

令和5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、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	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5年度実績	達成率※
施設利用者数	年間64,000人	63,974	100%
利用者アンケートにおける利用者満足度	80%以上	85.8%	107%
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	79人増	158%

※ 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5年度実績
相談件数	1,814
ファミリー・サポート・センター事業の会員数	5,033
ファミリー・サポート・センター事業の活動件数	5,573

指 標	R5実績 (A)	R4実績 (B)	増減 (A)-(B)	前年度比 (A)/(B)	R5 目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
施設利用者数	63,974人	41,348人	22,626人	154.7%	64,000人	100.0%
相談件数	1,814件	2,179件	-365件	83.2%		
ファミリー・サポート・センター会員数	5,033人	5,142人	-109人	97.9%		
依頼会員数	4,119人	4,206人	-87人	97.9%		
提供会員数	689人	704人	-15人	97.9%		
両方会員数	225人	232人	-7人	97.0%		
入会数(依頼)	513人	534件	-21人	96.1%		
入会数(提供)	52人	52件	0人	100.0%	55人	143.6%
入会数(両方)	27人	0件	27人	2700.0%		
ファミリー・サポート・センター活動件数	5,573件	4,635件	938件	120.2%		

※R4入会数(提供)については2件減だったため、0とする。

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4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	66,346	実績－計画	0	
	計画	67,665	66,346	計画－提案	0	
	提案	67,665	66,346			
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	185	148	実績－計画	65	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	67,850	66,494	実績－計画	65	
	計画	67,785	66,466	計画－提案	0	
	提案	67,785	66,466			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	52,652	53,627	実績－計画	△ 990	(執行率98%) 正規職員が退職したことや職員の病 気休暇等が主な要因。
	計画	53,642	51,935	計画－提案	0	
	提案	53,642	51,935			
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	15,475	14,722	実績－計画	1,487	(執行率 111%) ボールプールのボールを入れ替えた ことなどが増額した理由
	計画	13,988	14,376	計画－提案	0	
	提案	13,988	14,376			
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	68,127	68,349	実績－計画	342	(執行率 101%)
	計画	67,785	66,466	計画－提案	0	
	提案	67,785	66,466			

※「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		R5年度	【参考】 R4年度
自主事業収入	実績	172	155
その他収入	実績	44	44
合計	実績	216	199

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4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	216	199
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	216	199

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R5年度	【参考】R4年度
必須業務	収入合計	67,850	66,494
	支出合計	68,127	68,349
	収 支	△ 277	△ 1,855
自主事業	収入合計	216	199
	支出合計	216	199
	収 支	0	0
総収入		68,066	66,693
総支出		68,343	68,548
収 支		△ 277	△ 1,855
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	・施設利用者数について、63,974人と目標値をおおむね達成したため、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	A	・新規登録数について、提供会員は52人、両方会員は27人、合計79人と目標値を達成している。 ・全体としては、提供会員の継続意思確認をし整理した結果、減しているものの成果目標である提供会員新規登録数は目標値を達成しているため、総合的に判断し評価をA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	(1) 概ね提案書通りの職員配置が行われている。 (2) 概ね提案書通りに職員研修等が行われている。 (3) 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	(1) 各種関連規定に基づく運用を適切に実施している。 (2) 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	C	C	(1) 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。 (2) 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。
(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	C	C	概ね提案書通りの人員配置が行われている。
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	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」(52回)、イベント(16回)をほぼ提案書通りに実施した。 ・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。 ・なお、1日当たりの利用人数は、概ね207人となっており、徐々に利用制限前の状態に回復しつつある。 ・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 1,814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。
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。
	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。 ・重層的支援体制の構築の為、中央区地域活性化事業に参加し、他分野の関係機関と連携を図った。
	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			
	キ ファミサボ事業	C	C	・会員数5,033人で、前年度比 109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5,573件で、前年度比 938件増 ・新型コロナウイルス感染症の5類移行等により、支援を必要とする依頼会員が増加したことで、保育所や習い事等への送迎や保護者の外出支援等、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、参加者数増となった。53回642人で、前年度比10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
・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。 ・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。	令和4年度	・講座のタイトルについて、様々な利用者が参加しやすいようなタイトル・内容とするともに、多胎妊娠中の方や多胎児子育て中の方が繋がりを持てるような座談会形式の企画などに取り組んだ。 また、外出が難しい方などの多様なニーズに対応するため、内容により対面・オンラインの特性を効果的に活用し実施している。 ・全トイレおむつ交換台やおむつペール設置。授乳室の利用について、母乳の方を優先、ミルク持参の方は、親子サロンに設置したミルク用の椅子のご利用をお願いする等、利用者の協力を得ながら、スムーズに安心して利用できる環境整備に努めている。

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 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) 「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) 1,332人 (2) 408人 (3) 1,285人 (4) 7人 (5) 30人
	質問項目	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パンダにて 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. はじめましてアンケート (1) 利用目的「親子で遊ぶため」66.4%、「友達をつくるため」10.3%、「子育て情報を得るため」8.7%、他 (2) 興味のある活動内容「わいわいひろば／なごみひろば」56.9%、「イベント」13.5%、「相談」11.0%他	
	2. 支援館アンケート (1) 「館内で過ごす時間」は、50.8%が30～1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」53.7%、「創作コーナー」10.2%、「絵本コーナー」24.6%、 「ままごとコーナー」32.6%、 (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」97.5%、 「ホール内でのスタッフの対応はいかがですか」96.5%、 「スタッフに気軽に相談しやすい雰囲気ですか」91.5% (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」「少しになっている」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」97.6%、「他の親子と交流する場所」80.0%、 「悩みを気軽に相談できる場所」75.1%、「子育てに関する情報を得る場所」81.8%、 「子育てについて学べる場所」80.7%、「親同士で情報交換や話ができる場所」70.9% ※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」32.5%、「2～4回」38.1%、「5回以上」29.4% (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 3件のご意見をいただいた。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「みんなのわ」「インターネット」「妻からの情報」各31.3%	

(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
授乳室のカーテンが左右あった方がいい。2名は入れるならパーテーションか仕切りは欲しい。	授乳対象児以外のきょうだいが一緒に入ることもあるため、子どもの安全を確保し安心して使用できる空間設定を現在検討している。気になる方は授乳ケープ等をご持参いただくなど掲示等で利用者への協力をお願いした。また一人用の椅子を壁側に向け利用者同士が向かい合わない配置に変更した。
子どもは裸足でもいいと思うが、衛生的に気になるので、保護者の方は素足ではなく靴下を履くなどしてもらえるようにしてほしいです。	支援館はフローリングの床になっており大人であっても滑って転倒などの可能性があるため靴下着用をお願いをしていない。ご理解いただけるよう館内掲示「みなさまの声」やHP等で案内した。また、利用後這い這いをされているお子様の手洗い等についても励行した。
ボールで遊べるところを増設してほしい。	0歳～6歳が過ごす施設である為、ボール遊びの環境として常設しているのはボールプールのみとなっている。わいわいひろば「体を動かして遊ぼう(1歳以上対象)」の中でボールを使った遊びを行っているため館内掲示「みなさまの声」やHP等で案内した。※必要に応じて複合施設の子ども交流館の体育館などをご紹介している。

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。利用制限のない運営を再開した。標準予防策を継続し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た。 ・利用者が利用方法を選択できるようオンラインでの講座やひろばを開催した。 ・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対面での開催に戻し、支援施設職員の資質や技術向上に取り組んだ。 ・重層的支援体制の構築の為、中央区地域活性化事業に参加し、他分野の関係機関と連携を図った。 ・地域子育て支援拠点に出向きファミリー・サポート・センター説明会を行った。また事業を知らない人に向けて説明会の案内をSNSで発信した。 ・提供、両方会員の会員数を増やすため、会員募集チラシを支援館広報誌に同封し計4回公民館や千葉市民支援センターを通じてボランティア団体に配布した。
----------	---	----	--

(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2年目である。 ・来館者数は、63,974人であり、目標数値（64,000人）をおおむね達成している。 ・昨年度より利用制限の緩和を行い、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、徐々に来館者数は回復している。 ・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している。 ・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、会員数は前年度より減少したものの、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、開催案内をSNSで発信する等、会員確保に向けて積極的に取り組んだ。 ・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。 ・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

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 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。
