

令和4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	千葉市子育て支援館設置管理条例（平成18年千葉市条例第40号） 第1条 本市は、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ため、次のとおり千葉市子育て支援館（以下、「支援館」という。）を設置する。
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、子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ます。 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します。
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	子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、選定時に設定したものである。

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
構成団体 （共同事業体の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	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
非公募理由	
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

	数値目標※	令和4年度実績	達成率※
施設利用者数	年間64,000人	41,348人	65%
利用者アンケートにおける利用者満足度	80%以上	83.7%	106%
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50人増	50人増	100%

※ 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》

（2）その他利用状況を示す指標

指 標	令和4年度実績
相談件数	2,179件
ファミリー・サポート・センター事業の会員数	5,142人
ファミリー・サポート・センター事業の活動件数	4,635件

指 標	R4実績 (A)	R3実績 (B)	増減 (A)-(B)	前年度比 (A)/(B)	R4 目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
施設利用者数	41,348人	23,572人	17,776人	175.4%	64,000人	64.6%
相談件数	2,179件	1,821件	358件	119.7%		
ファミリー・サポート・センター事業の会員数	5,142人	5,219人	-77人	98.5%		
依頼会員数	4,206人	4,232人	-26人	99.4%		
提供会員数	704人	739人	-35人	95.3%		
両方会員数	232人	248人	-16人	93.5%		
入会数(依頼)	534人		534人			
入会数(提供)	52人		52人			
入会数(両方)	-2人		-2人		50人	100.0%
ファミリー・サポート・センター活動件数	4,635件	5,143件	-508件	90.1%		

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R4年度	【参考】 R3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	66,346	65,989	実績－計画	0	
	計画	66,346	65,989	計画－提案	0	
	提案	66,346	65,989			
利用料金収入	実績			実績－計画		
	計画			計画－提案		
	提案					
その他収入	実績	148	288	実績－計画	28	実習生の受け入れが予定より多かった為。昨年度比減は自販機が1台減ったことによる。
	計画	120	135	計画－提案	0	
	提案	120	135			
合計	実績	66,494	66,277	実績－計画	28	
	計画	66,466	66,124	計画－提案	0	
	提案	66,466	66,124			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R4年度	【参考】 R3年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	53,627	52,957	実績－計画	1,692	(執行率103%) ファミリーサポート事業の職員体制を整えるため非常勤職員枠を減らし正規職員を1名増やしたことによる。
	計画	51,935	52,339	計画－提案	0	
	提案	51,935	52,339			
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	150	計画－提案	0	
	提案	155	150			
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	14,722	14,016	実績－計画	346	(執行率 102%) 光熱水費の高騰とAEDを導入したことによる賃借料が増えたことなどによる。
	計画	14,376	13,635	計画－提案	0	
	提案	14,376	13,635			
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	68,349	66,973	実績－計画	1,883	(執行率 103%)
	計画	66,466	66,124	計画－提案	0	
	提案	66,466	66,124			

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R4年度	【参考】 R3年度
自主事業収入	実績	155	47
その他収入	実績	44	44
合計	実績	199	91

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R4年度	【参考】 R3年度
人件費	実績		
事務費	実績		
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	199	91
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
本社費・共通費	実績		
合計	実績	199	91

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R4年度	【参考】R3年度
必須業務	収入合計	66,494	66,277
	支出合計	68,349	66,973
	収 支	△ 1,855	△ 696
自主事業	収入合計	199	91
	支出合計	199	91
	収 支	0	0
総収入		66,693	66,368
総支出		68,548	67,064
収 支		△ 1,855	△ 696
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

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	・実績値によると評価はDとなるが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策としての利用制限を、年度中、段階的に緩和する中、年度前期は制限人数まで入館していること、全面的に制限を解除した3月には目標値の12分の1の99%にあたる利用者数があつたことから、総合的に判断し評価をCとする。
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52人、両方会員は△2人、合計50人と目標値を達成したため、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			
(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			
(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			
(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			
(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)			
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			
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	・新型コロナウイルスの感染状況も踏まえながら、オンラインや対面で提案通りに開催した。
	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。
	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				
	キ ファミサボ事業		C	C	・会員数5,142人で、前年度比 77人減 ・すべての区分で会員が減少した。 ・提供(両方)会員の新規会員の増については、目標を達成することができたが、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退会があったことから、全体としては減となった。 ・活動件数4,635件で、前年度比 508件減 ・コロナで在宅時間が増え家族等が援助できる状況となったこと等により、支援を必要とする依頼会員が減少したことで、保育所等への送りや、全体的な活動数が減少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、リーフレットを配布し周知を図った。 ・ひとり親家庭支援事業についてチラシ等を配布し周知を図った。
	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タ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
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
・市による評価のとおり、概ね良好な管理運営が行われていると認められる。 ・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。 ・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。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策について、引き続き十分に配慮するとともに、より多くの方が安全・安心に、納得して利用できるよう丁寧な対応を図られたい。 ・講座等の開催については、利用者のニーズ等を踏まえ、オンラインの活用等により一層努められたい。	令和3年度	・基本的な感染対策は講じたうえで利用者が納得して安全に過ごせるよう段階的に利用制限の緩和を行なった。年度末には入場規制は設けず、飲食スペースも再開した。 ・多様なニーズに対応するため、オンラインでの講座やなごみひろばの開催を行った。参加者に対するアンケートもオンラインフォームを使用し回収した。 ・ファミサボの研修会や交流会はオンラインで開催したことはないが、「発達障害の研修会」は今後オンライン開催を検討している。

6 ユーザーニーズ・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 調査方法 (1) 「はじめてアンケート」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) 「広場・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
	回答者数	2 回答者数(述べ) (1) 1,223人 (2) 385人 (3) 879人 (4) 1人 (5) 29人 3 実施時期 (1) (3) (4) 通年、(2) 6・9・12月 (5) お父さんと遊ぼう・Bigバンドにて
	質問項目	4 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. はじめてアンケート (1) 利用目的「親子で遊ぶため」63.5%、「友達をつくるため」12.6%、「子育て情報を得るため」9.4%、他 (2) 興味のある活動内容「わいわいひろば／なごみひろば」54.5%、「イベント」15.6%、「相談」10.6%他	
	2. 支援館アンケート (1) 「館内で過ごす時間」は、50.2%が30～1時間過ごす回答。 (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」61.2%、「創作コーナー」12.7%、「絵本コーナー」28.4%、 「ままごとコーナー」28.2%、 (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」94.8%、 「ホール内でのスタッフの対応はいかがですか」95.1%、 「スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気ですか」89.6% (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」96.5%、「他の親子と交流する場所」76.9%、 「悩みを気軽に相談できる場所」70.7%、「子育てに関する情報を得る場所」81.1%、 「子育てについて学べる場所」80.3%、「親同士で情報交換や話ができる場所」67.8% ※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 (1) なごみひろば、わいわいひろばの参加回数「初めて」34.4%、「2～4回」41.9%、「5回以上」23.7% (2) イベントについて「よかった」96.42%、「ふつう」3.57%、「よくなかった」0% ※なごみひろば 子どもの基本的生活習慣や、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 1件のご意見をいただいた。定期的に館内に「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「妻からの情報」58.6%	

(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
他のトイレ(多目的トイレ以外)にもオムツごみ箱がほしい	全トイレ設置済み
駐車場と子育て支援館の入口をつないでほしいです。	12月より再開

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。感染予防対策として行ってきた利用人数や利用時間の制限を見直し、利用したい時に利用できるよう段階的に制限を緩和した。また、緩和内容や利用案内を日々TwitterやHPにて配信し、利用者が利用状況を確認できるよう努めた。 ・利用方法を選択することができるよう、オンライン講座やひろばを開催した。 ・前年度に引き続き多胎児向けのひろばやプレママ企画を計画し広く周知した。 ・各支援センター等との会議や研修会は感染状況に応じたオンラインや対面にて計画通り実施し、支援施設職員の資質や技術向上に取り組んだ。 ・ファミリー・サポート・センターのアドバイザーが地域子育て支援拠点に出向いたり、生涯現役支援センターのイベントに参加し広報活動に力を入れた。
----------	---	----	--

(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1年目である。 ・来館者数は、目標数値(64,000人)を下回る41,348人であった。 ・新型コロナウイルス感染拡大対策として制限していた、利用人数・時間を緩和しながらの開館となったが、当初感染者の増等により利用者数が減少。(制限内容は感染状況に応じて変動) ・なお、1日当たりの利用人数は、概ね130人となっており、人数・時間制限を段階的に緩和し開館している状況である。 ・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、Twitterでの情報発信の他、オンラインによる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、会員数、活動件数ともに前年度より減少した。特に、今期の第4期指定管理においては、提供(両方)会員新規登録者50人増を成果指標としており、新規会員の増加に向けた取り組みの結果、目標数は達成できたものの、提供会員に継続の意思確認を行った結果、新たに就業した等での退会者が新規登録者数を上回り、全体としては、提供(両方)会員減となった。 ・新型コロナウイルスの影響がありながら、適切な感染症対策を実施しつつ満足度の高いサービスを継続的に提供するとともに、オンラインによる取り組みや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

ア 市による評価のとおり、概ね良好な管理運営が行われていると認められる。 イ 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。 ウ 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。 エ 発達障害や多胎児の家庭の支援につながるような講座の実施や、講座のタイトルに性別を限定しない表現を使用することについて検討されたい。 オ 利用者は母親だけでなく父親・祖父母など多様化していると考えられることから、様々な利用者が安心して使えるスペースづくりに努められたい。
--