

令和 6 年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市子育て支援館
条例上の設置目的	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。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	乳幼児の健やかな育成や子育て家庭を支援するとともに、地域子育て支援拠点施設の基幹施設としての役割を果たすことで、子育て支援の充実を図り、こどもを産み育てやすい環境を創ること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	● 親子の遊びと交流の場の提供 ● 子育てに関する相談や講座の開催 ● 子育てに関する情報の収集及び提供 ● 子育て支援に係る関係機関との連携。特に他の地域子育て支援拠点施設への技術指導や技術支援。 ● 子育ての相互援助活動の促進及び支援
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入により、市民サービスの向上を図り、施設利用者の満足度を向上させる効果を見込んでいる。 したがって、市としては、この制度導入効果を達成するため、指定管理者に民間事業者としてのノウハウを活用した質の高いサービスを提供するとともに、魅力的な事業の企画や効果的な広報活動を実施することなどにより、施設の利用促進及び利用者の利用満足度の向上を期待する。
成果指標※	① 施設利用者数 ② 利用者アンケートにおける利用者満足度 ③ ファミリー・サポート・センター提供・両方会員の新規登録者数
数値目標※	① 年間 64,000 人 ② 80%以上 ③ 毎年 50 人増
所管課	こども未来局幼児教育・保育部幼保支援課

※ 成果指標及び数値目標は選定時に設定した数値である。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	公益社団法人千葉市民間保育園協議会
事業所の所在地	千葉市中央区中央 4 丁目 5 番 1 号
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日 (5 年)
選定方法	公募
管理運営費の財源	指定管理料

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	令和6年度実績	達成率※
施設利用者数	年間 64,200 人 (年間 64,000 人)	66,153 人	103.0% (103.4%)
利用者アンケートにおける利用者満足度	80%以上	85.4%	106.7%
ファミリー・サポート・センター提供・両方会員の新規登録者数	年 55 人増 (年 50 人増)	52 人	94.5% (104.0%)

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

《参考》						
指 標	R6実績 (A)	R5実績 (B)	増減 (A)-(B)	前年度比 (A)/(B)	R6 目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
施設利用者数	66,153人	63,974人	2,179人	103.4%	64,200人	103.0%
相談件数	1,390件	1,814件	-424件	76.6%		
ファミサポ 会員数	5,019人	5,033人	-14人	99.7%		
依頼会員数	4,107人	4,119人	-12人	99.7%		
提供会員数	700人	689人	11人	101.6%		
両方会員数	212人	225人	-13人	94.2%		
入会数(依頼)	452人	513件	-61人	88.1%		
入会数(提供)	35人	52件	-17人	67.3%	55人	94.5%
入会数(両方)	17人	27件	-10人	63.0%		
ファミサポ 活動件数	6,332件	5,573件	759件	113.6%		

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和6年度実績
相談件数	1,390 件
ファミリー・サポート・センター事業の会員数	5,019 人
ファミリー・サポート・センター事業の活動件数	6,332 件

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		6年度	【参考】 5年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	67,665	67,665	実績－計画	0	
	計画	67,665	67,665	計画－提案	0	
	提案	67,665	67,665			
利用料金収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
その他収入	実績	167	185	実績－計画	47	実習生の受け入れが多かったことによる謝礼金の増額による。
	計画	120	120	計画－提案	0	
	提案	120	120			
合計	実績	67,832	67,850	実績－計画	47	
	計画	67,785	67,785	計画－提案	0	
	提案	67,785	67,785			

※ 「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

イ 支出

(単位：千円)

費 目		6年度	【参考】 5年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	53,198	52,652	実績－計画	△ 444	(執行率 99%) 非常勤職員の勤務日数の差異によるもの
	計画	53,642	53,642	計画－提案	0	
	提案	53,642	53,642			
事務費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
管理費	実績	0	0	実績－計画	△ 155	必要な修繕等がなかったため
	計画	155	155	計画－提案	0	
	提案	155	155			
委託費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					

その他事業費	実績	15,592	15,475	実績－計画	1,604	(執行率 111%) 鍵付きロッカーの入れ替えや、 賃借料増などのため
	計画	13,988	13,988	計画－提案	0	
	提案	13,988	13,988			
本社費 ・共通費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	68,790	68,127	実績－計画	1,005	(執行率 102%)
	計画	67,785	67,785	計画－提案	0	
	提案	67,785	67,785			

※ 「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		6 年度	【参考】 5 年度
自主事業収入	実績	184	172
その他収入	実績	44	44
合計	実績	228	216

イ 支出

(単位：千円)

費 目		6 年度	【参考】 5 年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	228	216
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
本社費 ・共通費	実績	0	0
合計	実績	228	216

(3) 収支状況

(単位：千円)

		6 年度	【参考】 5 年度
必須業務	収入合計	67,832	67,665
	支出合計	68,790	68,127
	収 支	△ 958	△ 462
自主事業	収入合計	228	216
	支出合計	228	216
	収 支	0	0
総収入		68,060	67,881
総支出		69,018	68,343
収 支		△ 958	△ 462
利益の還元額		0	0

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数	C	施設利用者数について、66,153 人と目標値を達成した。 (数値目標の 103%であるため評価 C)
利用者アンケートにおける利用者満足度	B	特にスタッフの対応に対する満足度が高い。
ファミリー・サポート・センター提供・両方会員の新規登録者数	C	新規登録数について、提供会員は 35 人、両方会員は 17 人、合計 52 人と目標値を概ね達成している。 提供会員について令和 5 年度と比べて減少しているものの、市設定の成果目標値を達成しているため、評価を C とする。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の 120%以上

(ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合は B とする。)

B：成果指標が市設定の数値目標の 105%以上 120%未満

(ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合は C とする。)

C：成果指標が市設定の数値目標の 85%以上 105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の 60%以上 85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の 60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：選定時の提案額から10%以上の削減

B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減

C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減

(D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)

－：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保	C	C	● 届出及び使用許可申請について、適正に処理されている。
2 施設管理能力	C	C	● 概ね提案書通りの職員配置が行われている。 ● 概ね提案書通りに職員研修等が行われている。 ● 安全かつ安心して利用できるよう、常に管理され清潔な状態が保たれており、備品についても破損した場合等適切に対応されている。引き続き、石鹸での手洗い励行やおむつ交換台の消毒など徹底し、標準予防策を継続しながら運営が行われている。
(1) 管理運営の執行体制			
ア 配置体制			
イ 専門資格者の配置			
(2) 従業員の管理能力向上			
(3) 施設の保守管理			
ア 設備管理			
イ 保安警備			
ウ 清掃			
エ 備品等保守管理			
オ 消耗品の管理			
3 施設の適正な管理	C	C	● 各種関連規定に基づく運用を適切に実施している。 ● 管理運営マニュアルに緊急時の体制・対応を定め、非常時に備えている。
(1) 関係法令等の遵守			
ア 個人情報保護			
イ 情報公開			
ウ 行政手続きの明確化			
エ 労働条件確保			
(2) リスク管理・緊急時対応			
ア 事故、火災等への対応			
イ 防災対策、災害時の対応			
4 施設の効用の発揮			
(1) 開館時間・休館日	C	C	● 千葉市子育て支援館設置管理条例第4条の規定どおり開館した。 ● 館内ご意見ポストだけでなく、新規来館者や年4回の来館者へのアンケートの他、イベントごとにアンケートを実施し、また、アンケート結果等を踏まえ、管理運営に関する自己評価を行い、運営に反映した。来館者に対して
(2) 利用促進の方策			
ア 市民ニーズの把握、利用者意見の聴取			
イ 自己モニタリング			
ウ きぼーる他施設等との連携			

評価項目			自己評価	市の評価	特記事項
					は常に誠実かつ積極的に対応しており、アンケートからも好感を得られていることがわかる。
	(3) 施設の事業の効果的な実施				
	ア 人員配置（地域子育て支援センター事業）		C	C	● 概ね提案書通りの人員配置が行われている。
	イ 人員配置（利用者支援事業）				
	ウ 人員配置（ファミサポ事業）				
	エ 地域子育て支援センター事業		C	C	● あそびの講座「わいわいひろば」（180回）及び育児講座「なごみひろば」（57回）、イベント（24回）をほぼ提案書通りに実施した結果、1日当たりの利用人数は、概ね214人となっている。 ● また、講座等の開催手法について、対面・オンラインの特性を効果的に活用し取り組んだ。 ● 育児不安等子育てに関する相談・指導を実施した。（来館相談件数 1,390件） ● 地域子育てサークル等への出張ひろばを実施し、活動内容の支援を行った。
	親子の遊びと交流の場の提供				
	子育てに関する相談指導				
	子育てサークル・ボランティアの育成・支援（13回）				
	子育てに関する講座等の開催（あそびの講座週2回以上、育児講座毎週水曜日、イベント月1回）				
	子育て情報等の提供				
	オ 基幹施設業務		C	C	● 地域子育て支援拠点施設との連絡会議を3回開催した他、施設へのアドバイスなどを適宜行った。 ● 地域子育て支援拠点施設職員のニーズに合わせたテーマを設定し、4回研修を行った。 ● 基幹業務や利用者支援事業の一環として、新たに子育て支援施設情報交換会を年2回開催し、運営支援に務めた。
	支援センター等との連絡会議の開催（3回）				
	支援センター等の実績とりまとめ及び報告				
	支援センター等の職員を対象とした研修会の開催（4回）				
	カ 利用者支援事業		C	C	● 子育てコーディネーターによる個別ニーズに応じた情報提供や、個別相談対応を実施した。 ● 関係機関との緊密な連携を図るネットワーク会議を実施した。 ● 育児講座等で子育てに関する各種事業案内の提供を行った。 ● 新たに子育て支援施設情報交換会を年2回開催し、情報交換の場を設け、連携を深めた。
	子育て関連情報等の収集及び提供、利用支援				
	関係機関との会議の開催・運営				
	広報啓発の実施				

評価項目		自己評価	市の評価	特記事項	
	キ	ファミサポ事業	C	C	● 会員数 5,019 人で、前年度比 14 人減 ● 提供会員の区分で会員が増加した。 ● 既提供(両方)会員について活動意思の確認を行ったところ、高齢化や新たに就業した等を理由により退会があったことから、全体としては微減となったが、提供(両方)会員の新規会員の増については、成果目標をおおむね達成することができた。 ● 子育てリラックス館などでの出張説明会の実施による事業周知や、依頼需要の高い地区へ出向くなど、提供・両方会員の増加に向けた広報を積極的に行った。 ● 活動件数 6,332 件で、前年度比 759 件増 ● 支援を必要とする依頼会員の継続利用が増加したことで、保育所や習い事等への送迎や保護者の同行支援等、全体的な活動数が増加したものと考えられる。 ● 概ね提案書通りの活動が実施された。 ● 千葉市、市原市、四街道市での 3 市連携について、ウェットティッシュを配布し周知を図った。 ● ひとり親家庭等支援事業についてチラシ等を配布し周知を図った。 ● 依頼需要度が高い地域（ベイパーク高齢者向けマンション）への提供、両方会員大募集チラシを作成し 7 年度中ポスティング予定。 ● 広報活動時（出張説明会）「お互いさま活動」の声掛けをし、両方会員の獲得に繋がっている。
		会員の相互援助活動に対する研修及び指導			
		会員間の交流会の開催			
		アドバイザーとサブリーダーによる会議の開催			
		会報誌の発行			
		市原市及び四街道市との 3 市間連携			
		ひとり親家庭支援事業の実施及び広報			
	(4) 自主事業の効果的な実施	C	C	● 概ね提案通り実施し、年間開催回数となった。(59 回 722 人で、前年度比 80 人増)	
5	その他提案事項	C	C	● 発注、調達等がある場合、可能な限り、市内業者に依頼している。	
	(1) 市内業者の育成				

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
 B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
 C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
 D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
 E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(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

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
オンラインや SNS を活用した利用者促進及び情報提供の工夫について、より一層努められたい。	令和5年度	子育て支援館ホームページについて、イベントカレンダー等を見やすくリニューアルする他、ファミサポの利用登録申請について、従来、紙又は電子メールでの利用登録申請を受付していたが、二次元コードや定型メールフォームを作成し、より電子メールから円滑に申請できるよう変更する。さらに会員活動を活発化させることを目的として、多くの会員に情報が浸透するよう情報一斉発信のシステム整備を行う。(いずれも令和7年度に整備予定)

6 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

実施内容	調査方法	(1)「はじめましてアンケート」初めて来館した方に配布 (2)「支援館アンケート」来館者に配布 (3)「ひろば・イベント・出張ひろば等のリアクション」参加者に配布 (4)「ご意見ポスト」館内の意見ポストに投函 (5)利用者支援事業にて配布 ※ 実施時期 (1)(3)(4) 通年、(2) 6・9・12月・3月 (5) お父さんと遊ぼう・Big パンダにて
	回答者数(延べ)	(1) 1,132 人 (2) 349 人 (3) 1,727 人 (4) 9 人 (5) 38 人
	質問項目	(1) 利用目的、興味のある活動内容等 (2) 各コーナーの利用状況、満足度、スタッフの対応等 (3) 参加回数、ご意見・感想等 (4) 自由記述(館内設備、職員、事業等に対するご意見・要望等) (5) 参加理由、調査インタビュー協力者募集 (子育て支援に対する要望、子育てに対する考え、子育て中の父親の居場所など)

結果	1. はじめましてアンケート (1) 利用目的「親子で遊ぶため」65.5%、「友達をつくるため」9.1%、「子育て情報を得るため」8.9%、他 (2) 興味のある活動内容「わいわいひろば／なごみひろば」56.7%、「イベント」13.7%、「相談」10.7%他 2. 支援館アンケート (1) 「館内で過ごす時間」は、46%が30～1時間、44.2%が1時間～2時間過ごすと回答。 (2) 各コーナーの利用状況 4段階評価で、上位1項目の「よく利用する」と回答した割合は次のとおり。 「プレイホール」53.8%、「創作コーナー」12.8%、「絵本コーナー」25.7%、「ままごとコーナー」32.3%、「親子サロン」13.8%、「乳児室」36.1%、他 (3) スタッフの対応等 5段階評価で、上位2項目の「大変よい」「よい」回答した割合は次のとおり。 「受付でのスタッフの対応はいかがですか」95.4%、「ホール内でのスタッフの対応はいかがですか」95.4%、「スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気ですか」87.6% (4) 目的に対する満足度 5段階評価で、上位2項目の「そうになっている」「少しなっている」と回答した割合は次のとおり。 「子どもが楽しく遊べる場所」97.0%、「他の親子と交流する場所」80.2%、「悩みを気軽に相談できる場所」72.8%、「子育てに関する情報を得る場所」82.5%、「子育てについて学べる場所」82.8%、「親同士で情報交換や話ができる場所」74.8% ※ 管理運営の成果・実績「利用者アンケートにおける利用者満足度」での実績は上記(3)(4)の9項目により算出した。 3. ひろば・イベント等のリアクション なごみひろば、わいわいひろばの参加回数「初めて」30.8%、「2～4回」44.5%、「5回以上」28.9% (各イベントについてのアンケートは事業報告書のとおり) ※なごみひろば 子どもの基本的な生活習慣や、仕事と育児の両立、イヤイヤ期など関心事をテーマにし、話し合いながら学ぶひろばとなっている。 ※わいわいひろば 親子で一緒に遊びを体験し、自宅での遊びのレパートリーとして活用できるよう実施している。子どもの年齢、発達に合わせた遊びを楽しんでもらえるよう年齢・月齢別にクラスを分けている。 ※イベント 「お父さんとあそぼう!」「ゆずりあいひろば」等。 4. ご意見ポスト 9件のご意見・ご感想をいただいた。ご意見については、定期的にホームページと館内に「みなさまの声」として、館長からの回答と合わせて掲示。 5. 利用者支援事業 父親向けイベントを何で知ったか「パートナーからの情報」が57.9%、「インターネット」が26.3%
----	---

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
子ども用のイスの脚にすべりどめを付けてほしい。	子ども椅子の脚にすべり止めキャップを取り付け、すべらないよう対応した。
授乳室の放送音が大きいため、音量を小さくしてほしい。	放送の音量を小さくし対応するとともに利用者が誤って音量操作しないようスタッフがこまめに確認を行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	● 施設運営、管理共に良好に管理できた。 ● 広報誌やポスター、チラシ等で二次元コードを配架し、HP や SNS を活用した利用者促進及び情報提供を行った。また、父親母親学級に出向きプレパパママへの広報や、プレパパママ参加の企画の案内に力を入れた。 ● 基幹業務や利用者支援事業の一環として、会議や研修会の他に子育て支援施設情報交換会を年2回開催し、連携を深めた。 ● ファミリー・サポート・センター事業では依頼需要の高い地区へ出向き、提供・両方会員の増加に向けた広報を行った。 ● 全体交流会やレベルアップ研修をハイブリットにて開催し、オンラインの活用を図った。また、サブリーダー会議の一部もオンラインにて開催した。 ● 郵便料金の値上がりに伴い、活動報告書の提出方法を見直し、簡略化を図った。また、会員案内や手引き等の改定を行い、会員がより事業を理解しやすいよう務めた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	● 指定管理者として引き続き指定された第4期の3年目である。 ● 来館者数は、66,153人であり、提案のあった目標数値（64,200人）を達成している。 ● 年々就学前児童数が減少し共働きの家庭が増え、親子で支援館のような施設を利用するきっかけが少なくなる中、周知の強化や日々の業務に取り組んでいただいている結果であると考えられる。 ● 利用者アンケート結果からは、引き続き高い満足度が得られていることがわかり、評価できる。 ● 地域子育て支援センター等の基幹施設として、他施設の統計の取りまとめ、翌月に実施する講座等の情報収集、ホームページ、X(旧 Twitter)での情報発信の他、定期的な連絡会議等を開催し、他施設との連絡調整や、職員へのアドバイスをを行うなど、その役割を果たした。 ● ファミリー・サポート・センター事業については、全体会員数は前年度より減少したものの、提供会員数及び活動件数は増加した。子育て支援拠点施設等へ出張説明会や、依頼需要の高い地区へ出向き、提供・両方会員の増加に向けた広報を行う等、会員確保に向けて積極的に取り組んだ。
----------	---	----	---

		● 活動報告書の簡略化や、全体交流会や研修などの対面・オンラインのハイブリット開催など、会員が参加、活動しやすくなるよう務めた。 ● 満足度の高いサービスを継続的に提供するとともに、対面とオンラインのそれぞれの特性を生かした取り組みの実施や SNS による情報発信を充実させるなど、一定の成果を上げたので「C」評価とする。
--	--	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) こども未来局指定管理者選定評価委員会の意見

- (1) 市による評価のとおり、おおむね良好な管理運営が行われていると認められる。
- (2) 昨年度の当委員会意見を踏まえた対応を適切に図っており、評価する。
- (3) 指定管理者の財務状況について、現状において特段の問題はないと認められる。
- (4) さらなる利用促進のため、他施設との連携や周知方法の工夫について、より一層努められたい。