

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	① 指定管理事業																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th colspan="3">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 colspan="3">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 colspan="3">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 colspan="3">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23日</td> <td colspan="3">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 colspan="3">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			子育てふれあいフェスタ	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																															
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																															
子育てふれあいフェスタ	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																															
(2) 利用状況	② 自主事業																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th colspan="3">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 colspan="3">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、キッズインミュージックなど</td> </tr> <tr> <td>ミュージックレッスン</td> <td>通年</td> <td colspan="3">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			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、キッズインミュージックなど			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																															
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、キッズインミュージックなど																															
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																															
(3) 収支状況	利用者数(人)																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H25目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>129,850</td> <td>132,877</td> <td>97.7%</td> <td>138,982</td> <td>93.4%</td> </tr> </tbody> </table>				H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	H25目標値(C)	達成率(A)/(C)	129,850	132,877	97.7%	138,982	93.4%																			
H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	H25目標値(C)	達成率(A)/(C)																													
129,850	132,877	97.7%	138,982	93.4%																													
(3) 収支状況	登録者数(人)																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14,312</td> <td>16,451</td> <td>87.0%</td> </tr> </tbody> </table>				H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	14,312	16,451	87.0%																							
H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)																															
14,312	16,451	87.0%																															
(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>91,261</td> <td>91,261</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・自主事業収入は、昨年と比較して収入の改善が見られるが、定員に満たない講座も多く、依然計画額を下回っている。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>823</td> <td>1,082</td> <td>76.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>530</td> <td>730</td> <td>72.6%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>92,614</td> <td>93,073</td> <td>99.5%</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	91,261	91,261	100.0%	・自主事業収入は、昨年と比較して収入の改善が見られるが、定員に満たない講座も多く、依然計画額を下回っている。	利用料金	—	—	—	自主事業	823	1,082	76.1%	その他	530	730	72.6%	合計	92,614	93,073	99.5%			
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																													
指定管理委託料	91,261	91,261	100.0%	・自主事業収入は、昨年と比較して収入の改善が見られるが、定員に満たない講座も多く、依然計画額を下回っている。																													
利用料金	—	—	—																														
自主事業	823	1,082	76.1%																														
その他	530	730	72.6%																														
合計	92,614	93,073	99.5%																														
(3) 収支状況	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>55,136</td> <td>52,099</td> <td>105.8%</td> <td rowspan="5">・人件費については、繁忙期の非常勤の増員・産休による引き継ぎにかかる賃金等の増のほか、事業充実に伴う残業費の増により計画額を超えた。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>39,264</td> <td>39,575</td> <td>99.2%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>78</td> <td>317</td> <td>24.6%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,033</td> <td>1,082</td> <td>95.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>95,511</td> <td>93,073</td> <td>102.6%</td> </tr> </tbody> </table>					決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	55,136	52,099	105.8%	・人件費については、繁忙期の非常勤の増員・産休による引き継ぎにかかる賃金等の増のほか、事業充実に伴う残業費の増により計画額を超えた。	事務費	39,264	39,575	99.2%	管理費	78	317	24.6%	自主事業	1,033	1,082	95.5%	その他	0	0	—	合計	95,511	93,073
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																													
人件費	55,136	52,099	105.8%	・人件費については、繁忙期の非常勤の増員・産休による引き継ぎにかかる賃金等の増のほか、事業充実に伴う残業費の増により計画額を超えた。																													
事務費	39,264	39,575	99.2%																														
管理費	78	317	24.6%																														
自主事業	1,033	1,082	95.5%																														
その他	0	0	—																														
合計	95,511	93,073	102.6%																														
(3) 収支状況	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>▲ 2,897</td> <td>0</td> <td>▲ 2,897</td> </tr> </tbody> </table>				決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 2,897	0	▲ 2,897																							
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																															
▲ 2,897	0	▲ 2,897																															
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>																																
	<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>1,370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	1,370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	1,370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> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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> <文書開示申出の状況> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>1 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> </tbody> </table> ※開示決定がなされた事案の概要 平成23年9月の指定管理者公募時の事業提案書類について ※不開示決定がなされた事案の概要	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)	1 件	0 件	1 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)	1 件	0 件	1 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	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: 230件(①27件 ②203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 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
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48%、女:約52%)回答は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(アリーナでの可能な競技、時間等) ・学習室の照明が暗い ・他の利用者に関すること(マナー、モラル等) ・スタッフに関すること(対応に満足、不満等) ②・楽しかった(大人も子どもも楽しめた) ・親子でふれあえて良かった ・またぜひ開催してほしい ・保護者同伴なら4歳未満でも体験させてあげたい ・大変良い経験だった ・大型絵本の入場の時や写真の時、列がわかりにくかった ・コートや荷物を置ける場所がほしい
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。 ⇒明るくなるように設定を変えた。 ●うるさいので学習室の見回りを強化してほしい。 ⇒静かに集中して学習できるように、スタッフの見回りを多くした。 ●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 ●スタッフの対応に関する意見(対応に満足、態度が悪い など) ⇒研修、ミーティング等を行いスタッフのスキルアップに努めている ●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 ※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	
<p>・来館者は、前年をやや下回っているが、過去2番目に多い来館者数であり、交流館が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。</p> <p>・中央区以外の利用者を増やすことを課題として、学校、図書館、商業スペース等に赴き出張講座を開催し、たくさんの親子の参加のもと、交流館をPRすることができた。</p> <p>・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。</p> <p>・「子どもの健全な育成と交流を図るための施設」となるという交流館の目的のため、利用者の多い近隣の各学校や千葉市青少年サポートセンターなどの外部との情報交換や連携の体制を整えた。</p>	

5 市による評価

評価 ※1	A	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナで開催していたGMFを屋外で開催することで、多くの観覧客があり、運営に携わったことも運営委員や出演者が大きな達成感を得るとともに、市民への良い周知活動となった。 ・チャイルドサポート事業では、不登校が改善された事例や、繰り返し相談に訪れる人がいる等、相談員との信頼関係が構築されてきている。 ・2月に2度の大きな積雪があったが、日頃より千葉市、本社と連絡を密にして対応策を備えていたため、当日は混乱もなく適切に対処できた。 ・中高生と大学生ボランティアが年齢の垣根を越えて交流を深めることを目的とした交流カフェ「かふえきが一層」では、多くの子どもたちが好きなことに興味を持って、自由に交流している。 ・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、申込みが定員を大きく超えた講座も出てきている。その反面、定員に満たない講座もあるため、引き続き検討が求められる。 ・受託事業では、一部の講座でメール申込みをできるようにしたところ、申込みが増加する等工夫が見られる。
----------	---	---

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 全従業員に対する事前研修の必修	2 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 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 全従業員に対する事前研修の必修	2 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 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、ルールの公表(HP、館内案内等)	2	HPI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 施設の管理運営に対する自己評価	2 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 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 みんなでレクリエーション(毎月1回) お話し会(毎月1回)	2 2 3	児童指導員、教員免許所有者が4名以上常駐している 12回実施 24回実施(毎月2回)
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48回) 工房等を使った講座・教室(年48回) イベント・行事等の開催(各種大会1回) イベント・行事等の開催(季節行事等4回) 幼稚園等の児童交流促進(年4回) 地域への遊びの提供(9回) クラブ活動の実施	2 2 2 2 2 2 2	48回開催 47回開催(大雪のための中止1回) 新年遊び大会(1月) 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 白梅幼稚園他 全4回実施 中央区以外の5区で出張講座を行ったほか、子どもたちの森公園等へ出向き交流を行っている(計9回実施) 各クラブの活動を計画通り実施した(毎月1回マンガ・イラストクラブ、図書クラブ、年5回グリーンフィールドクラブ)
自主活動の支援	子ども運営委員会運営(毎月1回) 子どもの自主活動の支援(GMF年2回、さくらフェスタ)	2 3	自主企画イベントの企画運営などの支援を行った グリーンミュージックフェスティバル(5月、12月)、さくらフェスタ(3月) 事業内容の見直しを行い、参加者数が大きく増加した
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 情報誌「子どもの広場」の発行(年12回)	2 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。 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1,159人) 児童福祉週間事業(昨年度597人) オレンジリボン・キャンペーン(11/1~11/30)	3 2 2	11月実施(参加者1,285人過去最高) 5/3~5/11(参加者480人) 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け入れ、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	3	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	2	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
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(年3回)	2	計画通り3回実施(70人)
	わくわく運動遊び(年12回)	2	計画通り12回実施(270人)
	ジャズダンス教室(年24回)	2	計画通り24回実施(359人)
	フラ&タヒチダンス教室(年12回)	2	計画通り12回実施(130人)
	キッズインミュージック(年11回)	3	親子で参加できるように内容を見直した結果、昨年度の参加者数90人(12回実施)から、376人(10回実施)へ増加した。
	ミュージックレッスン(年72回)	2	計画通り年72回実施(304人)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(年12回)	2	計画通り12回実施(102人)
	その他	2	東京ガス(株)と連携し、廃材を利用したリサイクルペンダント作りを実施した。(16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	3	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	自主事業収入については、昨年より増加したが、計画を下回った。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	自主事業収入は計画通りか	1	計画比76%(259千円減)

合計	102
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

- ・ 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。
- ・ 利用者数の減少(対前年約3千人、対目標約9千人の減)については、原因を把握し、魅力ある自主事業を実施するなど、さまざまな対策を講じ、利用者数の増加に努められたい。
- ・ 自主事業については、24年度と比べ改善がみられたことは評価できる。さらなる充実を図られたい。
- ・ 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、指定管理施設単体の財務状況も把握できるような工夫を検討されたい。