

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	千葉市稲毛区穴川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※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（スポーツ施設）
数値目標※	① 市設定の目標（指定管理最終年度） 59% 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度） 59.1% （平成28年度） 51.1%
	② 市設定の目標（指定管理最終年度） 23,000人 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度） 23,000人 （平成28年度） 20,000人
所管課	稲毛区役所地域振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

※ 数値目標について、市が設定しているのは最終年度における目標のみであり、当該年度における数値目標は指定管理者による設定数値である。

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	指定管理料及び利用料金収入

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 59.1%以上（59%） H28年度数値目標 51.1%	58.20%	113.89% (98.64%)
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 23,000人（23,000人） H28年度数値目標 20,000人	22,445人	112.23% (97.59%)

※ 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。

※ 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
コミュニティまつり参加人数	26,000人
幼児室利用者数	1,694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	35,138	34,615	実績－計画	0
	計画	35,138	34,615	計画－提案	△ 50
	提案	35,188	33,101		
利用料金収入	実績	10,632	10,902	実績－計画	539
	計画	10,093	11,040	計画－提案	△ 51
	提案	10,144	11,113		
その他収入	実績	0	0	実績－計画	△ 51
	計画	51	100	計画－提案	1
	提案	50	100		
合計	実績	45,770	45,517	実績－計画	488
	計画	45,282	45,755	計画－提案	△ 100
	提案	45,382	44,314		

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	30,534	28,304	実績－計画	1,512	設備機器管理職員の増員による増
	計画	29,022	28,260	計画－提案	△ 50	
	提案	29,072	27,900			
事務費	実績	8,027	9,619	実績－計画	△ 2,753	光熱水費の抑制による減
	計画	10,780	12,112	計画－提案	0	
	提案	10,780	11,679			
管理費	実績	4,248	4,327	実績－計画	△ 702	修繕費の減
	計画	4,950	4,567	計画－提案	0	
	提案	4,950	3,940			
委託費	実績	324	375	実績－計画	94	
	計画	230	407	計画－提案	0	
	提案	230	395			
その他事業費	実績	366	148	実績－計画	66	
	計画	300	309	計画－提案	0	
	提案	300	300			
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	43,499	42,773	実績－計画	△ 1,783	
	計画	45,282	45,655	計画－提案	△ 50	
	提案	45,332	44,214			

※「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 436	438
その他収入	実績 0	0
合計	実績 436	438

イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績 69	13
事務費	実績 137	104
管理費	実績 120	32
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	0
事業費	実績 228	701
利用料金	実績 45	52
その他事業費	実績 0	0
本社費・共通費	実績 0	0
合計	実績 599	902

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	45,770	45,517
	支出合計	43,499	42,773
	収支	2,271	2,744
自主事業	収入合計	436	438
	支出合計	599	902
	収支	△163	△464
総収入		46,206	45,955
総支出		44,098	43,675
収支		2,108	2,280
利益の還元額		0	1,730
利益還元の内容		なし	1階・2階ロビーと体育館用に防犯カメラ3台を設置。

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)	B	指定管理者設定の目標に対する達成度 113.9% (市設定の目標に対する達成度98.6%)
施設利用者数 (スポーツ施設)	B	指定管理者設定の目標に対する達成度 112.2% (市設定の目標に対する達成度97.6%)

【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・施設の適正管理	B	C	AED講習や消防訓練等を適切に実施したほか、自主事業では必要に応じ個別に賠償保険に加入するなど、リスク管理の面で万全の体制を維持した。
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			
2 施設管理能力	B	C	欠員が出た際には、本社のバックアップを受けながら速やかに欠員補充を行った。また、提案のとおり、利用者の多様性に対応するため、所長が手話講座を受講したほか、職員にはバリアフリー講習を受講させた。
(1) 人的組織体制の充実			
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			
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	B	C	地元マスコミに記事掲載を依頼するなど、広報を通じた利用促進に努めていた。今後はより広域的な広報の実施に期待したい。
(1) 幅広い施設利用の確保			
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			
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			
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	C	C	市の定める基準通りに行っていた。提案のとおり、平成27年度受け入れた特別支援学校からのインターンシップ生を雇用するなど、障害者雇用に対し積極的に取り組んだ。
市内業者の育成			
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稲毛区部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
利用対象は誰なのか、利用する人たちはどこから来ているのかなど、利用者のマーケティングや、人口動態・人口構成に係る検討など、大きな視点を持つことで、更なる利用者増を図られたい。	平成27年度	アンケートに独自項目を設定し、利用者の属性・利用の目的等の把握に努め、管理運営や自主事業に反映させた。
インターネット予約等に対応が難しいとの意見が見られるので、利用方法のレクチャーなどを、これからも継続されたい。	平成27年度	インターネット予約に関する問い合わせには、引き続き懇切丁寧な説明を行った。

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	受付にてアンケート用紙を配付し、利用終了後に回収する。(年2回 8月・1月)									
	回答者数	8月/310人(男性91人、女性216人、未記入3人) 1月/599人(市内551人、市外46人、未記入2人)									
質問項目	<p>【8月】</p> <p>(1) 利用者について(性別、年代、職業、来館目的、利用頻度)</p> <p>(2) 継続的に利用していただいている理由について</p> <p>(3) 当センターの満足度について(スタッフの対応、館内の清掃、備品、自主事業等の企画内容)</p> <p>(4) 予約方法について</p> <p>(5) 今後開催を希望するイベント等について</p> <p>【1月】</p> <p>(1) 利用者について(住所、職業、年代、利用施設、利用頻度、利用時間)</p> <p>(2) 当センターの満足度について(スタッフの対応、身だしなみ、説明の分かりやすさ、受付の待ち時間、施設の清掃、設備・備品の充実、講座等企画、予約方法)</p>										
結果	【8月】 全回答者数 310人										
	①回答者の属性										
	性別	男性	女性	未記入							
		29.4%	69.7%	1.0%							
	年代	～18歳	～24歳	～29歳	～39歳	～49歳	～59歳	～69歳	～79歳	～89歳	未記入
		1.3%	3.5%	0.6%	6.5%	10.3%	9.4%	29.0%	31.9%	7.1%	0.3%
	職業	小中高	専修・大学	就労者	自営業	専業主婦	専業主夫	その他	未記入		
		1.9%	2.9%	10.0%	7.7%	51.3%	3.9%	21.6%	0.6%		
	来館目的	サークル活動	サークル見学	施設見学	情報収集	その他	未記入				
		95.8%	0.6%	0.3%	0.0%	2.3%	1.0%				
利用頻度	始めて	月1回程度	月2回程度	月3回程度	月4回程度	月5回程度	その他	未記入			
	1.9%	10.3%	18.7%	8.4%	42.3%	15.5%	1.9%	1.0%			
②穴川コミュニティセンターの満足度											
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入					
スタッフの対応	56.5%	20.3%	21.6%	0.3%	0.0%	1.0%					
館内の清掃	66.5%	20.3%	11.9%	0.6%	0.0%	0.6%					
利用備品	56.8%	14.2%	20.2%	4.8%	1.0%	3.2%					
イベント等の企画	27.1%	17.4%	47.4%	2.6%	0.0%	5.5%					
③予約方法について											
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入					
満足度	31.0%	23.5%	36.8%	3.9%	1.6%	3.2%					
	はい	いいえ	未記入								
部屋を予約したことがあるか	63.5%	34.8%	1.6%								
インターネットで予約しているか	58.4%	37.1%	4.6%								

【1月】 全回答者数 599人

①回答者の属性

住所	市内	市外	未記入				
	92.0%	7.7%	0.3%				
職業	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入		
	19.5%	15.9%	40.7%	22.4%	1.5%		
年代	～19歳	～39歳	～59歳	～79歳	80歳以上	未記入	
	16.0%	13.2%	17.2%	49.1%	3.3%	1.2%	
使用施設	諸室	体育施設	未記入				
	65.9%	33.4%	0.7%				
利用頻度	週1-2	週3-4	週5-7	月1-2	月3-5	その他	未記入
	12.5%	3.3%	2.3%	43.1%	30.4%	3.8%	4.5%
利用時間	～1時間	～2時間	～3時間	～4時間	4時間超	未記入	
	3.2%	63.8%	1.2%	24.2%	1.8%	5.8%	

②穴川コミュニティセンターの満足度

	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未記入
スタッフの対応	30.4%	45.7%	20.7%	1.5%	0.2%	1.5%
身だしなみ	30.6%	45.7%	22.5%	0.3%	0.2%	0.7%
説明の分かりやすさ	26.9%	44.6%	24.9%	1.0%	0.2%	2.5%
受付の待ち時間	26.4%	37.6%	28.2%	3.7%	0.5%	3.7%
施設の清掃	30.1%	48.1%	19.5%	0.7%	0.8%	0.8%
設備・備品	24.2%	36.4%	31.9%	4.3%	1.3%	1.8%
講座等企画	19.5%	32.4%	34.9%	1.0%	0.3%	11.9%
予約方法	19.5%	35.2%	30.4%	4.8%	0.5%	9.5%

(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
体育館の床が滑る	定期的なワックスがけ、こまめな清掃により対応
3階のエアコンの効きが悪い	各部屋に夏は扇風機、冬は電気ストーブを貸出することで対応

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>・事業計画および運営基準に従い、運営管理と設備維持管理を遂行できた。</p> <p>・施設の設備面においては、他のセンターよりいち早く館内照明のLED照明化を実施し、導入前に比べ電気使用量の大幅な削減を実現した。今後も投資費用を修繕予算に組み入れ、計画的にLED照明化を進め、更なる省エネの励行および消費電力の削減を推進する。施設・設備の不具合は支障を来たさないようタイムリーに修繕を実施した。館内の植物配置や周辺の植栽剪定、雑草の刈り取り等々アメニティの維持管理を実施した。周辺の排水口等の清掃等々年間を通して外構の維持管理を実施した。</p> <p>・運営管理面においては利用者の安全を最優先に据えており、親切丁寧な受付対応、備品の常備などサークル活動を快適にできる環境を整え、サービス向上に努めた。具体例としてCD/MD/カセットプレーヤー・ホワイトボード・電子ピアノ等の備品貸し出し、図書コーナーによる書籍の貸し出し等々を実施。ホームページでの情報発信や報道機関への依頼による広報の拡散を実施した。</p> <p>・自主事業においては、計画外を含め年度計画を上回る数の自主事業を行う事ができた。利用者ニーズに応え、サークルを応援・支援する企画の自主事業を多く実施した。サークル活動を多方面から支えることで、単なる部屋貸しだけに止まらず、クオリティ性の高いサービス提供が出来たと評価します。また震災被災地支援や拉致被害者支援など公益性のある事業も複数実施した。今後も限られた経費の中で出来る限りの事業展開を予定している。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>諸室の稼働率、スポーツ施設（体育館）の利用人数ともに、指定管理者が設定した数値目標を大きく上回った。また、提案にあるように、障害者の雇用、職員への心のバリアフリー教育を熱心に行ったほか、地域で障害者支援を行うNPO法人等と連携し、障害者と健常者の交流を図る自主事業等を実施した点については高い評価を与えたい。引き続き、地域に根差した施設として発展的な取り組みを期待する。</p>
----------	---	----	--

【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稲毛区役所部会の意見

<p>ア 市の作成した年度評価案の妥当性について 市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。</p> <p>イ 管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について (ア) 利用者マーケティング（アンケート）などの結果を分かるように自主事業等へ反映させてもらいたい。 (イ) 自主事業による利用率の向上は評価できるが、自主事業以外で利用率向上の方策も検討されたい。 (ウ) 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、ただちに倒産及び撤退等のリスクが発生する可能性は少ない。ただし、大きな経済変動があった場合は注意を要する。</p>
