

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

① 指定管理事業

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	12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

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
出張講座	年3回	中央区以外の公共施設や商業施設で講座を開催し、子ども交流館のPRと新たな交流を生む

(2) 利用状況

利用者数(人)

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
126,366	127,296	99.3%	129,500	97.6%

登録者数(人)

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)
15,786	14,964	105.5%

(3) 収支状況

① 収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	83,004	83,004	100.0%	・自主事業収入は、ミュージックレッスン等参加費収入(開催回数減により、減少) ・指定管理事業収入は、各種講座・教室に係る実費徴収分
利用料金	0	0	-	
自主事業	652	944	69.1%	
その他	485	427	113.6%	
合計	84,141	84,375	99.7%	

② 支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	61,535	60,800	101.2%	・自主事業「ミュージックレッスン」の回数減分については、来館者50万人達成イベントの開催、エコすごろく、キャリア事業の実施により対応
事務費	21,687	21,801	99.5%	
管理費	235	830	28.3%	
自主事業	1,178	1,350	87.3%	
その他	0	0	-	
合計	84,635	84,781	99.8%	

③収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)
▲ 494	▲ 406	▲ 88

(4)指定管理者が行った処分の件数

<処分の状況>

処分の種別	処分根拠	件数
使用許可	設置管理条例第9条	2,021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

<件数> 0件

<概要>

(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)	0 件	0 件	0 件

※開示決定がなされた事案の概要

※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

イ 件数: 374件(①65件 ②309件)

ウ 実施時期 ①通年(随時) ②行事等開催時

エ 質問項目 (1)利用者の性別・年齢層,(2)施設運営、職員対応、事業内容、感想、提案・苦情等自由記述

②調査の結果

ア 回答者の属性: 性別(男:約30%、女:約60%、未記入:約10%)

年齢別(～小:約40%、中:約15%、高:約10%、保:約7%、未記入:28%)

イ アンケート結果: ・諸施設等の利用方法等に関する要望等(学習室利用マナー向上、利用時間改善等)

・入館時の手続きの煩わしさを解消してほしい

・他の利用者のマナーに関する指摘事項

・スタッフに関する事項

・講座内容に関する提案等

・利用に関する満足等

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	<ul style="list-style-type: none"> ●学習室の利用マナーや利用時間を改善してほしい ⇒注意喚起ポスターの掲示、職員の常駐による監視強化、連続利用を制限することで公平な利用を図った ●入館時に受付票を書くのが面倒 ⇒受付票の記入省略を図るため、入館システムの導入を検討している ●利用者のマナーが悪い ⇒巡回を強化、注意喚起ポスターを掲示した ●スタッフに関する事項(児童毎の不公平感等) ⇒職員研修、職員同士の意見交換等のさらなる充実を図った。 ●講座内容に関する提案 ⇒利用者の意見を反映しつつ、講座の内容等の充実を図る。
-----------------------------	--

(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	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ●問題や不安を抱えている子どもが相談できるような機能を果たしてほしい。 ⇒平成24年度より関係機関との連携等による子ども悩み相談事業「チャイルドサポート事業」を実施することと ●職員の執務態度について疑問を抱く行動が見受けられ、不快な思いをした。 ⇒ミーティング、スタッフ研修を頻繁に実施し、改善を図った。

4 指定管理者による自己評価	
<ul style="list-style-type: none"> ・来館者は微減したが、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。 ・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。 ・施設内のみではなく地域団体と連携し毎月ゴミ拾いボランティアを行うなど、地域にも貢献している。 	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容等多様化するなか、職員と利用者の関係が醸成され、適切な初期対応が成されているとともに、関係機関との連携強化により、複雑困難ケースにも対応できる体制が構築されつつある。 ・本市こども参画施策「こどものまちCBT」に対する協力体制が強化されてきており、事業の内容充実に寄与している。 ・利用者への対応など、昨年発生した事案を反省し、本社機能を含め、適切に対応している。 ・自主事業で依頼している講師の都合により開催回数が減少することにより、収入が計画を下回った。講師の代替えを依頼するなど臨機応変な対応を求めたい。

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	74回開催
	工房等を使った講座・教室(年60回)	2	60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(1/15)
	イベント・行事等の開催(季節行事等4回)	2	夏まつり(8/23)、スポーツフェスタ(10/15)、子育てふれ愛フェスタ・ハッピークリスマス(12/18)
	幼稚園等の児童交流促進(年4回)	2	4/28(アストロキャンプ)、5/20・27(ひなたぼっこ保育園)、9/2(千葉東幼稚園)、10/7(泉幼稚園)
	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	グリーンミュージックフェスティバル(5/8、12/23)、さくらフェスタ(3/28)
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	2	
	情報誌(子どもの広場)による提供(年4回発行)	3	H23年2月から自主制作し、毎月1日に発行
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	12/18実施(参加者904人)
	児童福祉週間事業	2	5/1～5/11
	古代米づくり体験	2	6/4、8/31、9/24、10/22、11/26、12/22、1/26、2/26、3/31
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	随時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	救急救命講習等実施
(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	
	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	
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	4回実施(参加者は計画比△8人)
	わくわく運動遊び(年36回)	2	12回実施(参加者は計画比+68人)
	ジャズダンス教室(年72回)	1	24回実施(参加者は計画比△170人)
	フラダンス教室(年24回)	2	12回実施(参加者は計画比+2人)
	キッズインミュージック(年12回)	2	12回実施(参加者は計画比+26人)
	ミュージックレッスン(年80回)	1	50回実施(参加者は計画比△354人)
	おもちゃ病院(年12回)	2	12回実施
	その他	3	来館者50万人達成記念イベント等の特色ある事業の実施

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	9人／14人
	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	3	他施設との連携や、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1回)	3	全員を対象とした研修を年10回実施
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	2	
収入見積の妥当性	自主事業収入は計画通りか	1	計画比69.1%(29万円減)

合計	100
平均	2.0

※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

- ・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。
- ・指定管理者の財務状況は良好であり、現状において特段の問題はないと考えられる。
- ・自主事業について、計画どおり実施されていない事業があったことから、その原因を検証するとともに、計画を遵守するための改善策を講じられたい。また、やむを得ない事情により計画どおり実施することができない場合には、子どもたちへのサービス水準を確保するために、代替的な措置を講じられたい。