

平成28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	千葉市花見川区畑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 24.0%以上／指定期間最終年度（23.8%以上） 21.2%／H28年度 ② 15,000人以上／指定期間最終年度（15,000人以上） 12,800人／H28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4月1日～平成33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※	H28年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 24.0%以上（23.8%以上）	21.5%	101.4%
	H28年度数値目標 21.2%		
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 15,000人（15,000人以上）	16,279人	127.2%
	H28年度数値目標 12,800人		

※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。
なお、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであるため、達成率は、指定管理者による当該年度の数値目標から算出している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	H28年度実績
施設利用者数 (諸室) H28目標 29,044人	29,217人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27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	48,706	46,483	実績－計画	0
	計画	48,706	46,483	計画－提案	△ 108
	提案	48,814	45,093		
利用料金収入	実績	3,782	3,595	実績－計画	260
	計画	3,522	3,908	計画－提案	△ 50
	提案	3,572	5,237		
その他収入	実績	0	44	実績－計画	△ 50
	計画	50	48	計画－提案	50
	提案	0	0		
合計	実績	52,488	50,122	実績－計画	210
	計画	52,278	50,439	計画－提案	△ 108
	提案	52,386	50,330		

イ 支出

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	30,680	21,833	実績－計画	1,325	年度当初の時間外勤務による
	計画	29,355	21,359	計画－提案	△ 21	
	提案	29,376	21,063			
事務費 管理費	実績	13,059	28,805	実績－計画	△ 2,501	光熱水費の減
	計画	15,560	29,080	計画－提案	△ 6,520	提案時の費目誤りによる
	提案	22,080	29,207			
委託費	実績	5,308	0	実績－計画	△ 1,455	見積合わせによる経費削減
	計画	6,763	0	計画－提案	6,433	提案時の費目誤りによる
	提案	330	0			
その他事業費	実績	1,028	0	実績－計画	428	備品購入費の増
	計画	600	0	計画－提案	0	
	提案	600	60			
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	50,075	50,638	実績－計画	△ 2,203	
	計画	52,278	50,439	計画－提案	△ 108	
	提案	52,386	50,330			

※「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		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	212	349
その他収入	実績	0	0
合計	実績	212	349

イ 支出

単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	7	213
事務費	実績	9	269
管理費	実績	0	
委託費	実績	0	
使用料	実績	141	
事業費	実績	213	
利用料金	実績	136	93
その他事業費	実績	0	
本社費・共通費	実績	0	
合計	実績	506	575

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】 H27年度
必須業務	収入合計	52,488	50,122
	支出合計	50,075	50,638
	収支	2,413	△ 516
自主事業	収入合計	212	349
	支出合計	506	575
	収支	△ 294	△ 226
総収入		52,700	50,471
総支出		50,581	51,213
収支		2,119	△ 742
利益の還元額			
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) 21.2%の達成	C	指定管理者設定の数値目標の101.4%
施設利用者数 (スポーツ施設) 15,000人の達成	A	指定管理者設定の数値目標の127.2%

【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：成果指標が指定管理者設定の数値目標の120%以上
- B：成果指標が指定管理者設定の数値目標の105%以上120%未満
- C：成果指標が指定管理者設定の数値目標の85%以上105%未満
- D：成果指標が指定管理者設定の数値目標の60%以上85%未満
- E：成果指標が指定管理者設定の数値目標の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	選定時の提案額から0.2%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			
市民の平等利用の確保	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館の照明をLED化し、光熱費の削減を図るとともに、環境への配慮を実施した点は評価できる。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトとし、リスク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。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実			
管理運営の執行体制	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。
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			
施設の保守管理	C	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、本社職員が週に1度確認を行っている。
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			
開館時間・休館日	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・地域新聞、オニオン新聞、千葉テレビ、JCOMなど、地元マスコミを活用した広報を行うとともに、フェイスブックなどSNSを活用した広報を実施している。 ・地域の町内自治会と良好な関係を築いており、自主事業のチラシ等を自治会内で回覧してもらい、利用を促進している。
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			
利用者への支援	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・ウォーターサーバー、スポットクーラー、コピー機の設置等により、利用者への支援を行っている。 ・ロビーにてゴミの分別、リサイクル方法について現物を展示して啓蒙しているが、リサイクルできるか迷うものを中心に展示するなど、工夫がみられる。
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			
施設の事業の効果的な実施	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。 ・畑町防災会との共催による防災訓練・AED講習、福島復興イベント、ウィルチェアーラグビー体験会など、公共性・公益性がある事業を実施した。
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
特になし		

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28年8月1日～8月31日）、第2回（平成29年1月4日～1月31日）																																																			
	回答者数	第1回(456名)第2回(568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%とならない場合がある。																																																				
	ア 回答者の属性 %																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>男</th> <th>35.1</th> <th>女</th> <th>61.8</th> <th>未記入</th> <th>3.1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">職業</td> <td>学生</td> <td>15.8 (7.7)</td> <td>勤労者</td> <td>17.8 (29.9)</td> <td>主婦(夫)</td> <td>39.3 (36.3)</td> </tr> <tr> <td>無職</td> <td>20.2 (23.1)</td> <td>その他</td> <td>3.1 (0.0)</td> <td>未記入</td> <td>3.9 (3.0)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年齢</td> <td>～19</td> <td>8.8 (7.0)</td> <td>～39</td> <td>9.6 (10.4)</td> <td>～59</td> <td>17.1 (20.8)</td> </tr> <tr> <td>～79</td> <td>51.7 (54.2)</td> <td>80～</td> <td>11.2 (4.8)</td> <td>未記入</td> <td>1.6 (2.8)</td> </tr> </tbody> </table>						性別	男	35.1	女	61.8	未記入	3.1	職業	学生	15.8 (7.7)	勤労者	17.8 (29.9)	主婦(夫)	39.3 (36.3)	無職	20.2 (23.1)	その他	3.1 (0.0)	未記入	3.9 (3.0)	年齢	～19	8.8 (7.0)	～39	9.6 (10.4)	～59	17.1 (20.8)	～79	51.7 (54.2)	80～	11.2 (4.8)	未記入	1.6 (2.8)														
	性別	男	35.1	女	61.8	未記入	3.1																																														
	職業	学生	15.8 (7.7)	勤労者	17.8 (29.9)	主婦(夫)	39.3 (36.3)																																														
		無職	20.2 (23.1)	その他	3.1 (0.0)	未記入	3.9 (3.0)																																														
	年齢	～19	8.8 (7.0)	～39	9.6 (10.4)	～59	17.1 (20.8)																																														
		～79	51.7 (54.2)	80～	11.2 (4.8)	未記入	1.6 (2.8)																																														
	イ 満足度に関する質問 %																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>大変満足 満足</th> <th>普通</th> <th>不満足 非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付等の対応</td> <td>72.5(75.9)</td> <td>26.4(21.8)</td> <td>0.2(0.5)</td> <td>0.9(1.8)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>72.8(80.6)</td> <td>23.9(16.4)</td> <td>0.4(0.7)</td> <td>2.9(2.3)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>50.6(47.5)</td> <td>37.7(35.2)</td> <td>0.9(0.5)</td> <td>10.8(16.7)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>41.6(45.6)</td> <td>35.9(31.2)</td> <td>4.8(3.5)</td> <td>17.7(19.7)</td> <td>100(100)</td> </tr> </tbody> </table>						設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計	受付等の対応	72.5(75.9)	26.4(21.8)	0.2(0.5)	0.9(1.8)	100(100)	清掃等	72.8(80.6)	23.9(16.4)	0.4(0.7)	2.9(2.3)	100(100)	講座等	50.6(47.5)	37.7(35.2)	0.9(0.5)	10.8(16.7)	100(100)	予約方法	41.6(45.6)	35.9(31.2)	4.8(3.5)	17.7(19.7)	100(100)																	
設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計																																																
受付等の対応	72.5(75.9)	26.4(21.8)	0.2(0.5)	0.9(1.8)	100(100)																																																
清掃等	72.8(80.6)	23.9(16.4)	0.4(0.7)	2.9(2.3)	100(100)																																																
講座等	50.6(47.5)	37.7(35.2)	0.9(0.5)	10.8(16.7)	100(100)																																																
予約方法	41.6(45.6)	35.9(31.2)	4.8(3.5)	17.7(19.7)	100(100)																																																
ウ 独自質問 %																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>自宅(職場) に近い</th> <th>駐車場が 広い</th> <th>比較的 空いている</th> <th>料金が安い</th> <th>その他</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>畑CC利用理由</td> <td>30.6</td> <td>12.1</td> <td>9.6</td> <td>9.2</td> <td>9.2</td> <td>29.2</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>設問</td> <td>はい</td> <td>いいえ</td> <td>合計</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>予約はPC等で行う</td> <td>25.2</td> <td>74.8</td> <td>100</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>設問</td> <td>良くなった</td> <td>変わらない</td> <td>悪くなった</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>当センター全体のサービス</td> <td>38.7</td> <td>26</td> <td>0.4</td> <td>34.8</td> <td>100</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>						設問	自宅(職場) に近い	駐車場が 広い	比較的 空いている	料金が安い	その他	未記入	合計	畑CC利用理由	30.6	12.1	9.6	9.2	9.2	29.2	100	設問	はい	いいえ	合計					予約はPC等で行う	25.2	74.8	100					設問	良くなった	変わらない	悪くなった	未記入	合計			当センター全体のサービス	38.7	26	0.4	34.8	100		
設問	自宅(職場) に近い	駐車場が 広い	比較的 空いている	料金が安い	その他	未記入	合計																																														
畑CC利用理由	30.6	12.1	9.6	9.2	9.2	29.2	100																																														
設問	はい	いいえ	合計																																																		
予約はPC等で行う	25.2	74.8	100																																																		
設問	良くなった	変わらない	悪くなった	未記入	合計																																																
当センター全体のサービス	38.7	26	0.4	34.8	100																																																
主な意見と対応																																																					
スタッフの対応		言葉づかい・挨拶・笑顔が良い、いつも親切、丁寧に対応、親切な態度、コミュニケーションが図られている。																																																			
施設の設備（良かった点）		ウォーターサーバー設置、ロビー利用の空調、体育館のスポットクーラー設置、駐車場																																																			
施設の設備（悪かった点）	冷房が効かない	3階の諸室のファンコイルを更新。開館前から空調を作動。スポットクーラーの併用。2階ロビーにダクトを設置、1F吹き出し口より冷気を誘導する。																																																			
	卓球台のネットが古い	順次更新を行っている。																																																			
	ピアノの調律	年1回実施しています。（河合楽器担当から更新やオーバーホールを勧められています）																																																			
部屋利用時の待ち時間の短縮		部屋が空いている時は10分前に鍵を貸出。利用後は終了時刻の6分前の鍵返却を依頼して、円滑な部屋の交代が出来るよう対応。																																																			
図書室の本の追加		図書室にリクエストカードを用意し、予算内で出来るだけ購入するよう考慮している。																																																			

(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
冷房の効が悪い。	当施設の空調設備は旧式であり、フロアや部屋ごとに調整ができず、また、ロビーが吹き抜けであるため特に2階が暑くなる。そのため、以下の対応を取っている。 <ul style="list-style-type: none"> ・1階の吹き出し口にダクトを設置し、冷気を2階に誘導。 ・スポットクーラーを設置して併用。 ・3階諸室のファンコイルを更新。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 諸室の利用者数、体育施設の利用者数ともに前年度、年間目標を上回った。 ・ 諸室の稼働率は、前年比で微減となったが、年間目標を上回った。 ・ 利用料金収入は、前年度比、年間目標ともに上回った。体育館の増加が諸室の微減を補い、総額を押し上げる要因となった。 ・ 体育館他のLED化を推進するとともに、空調の稼働調節を小まめに行いスポットクーラーとの併用を図る等、光熱費の抑制に務めた。 ・ 計画した自主事業を実施し、参加率向上の周知に努めた。「子育てサロン」と「幼児サロン」は通年で高い参加率を維持し評価も高い。また、「ウィルチェアーラグビー応援事業」、「LOVE福島(福島復興支援事業)」等新規事業を実施、障害者スポーツの紹介等に努めた。 ・ 卓球台等備品の点検、設備の保守、随時清掃等、また、機械による草刈等で施設の維持管理に努めた。 ・ 利用者支援、サービスの向上を図り、スポットクーラー、大型扇風機の追加、ウォータークーラーの設置を実施した。また、清掃の充実のみではなく季節ごとの花や飾り付け等を絶やさず、通年で館内の美化に努めた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成28年度より指定管理者が変更となったが、大きな問題はなく、市が指定管理者に求める水準どおりの管理運営が行われていた。 ・ もともと地域に根付いたコミュニティセンターであるが、指定管理者変更後も地域の自治会や防災会と良好な関係を築いていて、地域の行事や防災活動などにおいて地域と連携している。 ・ 地元マスコミを活用した広報や照明器具のLED化、公共性のある自主事業など、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。 ・ 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いるが、福島復興イベントや写真展など4館合同イベントを実施するなど、連携した管理・運営を行っている。引き続き、スケールメリットを生かした事業を期待したい。 ・ 体育館の利用者数は指定管理者が設定した目標数値を大きく上回っている。また、諸室の稼働率は目標数値を上回っているものの、前年度実績を下回っているため、向上を期待したい。
----------	---	----	---

【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

- (1) 諸室の稼働率は年度目標を上回っているが、更なる向上に向けた方策を図られたい。
- (2) 体育館の利用者数の増加については、評価できるため、引き続き利用促進に努められたい。
- (3) 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、増収・増益により、経営が順調であると判断できることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。