

平成30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	千葉市花見川区幕張コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉市コミュニティセンター設置管理条例 (設置) 第1条 本市は、市民のコミュニティ活動のための施設として、次のとおりコミュニティセンターを設置する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進すること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること。 ・地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること。 ・コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること。
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、さらに多くの市民に利用していただくという効果を見込んでいる。 したがって、市としては、指定管理者が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、施設の利用が促進されることを期待している。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館）
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 46.4%以上/指定期間最終年度（46.3%以上） 42.0%/H30年度 ② 37,000人以上/指定期間最終年度（37,000人以上） 35,300人/H30年度
所管課	花見川区役所地域振興課

※ 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	株式会社京葉美装
構成団体 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県千葉市中央区椿森2丁目5番8号
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021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	利用料金、指定管理料、自主事業による収入

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※	H30年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 46.4% (46.3%以上)	47.3%	最終年度数値目標に対する達成率 101.9% (102.2%)
	H30年度数値目標 42.0%		H30年度数値目標に対する達成率 112.6%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 37,000人 (37,000人)	36,815人	最終年度数値目標に対する達成率 99.5% (99.5%)
	H30年度数値目標 35,300人		H30年度数値目標に対する達成率 104.3%

※ 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。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	H30年度実績
施設利用者数（諸室） H30目標 75,600人	76,805人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異			
指定管理料	実績	41,496	45,801	実績-計画	0	
	計画	41,496	45,801	計画-提案	△ 1,053	消費税増(8%→10%)想定分
	提案	42,549	42,860			
利用料金収入	実績	10,346	10,851	実績-計画	363	稼働率の向上
	計画	9,983	9,666	計画-提案	0	
	提案	9,983	9,666			
その他収入	実績	0	0	実績-計画	0	
	計画	0	0	計画-提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	51,842	56,652	実績-計画	363	
	計画	51,479	55,467	計画-提案	△ 1,053	
	提案	52,532	52,526			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異			
人件費	実績	32,071	34,038	実績-計画	△ 258	業務効率化による時間外勤務の縮減
	計画	32,329	32,203	計画-提案	△ 23	
	提案	32,352	32,232			
事務費 管理費	実績	11,842	17,976	実績-計画	△ 1,408	光熱水費の減
	計画	13,250	17,364	計画-提案	△ 6,300	提案時の費目誤りによる
	提案	19,550	19,630			
委託費	実績	4,048	4,320	実績-計画	△ 1,552	再委託業務の一部を直接実施したことによる経費削減
	計画	5,600	5,600	計画-提案	5,270	提案時の費目誤りによる
	提案	330	348			
その他事業費	実績	308	379	実績-計画	8	
	計画	300	300	計画-提案	0	
	提案	300	316			
間接費 (本社費・共通費)	実績	0	0	実績-計画	0	
	計画	0	0	計画-提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	48,269	56,713	実績-計画	△ 3,210	
	計画	51,479	55,467	計画-提案	△ 1,053	
	提案	52,532	52,526			

※「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。

間接費(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		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	885	819
その他収入	実績	0	0
合計	実績	885	819

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	42	28
事務費	実績	29	30
管理費	実績	0	0
委託費	実績	85	60
使用料	実績	106	38
事業費	実績	738	1,098
利用料金	実績	125	94
その他事業費	実績	0	0
間接費(本社費・共通費)	実績	0	0
合計	実績	1,125	1,348

間接費(本社費・共通費)の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	51,842	56,652
	支出合計	48,269	56,713
	収支	3,573	△ 61
自主事業	収入合計	885	819
	支出合計	1,125	1,348
	収支	△ 240	△ 529
総収入		52,727	57,471
総支出		49,394	58,061
収支		3,333	△ 590
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
施設稼働率(諸室) 数値目標：46.3% 実績値：47.3%	C	市設定の数値目標の102.2%
施設利用者数(スポーツ施設) 数値目標：37,000人 実績値：36,815人	C	市設定の数値目標の99.5%

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	選定時の提案額から2.5%の削減

【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・施設の適正管理	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・本館の照明のLED化を進め、全照明の9割がLED化したことや、太陽光パネル設置の効果により、光熱水費が削減している点は評価できる。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトとすることで、リスクの管理を図るとともに、職員のライフワークバランスの向上に寄与している。年次休暇も100%取得した。 ・災害備蓄倉庫を新設し、地域の避難所運営委員会と連携しながら備蓄品の管理を行っている。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
環境への配慮			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・マナー教育や緊急時対応教育、バリアフリー教育などの多彩な研修を職員の採用時や定期的実施している。H30年度は接客に関する苦情を受けて、接客講習を実施。接客の重要性と基本を確認し、接客能力の向上を図った。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、本社職員が確認を行っている。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。 ・修繕を外注でなく、可能な限り直接実施している点は評価できる。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・地域新聞、ぐるっと千葉、オニオン新聞、千葉テレビ、J:COMなど、地元マスコミを活用した広報を行うとともに、FacebookなどSNSを活用した広報を実施している。 ・自主事業である広報誌の発刊は、前年度を上回る発刊を行った(H29:8→H30:12)。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望を受けて、体育館への扇風機の設置、諸室へのミラーの設置を行うなど、利便性を高めた。 ・空きスペースへのサークル作品の展示や、旧幕張地区の写真を展示するなど、来場者の心を和ませる空間創りを行っている点は評価できる。 ・職員が手話講習を受講するとともに、ロビーに手話の掲示を行うなど、耳が不自由な利用者への配慮を行っている。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつり、おはなし会等の受託事業を適切に実施した。 ・料理教室、コンサート、寄席など、特定の年代や性別に偏らない自主事業を実施し、多くの参加者を得た。 ・4館合同のボッチャ交流競技会には障害者も参加し、競技を通じて健常者と障害者の交流を図った。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。 ・障害者1名を雇用している。
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【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) 市民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
施設稼働率、施設利用者数ともに大幅に増加している点は高く評価できる。引き続き向上に期待したい。	H29年度	利用者目線での利便性の向上と、必要な備品の新規購入や保守管理を継続的に行うことで、利用料金収入・施設稼働率・施設利用者数は昨年度に引き続き年間目標を上回った。
収支が赤字であるため、自主事業の見直しなどにより改善を図られたい。	H29年度	既存の自主事業の見直しや新規の自主事業の展開など、利用者のニーズに沿う事業を実施して収支の改善を図った。また、光熱水費の削減や再委託業務の一部を直接実施したことによる経費削減の結果、H30年度の収支は3,333千円の黒字に転換した。
障害者を雇用するとの提案であるため、障害者を雇用するよう図られたい。	H29年度	H30年4月より、障害者を1名雇用した。

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	第1回（平成30年8月1日～8月31日）、第2回（平成31年1月4日～1月31日）					
	回答者数	第1回（413名）、第2回（434名）					
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」					
結果	※（ ）内は第2回の数値を表記。						
	※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とまらない場合がある。						
	ア 回答者の属性 %						
	性別	男	28.1	女	71.4	未記入	0.5
		住所	区内	45.4 (45.8)	市内他区	33.3 (29.2)	市内区不明
	職業	学生	9.7 (8.6)	勤労者	25.1 (26.8)	主婦(夫)	44.7 (44.4)
		無職	17.6 (18.0)	未記入	2.9 (2.3)		
	年齢	～19	7.7 (6.1)	～39	11.4 (13.3)	～59	24.0 (27.1)
		～79	48.4 (44.2)	80～	7.3 (7.9)	未記入	1.2 (1.4)
	交通手段	公共交通機関	(17.8)	自転車・バイク	(19.6)	自動車	(44.8)
		徒歩	(15.4)	未記入	(2.4)		
	使用施設	諸室	74.6 (59.7)	体育館	8.3 (5.2)	図書室	1.2 (0.7)
		ヘルストロン	0.5	ロビー	0.2	幼児室	0.0
		その他	9.0 (33.3)	未記入	6.2 (1.1)		
	利用頻度	ほぼ毎日	1.0	週3～4回	7.3	週1～2回	43.4
		月1～2回	32.8	たまに利用	8.0	はじめて	4.4
		未記入	3.2				
		初めて	(7.7)	定期的	(90.1)	未記入	(2.3)
	利用理由	自宅に近い	44.0	学校・職場に近い	8.0	料金が安い	13.7
		その他	27.0	未記入	7.3		
	利用形態	団体	(94.6)	個人	(4.3)	未記入	(1.1)
	イ 満足度に関する質問 %						
	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計	
スタッフの対応	68.5 (75.8)	29.1 (22.8)	0.4 (0.2)	1.9 (1.1)	100(100)		
受付の待ち時間	63.2 (62.9)	32.0 (22.8)	1.5 (0.4)	3.4 (5.0)	100(100)		
清掃	62.5 (68.4)	33.9 (27.8)	1.0 (2.9)	2.7 (0.9)	100		
設備、備品の充実	53.1 (58.0)	39.2 (34.1)	3.6 (6.7)	4.1 (1.1)	100		
催し等の企画	46.0	46.0	0.4	7.5	100		
予約方法	48.7	39.6	1.9	9.7	100		
ウ センター利用による効果 %							
文化活動への参加が増えた	(21.3)	スポーツ活動への参加が増えた	(9.5)				
レクリエーション活動への参加が増えた	(7.9)	地域活動への参加が増えた	(10.2)				
健康増進に役立った	(18.6)	地域との連帯感が強くなった	(6.9)				
生涯学習に役立った	(11.2)	その他	(2.5)				
未記入	(12.0)						
主な意見と対応							
スタッフの対応	親切に対応してくれます。〔最も多い意見〕						
受付の待ち時間	待ったことはありません。〔最も多い意見〕						
施設の清掃	とてもきれいになっている。〔最も多い意見〕						
設備の満足度	空調を調整してもらえるので助かる。〔最も多い意見〕						
備品の充実	充実していて良い。〔最も多い意見〕						

結果	要望 改善点	駐車場を増やしてほしい。駐車場の幅をもう少し広げてほしい。	慢性的な駐車場の不足問題解決の手段として、利用者が多い土日に、隣接する幕張南小学校の駐車場（10台分）を無償で借用することにしました。また、平日は職員が駐車場の入出場の案内に立って、利用者の不便を極力解消できるようにしています。
		全体的に古い。ホールの床が剥けている。	館内全体が煤ぼけているだけでなく、壁に無数の亀裂が走っていたことから、H30年8月に本館の壁塗装を実施しました。これにより、壁が明るく綺麗になり、館内の雰囲気を一新することができました。ホールのタイルカーペットの貼り替えは予算を勘案の上、対処いたします。
		体育館全体を冷やす冷房設備を設置してほしい。	体育館「全体」を冷やす大型冷房装置の導入は、予算面で困難なため、H31年度にスポットクーラーの設置と大型扇風機の追加購入によって利用者の快適性を向上させます。併せて、既存の体育館の教室の冷房を周知して広くご利用いただけるようにします。
		冷房など空調を各部屋で調節できるようにしてほしい。	各部屋で調整できるようにすると、温度を極端に下げる部屋や消し忘れる部屋が出てしまい、室外機に負荷がかかりすぎることから、現在は事務所で冷暖房の調節をしています。もっとも、利用者のご要望に応じて、柔軟に温度設定を変更しています。（例：ヨガサークルは高めに、ダンスサークルなどは低めに）
		料理実習室の蛇口から、お湯を出せるようにしてほしい。冬の洗い物に便利です。	現在の設備では温水そのものが出ないため、どうしても新設備の導入・工事が必要となります。市と協議した上で対応します。
		バドミントンのボールの高さを同じものでそろえてほしい。	バドミントンのボールの高さは種類しかないので、その規格のボールを設置しています。現在、多くの利用者が楽しめるように二張りの場所にネットを三張りしていますが、ご要望を受けてネットのたるみ等が生じないように職員に徹底いたしました。

(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
図書室職員の接客態度への苦情。	直ちに職員にクレーム内容を周知し、全職員に対して接客の原則・基本の確認を行った。次の休館日には、全職員を対象とした実習付きの接客講習を実施した。
トイレが古い。トイレの床がへこんでこわい。トイレの床が浮いている。直してほしい。	施設内のトイレにおいて床が傷み、一部トイレが使用不可となるなど、施設の利用に支障をきたしていたため、修繕を実施した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室の稼働率・利用者、体育施設の利用者数、利用料金収入ともに年間目標を上回った。特に、諸室の稼働率（実績47.3%、数値目標46.4%）は最終年度の数値目標を超えている。 ・体育館及び本館内の照明のLED化をほぼ完了させるとともに、空調の稼働調節を小まめに行うことで、さらなる光熱費の削減を図った。 ・汚れや地震による亀裂が目立っていた本館の壁の塗装工事を実施し、館内の雰囲気を一新して、施設の価値を向上させた。 ・自主事業として「社交ダンス交流会」「千葉市出前講座」「マジック教室」「終活セミナー」を新規に実施した。スポーツ用具貸出、利用者向けコピー機は、通年で多くの方が利用した。 ・自主事業の参加メンバーを核にして発足したサークル「健康麻雀愛好会」が、24名から70名に増え、利用回数も週1回から2回に増えるなど、ニーズの発掘が地域のニーズと整合し、活動の活性化に繋がったと考える。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者を雇用するよう図られたいとの評価委員会の意見を受け、直ちに障害者の雇用を実施している。 ・諸室の稼働率、体育施設の利用者数は、昨年度に引き続き年間目標を上回っている。目標達成に満足することなく、更なる利用促進を期待したい。 ・地元マスコミを活用した広報、照明器具のLED化や太陽光発電設備による光熱水費の削減、公共性のある自主事業の開催など、指定管理者の特色を生かした事業を行った点は高く評価できる。 ・体育館更衣室への扇風機の設置や諸室へのミラーの設置など、利用者からの要望に迅速に対応している。また、卓球ネットを購入しボールが散らばらないような工夫をしている点や、体育館利用者に待ち時間に冷暖房の効く教習室を開放している点は、利用者の好評を得ており、評価できる。 ・指定管理者は市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っており、福島復興イベントや写真展、卓球大会等の4館合同イベントを実施しているが、H30年度は新たにパドミントン大会やポッチャ競技交流会を開催するなど、引き続き4館で連携した管理・運営を行っている。今後もスケールメリットを生かした事業を期待したい。 ・職員の接客に関する苦情を受けたことから、利用者目線で対応することと接客の重要性を意識して業務に臨んでいただきたい。
----------	---	----	--

【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) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 収支の黒字化が達成され、施設利用者数も目標を達成したところだが、引き続き向上を期待したい。

イ イベント等のお知らせを自治会などに配布して、地域に周知を図られたい。

ウ 講座名などの工夫を行い、集客方法の工夫を図られたい。

エ 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、不健全な項目は見当たらないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。