイムに新しい情報を発信して利用促進を図った
	パンフレット等の作成・配布	3	毎月作成している情報誌を、館内だけでなく市内小中学校へ配布している。47公民館にも新たに配架を行った。
利用料金の設定	自主事業における実費徴収は適切か	2	参加者(子ども)に無理のない設定にしている
自主事業の 効果的な実施	親子のコミュニケーション・クッキング(計画:年3回、前年度70人)	2	計画通り3回実施(68人)
	わくわく運動遊び(計画:年12回、前年度270人)	2	計画通り12回実施(324人)
	ジャズダンス教室(計画:年24回、前年度359人)	2	計画通り24回実施(548人)
	フラ&タヒチダンス教室(計画:年12回、前年度130人)	2	計画通り12回実施(150人)
	わくわくリトミック(年12回、376人)	2	計画通り12回実施(342人)
	ミュージックレッスン(計画:年72回、前年度304人)	2	年71回実施の実施となったが、参加者数は586人と増加した。なお、事業内容の見直しを行った結果、参加者数が増加している。
	おもちゃ病院(計画:年12回、前年度102人)	2	計画通り12回実施(137人)
	その他	3	新たに「千葉ジェッツの選手と遊ぼう」を実施し、バスケクリニックを開催した。(50人)
職員の配置等	常勤職員の半数以上は「児童の遊びを指導する者」となっているか	3	常勤職員の12人全員が児童指導員又は教員免許所有者である。
	開館中の常勤職員を各階1人以上、事務室に2人以上の配置	2	各階に常時1人以上を配置し、事務室に2人以上を配置するほか、定期的に館内を巡視している
	本社を含む管理運営の執行体制は適切か	2	本社を中心に他施設の施設長との会議や研修を行い、関連機関との連携の強化を図り、良好な体制が取られている。
	研修計画の作成と実施(全員研修月1回)	2	公的施設職員の心構えとして、コンプライアンス、守秘義務、職務専念義務等の研修を深め、勤労意欲向上に努めた。
保険への加入	年度協定に定める種類及び内容の保険加入	2	指定管理者総合賠償保険
マニュアルの整備	管理業務に関するマニュアルの作成	2	作成し、事務室内に保管している
備品等保守管理	備品等の管理簿の作成・整理	2	作成し、事務室内に保管している
	貸出可能備品等の一覧の作成・貸出し管理	2	作成し、事務室内に保管している
(4) 管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画どおりに予算が執行されているか	2	計画比102.7%増(2,591千円増)人件費、光熱水費が増加し、見積を上回った。他の費用で改善はみられるが、さらなる見直しが必要。
収入見積の妥当性	事業収入は計画通りか	2	計画比100.1%(119千円増)

合計	99
平均	2.1

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 こども未来局指定管理者選定評価委員会の意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 市による評価のとおり、概ね良好に管理運営が行われていると認められる。 ・ 前年度に比べ利用者数が増加していることは評価できるが、目標値達成に向けてさらなる集客力アップに努められたい。 ・ 登録者数の減少については、児童の減少という社会的要因もあるが、状況をよく分析したうえで、登録者数の増加に努められたい。 ・ 幼稚園等の児童交流促進事業については、年4回の計画で年1回の実施と、計画を下回る実績であることから、幼稚園等の年間スケジュール策定期間に合わせ、早い段階からの周知、PRを幅広く行うなど、改善を図られたい。 ・ 指定管理者の財務状況については、現状において特段の問題はないと認められるが、収支状況の内容について、詳細が把握できるよう改善を図られたい。 	