

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19年10月20日～平成24年3月31日	所管課	こども企画課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	① 指定管理事業																	
	<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</td> </tr> <tr> <td>児童福祉週間「遊びの王国」</td> <td>5月上旬</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>子育てふれあいフェスタ</td> <td>11月下旬</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</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>	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	児童福祉週間「遊びの王国」	5月上旬	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	子育てふれあいフェスタ	11月下旬	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
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																
児童福祉週間「遊びの王国」	5月上旬	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																
子育てふれあいフェスタ	11月下旬	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	施設に子どもの意見を反映させるための委員会の開催																
	② 自主事業																	
	<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>親子で行う料理・ヨガ教室、ジャズダンス・フラダンスなど</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> <tr> <td>おもちゃ病院</td> <td>通年</td> <td>壊れたり動かなくなったりしたおもちゃを、おもちゃドクターが修理する</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	講座・教室等の開催	通年	親子で行う料理・ヨガ教室、ジャズダンス・フラダンスなど	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	おもちゃ病院	通年	壊れたり動かなくなったりしたおもちゃを、おもちゃドクターが修理する					
事業名	実施時期	事業の概要																
講座・教室等の開催	通年	親子で行う料理・ヨガ教室、ジャズダンス・フラダンスなど																
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																
おもちゃ病院	通年	壊れたり動かなくなったりしたおもちゃを、おもちゃドクターが修理する																

(2) 利用状況	利用者数(人)									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H22年度 (A)</th> <th>H21年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H22目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>127,296</td> <td>123,516</td> <td>103.1%</td> <td>129,500</td> <td>98.3%</td> </tr> </tbody> </table>	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	127,296	123,516	103.1%	129,500
H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)						
127,296	123,516	103.1%	129,500	98.3%						
	登録者数(人)									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H22年度 (A)</th> <th>H21年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14,964</td> <td>14,908</td> <td>100.4%</td> </tr> </tbody> </table>	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	14,964	14,908	100.4%			
H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)								
14,964	14,908	100.4%								

(3) 収支状況	① 収入実績(千円)																														
	<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>83,034</td> <td>83,034</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・「その他」は教室・講座等の実費徴収分。 ・ジャズダンス教室、ベビー&キッズヨガへの参加者の増加から、自主事業収入が増加した。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,740</td> <td>1,683</td> <td>103.4%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>537</td> <td>660</td> <td>81.4%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>85,311</td> <td>85,377</td> <td>99.9%</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	83,034	83,034	100.0%	・「その他」は教室・講座等の実費徴収分。 ・ジャズダンス教室、ベビー&キッズヨガへの参加者の増加から、自主事業収入が増加した。	利用料金	0	0	-	自主事業	1,740	1,683	103.4%	その他	537	660	81.4%	合計	85,311	85,377	99.9%				
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																										
指定管理委託料	83,034	83,034	100.0%	・「その他」は教室・講座等の実費徴収分。 ・ジャズダンス教室、ベビー&キッズヨガへの参加者の増加から、自主事業収入が増加した。																											
利用料金	0	0	-																												
自主事業	1,740	1,683	103.4%																												
その他	537	660	81.4%																												
合計	85,311	85,377	99.9%																												
② 支出実績(千円)																															
	<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>60,200</td> <td>60,760</td> <td>99.1%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>22,595</td> <td>22,304</td> <td>101.3%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>776</td> <td>630</td> <td>123.2%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,973</td> <td>1,683</td> <td>117.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>85,544</td> <td>85,377</td> <td>100.2%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	60,200	60,760	99.1%		事務費	22,595	22,304	101.3%	管理費	776	630	123.2%	自主事業	1,973	1,683	117.2%	その他	0	0	-	合計	85,544	85,377	100.2%
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																											
人件費	60,200	60,760	99.1%																												
事務費	22,595	22,304	101.3%																												
管理費	776	630	123.2%																												
自主事業	1,973	1,683	117.2%																												
その他	0	0	-																												
合計	85,544	85,377	100.2%																												
③ 収支実績(千円)																															
	<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>▲ 233</td> <td>0</td> <td>▲ 233</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 233	0	▲ 233																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																													
▲ 233	0	▲ 233																													

(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>1,778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	1,778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	1,778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</p> <p><概要></p>																																											
(6) 情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</p>	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	○	○	—	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)	0 件	0 件	0 件
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	○	○	—																																									
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)	0 件	0 件	0 件																																									

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	<p>ア 調査方法 ロビーにアンケートボックスを常置し、年間を通して利用者意見の収集を行った</p> <p>イ 回答者数 115人</p> <p>ウ 質問項目 (1)利用者の性別・年齢層、(2)施設の運営について、気づいた点、意見、感想</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性:性別(男:19、女:44人、不明:52)、年齢別(~小:30、中:9、高:7、保:1、不明:68)</p> <p>イ 実施事業:講座内容や施設設備に対し、利用者の利便性向上を求める意見が多い。</p> <p>ウ スタッフの対応:職員との遊びを喜ぶ声が多い。一部、職員や講座講師の業務態度についての指摘もあった。</p> <p>エ 総合的な満足度:概ね、好意的な評価を得ている。</p>
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	<p>※ロビーの「お客様の声」コーナーに、アンケート内容と回答を記載して掲出している。</p> <p>●学習室の机とイスを増やしてほしい ⇒机8台、イス20脚を追加し、利用定員の増加を図った。</p> <p>●プレイルーム内を走っている子どもがいて危ない ⇒職員に毅然と注意するよう、再周知を行った。</p> <p>●館内の掲示物の表記が、年齢の低い子どもに対して分かりづらい ⇒年齢の低いお子さんにも理解いただけるよう、分かりやすい表記に改善していく。</p>
(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	3件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>●専用使用の調理室で行う一般向け料理教室の周知を図ってもらえない。 ⇒指定管理者に事実を確認し、改善を指示した。(情報誌掲載を実施。施設HPへの掲載も検討中)</p> <p>●協力予定の自主事業を一方向的にキャンセルされ、適切な対応をしてもらえない ⇒指定管理者(本社)に事実の確認と、対応及び報告を指示した。(先方への謝罪と再発防止のための内部管理体制の見直しを実施した。)</p>

4 指定管理者による自己評価	
<p>・来館者は過去最高となり、年間を通じ、子どもたちに対して一定の成果を上げることができた。</p> <p>・数は少ないが、悩みを抱えた子どもが職員に相談する機会も多くなっており、「こどもの居場所」として一定の機能を果たしている。</p> <p>・内部統制の整備が必要になった事例が生じたことを反省し、その後、業務品質の向上に努めている。</p>	

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>・高校生の利用者の増加などにより、過去最高となる利用があり、利用者へのサービスは、概ね適切に行われている。また、子どもと職員との信頼関係も醸成され、悩みや問題を抱えた子どもへの気付きにも対応しており、3月に実施した「さくらフェスタ」など子どもたちの自主性・創造性を育むプログラムへの適切な支援もなされた。</p> <p>・9月の外部団体とのトラブルを機に、内部管理体制が一新されたが、以後は、大きなトラブルもなく運営している。</p> <p>・12月の不審者への対応、3月の東日本大震災への対応など、危機管理事案の発生に対しても、本社機能を含め、適切に対応している。</p>
----------	---	----	--

履行状況の確認

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	事務室内に保管し、求めに応じ閲覧させる体制
	全従業員に対する事前研修の必修	2	
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	
	全従業員に対する事前研修の必修	2	
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	
公平な利用の 確保策	利用方法、ルールの公表(HP、館内案内等)	2	
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	
	施設の管理運営に対する自己評価	2	月次報告で報告
(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	
	マンデー・レクリエーション(毎月2回)	2	
	お話し会(毎月2回)	2	
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(年84回)	2	69回開催
	工房等を使った講座・教室(年60回)	2	56回開催
	イベント・行事等の開催(各種大会1回)	2	新年遊び大会(1/16)
	イベント・行事等の開催(季節行事等4回)	2	夏まつり(8/22)、スポーツフェスタ(10/30)、ラブメッセージフェスタ(2/13)
	幼稚園等の児童交流促進(年4回)	2	6/10(白梅)、10/28(青い鳥)、11/15・18(泉)、3/9(みどり学園)
	地域への遊びの提供(5回)	2	5回実施
	クラブ活動の実施(3種。各毎月1回)	2	
自主活動の支援	子ども運営委員会運営(毎月1回)	2	
	子どもの自主活動の支援(GMF年2回)	3	GMF(5/9、12/23)、さくらフェスタ(3/30)
遊びと居場所に 関する情報の 提供	施設ホームページによる提供	1	指定管理者以外の主体が実施する講座等を掲載していない
	情報誌(子どもの広場)による提供(年4回発行)	2	H23年2月から毎月1回発行している
子どもの健全育成 の啓発事業	子育てふれあいフェスタ	2	11/23実施(参加者850人)
	児童福祉週間事業	2	5/1～5/11
	古代米づくり体験	2	4/10、5/15、8/21、11/6、12/18
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	6/27、3/21にボランティア研修を実施
	地域指導者育成(フレンドシップ・ティーチャー)	2	6/28に救急救命講習

(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	一部情報の更新が滞る場合があった。
	パンフレット等の作成・配布	2	
	パンフレット等の作成・配布	2	
利用料金の設定	自主事業における実費徴収は適切か	2	ミュージックレッスンで計画外に実費を徴収している。
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(年12回)	1	7回実施(参加者は計画比△109人)
	わくわく運動遊び(年36回)	2	34回実施(参加者は計画比△49人)
	ジャズダンス教室(年72回)	3	24回実施(参加者は計画比+298人)
	フラダンス教室(年24回)	2	24回実施(参加者は計画比△51人)
	ベビー&キッズヨガ(年24回)	3	44回実施(参加者は計画比+197人)
	ミュージックレッスン(年80回)	3	90回実施(参加者は計画比+143人)
	おもちゃ病院(年12回)	2	12回実施
	その他	3	エコすごろく、キャリア事業等を実施
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	2	
	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	3	プレイルームにも常時1人以上を配置
	本社を含む管理運営の執行体制は適切か	1	外部団体との協働により予定していた事業の中止に際し、当該団体との調整に不手際があり、事後対応も不適切であった。(現在は改善されている。)また、職員に対する苦情も見受けられた。
	研修計画の作成と実施(全員研修1回)	3	リカレント研修(6/15)、児童厚生施設職員研修(7/6)、全職員・全日研修(1/11、2/1、3/8)
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	
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	
備品等保守管理	備品等の管理簿の作成・整理	2	
	貸出可能備品等の一覧の作成・貸出し管理	2	
(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	1	事業費、消耗品費、印刷製本費、図書・DVD費、研修費等で計画と乖離した執行が見受けられる。
収入見積の妥当性	自主事業収入は計画通りか	2	計画比110.6%(17万円増)

合計	101
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

- ①指定管理者の財務状況は健全であると認められる。
- ②事業は概ね適正に実施されており、利用者の増加、自主事業の積極的な実施等を勘案すると、事務局の「A」評価は妥当であると認められる。
- ③他団体とのトラブルへの事後対応は的確であったと認められるが、引き続き、トラブルを未然に防止するよう、管理体制の一層の充実を図る必要がある。