令和3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	千葉県土気あすみが丘プラザ
条例上の設置目的	千葉県土気あすみが丘プラザ設置管理条例 (設置) 第1条 本市は、地域住民のための学習、文化等に関する各種の事業を行うとともにコミュニティ活動の場を提供する施設として、次のとおり千葉県土気あすみが丘プラザを設置する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	地域住民のための学習、文化等に関する各種事業を行うとともに、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提供すること。 ・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・実施するとともに、地域の生活文化向上のため、定期講座の開設及び講演会、展示会等を開催すること。 ・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(スポーツ施設)
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 46.3%(46.2%以上)／指定期間最終年度 41.5%／R3年度 ② 27,604人(27,400人以上)／指定期間最終年度 25,008人／R3年度
所管課	緑区役所地域振興課

※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	千葉県コミュニティセンターまちづくり共同事業体
構成団体 (共同事業体の場合)	株式会社 京葉美装
	株式会社 スワット
	特定非営利活動法人 まちづくり千葉
	特定非営利活動法人 はあもにい
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県中央区椿森2丁目5番8号
指定期間	令和3年4月1日～令和8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※	R3年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 46.3% (46.2%以上)	43.1%	最終年度数値目標に対する達成率 93.1% (93.3%)
	R3年度数値目標 41.5%		R3年度数値目標に対する達成率 103.9%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 27,604人 (27,400人以上)	18,733人	最終年度数値目標に対する達成率 67.9% (68.4%)
	R3年度数値目標 25,008人		R3年度数値目標に対する達成率 74.9%

※ 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	R3年度実績
諸室の利用者数	48,401人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R3年度	【参考】 R2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	57,932	55,993	実績－計画 △ 870	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、利用制限等を実施した結果、管理経費に変更が生じたため。
	計画	58,802	53,753	計画－提案 0	
	提案	58,802	53,753		
利用料金収入	実績	7,251	4,837	実績－計画 △ 284	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、利用制限等を実施した結果、利用料金収入の減収が生じたため。
	計画	7,535	8,520	計画－提案 0	
	提案	7,535	8,520		
その他収入	実績	0	57	実績－計画 △ 120	
	計画	120	200	計画－提案 0	
	提案	120	200		
合計	実績	65,183	60,887	実績－計画 △ 1,274	
	計画	66,457	62,473	計画－提案 0	
	提案	66,457	62,473		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	36,965	34,938	実績-計画 1,615	最低賃金額上昇および研修費用増加
	計画	35,350	30,606	計画-提案 0	
	提案	35,350	31,024		
事務費・管理費	実績	15,441	8,931	実績-計画 △ 4,560	水光熱費・賃借料の抑制、駐車場対策未済分等
	計画	20,001	13,997	計画-提案 0	
	提案	20,001	14,065		
委託費	実績	6,675	11,232	実績-計画 △ 231	定期清掃費の圧縮等
	計画	6,906	12,075	計画-提案 0	
	提案	6,906	10,982		
その他事業費 (備品購入等)	実績	0	103	実績-計画 △ 300	備品購入抑制(なし)
	計画	300	500	計画-提案 0	
	提案	300	500		
間接費	実績	3,900	5,244	実績-計画 0	
	計画	3,900	5,295	計画-提案 0	
	提案	3,900	5,902		
合計	実績	62,981	60,448	実績-計画 △ 3,476	
	計画	66,457	62,473	計画-提案 0	
	提案	66,457	62,473		

※「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。

間接費の配賦基準・算定根拠

事務管理費として計上。
維持管理チーム、営業担当、応援職員の人件費が含まれる。
計上額＝当該職員の年間人件費/年間総労働時間×当施設での勤務時間

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績 2,733	30
その他収入	実績 0	0
合計	実績 2,733	30

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績 878	20
事務費・管理費	実績 2,347	16
委託費	実績 0	0
使用料	実績 43	0
事業費	実績 159	0
利用料金	実績 56	16
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 0	0
合計	実績 3,483	52

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	65,183	60,887
	支出合計	62,981	60,448
	収 支	2,202	439
自主事業	収入合計	2,733	30
	支出合計	3,483	52
	収 支	△ 750	△ 22
総収入		67,916	60,917
総支出		66,464	60,500
収 支		1,452	417
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)	C	市設定の目標 (指定管理期間最終年度) に対する達成率 93.3%
施設利用者数 (スポーツ施設)	D	市設定の目標 (指定管理期間最終年度) に対する達成率 68.4%

【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	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入保証及び市からの受託事業 (コミュニティセンターまつり) の中止により指定管理料の変更があった。

【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	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。 24時間録画が出来る防犯カメラを新たに設置するなど、防犯設備の向上にも取り組んでいる。
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			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	B	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。マナー教育や緊急時教育、バリアフリー教育など様々な研修により、職員の能力向上を図っている。
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	C	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。駐車場については、提案書に記載のあった民間駐車場について全10台予定のうち5台分を確保しており、状況の改善に取り組んでいる。
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	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。 券売機の設置や電子決済サービス「PayPay」の導入など利用者の多様なニーズにも対応している。
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	C	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。熱中症指標計の設置や経口補水液の用意など熱中症防止に取り組んでいる。
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	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。 自主企画事業のフェアトレードカフェはSDGsに触れるいい機会となっている。
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	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。 清掃スタッフとして障害者も雇用しており、障害者雇用の確保にも取り組んでいる。
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（緑区役所部会）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

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及び鉛筆を配布し利用終了後に回収する。(年2回) 施設利用者：8月、1月
	回答者数	8月：484人 1月：699人
	質問項目	【8月】施設独自の利用者への満足度調査 【1月】全コミュニティセンター統一の利用者への満足度調査
結果	8月	
	(1) 利用者について	
	1 住所：緑区 77.3%、中央区 2.9%、花見川区0.0%、稲毛区 0.8%、若葉区 1.2%、美浜区 0.2%、市外 17.4%、未記入 0.2%	
	2 職業等：小学生 7.2%、中学生 3.3%、高校生 1.0%、専門・大学生 2.9%、勤労者 22.1%、主婦(夫) 30.8%、無職 28.1%、その他 4.1%、未記入 0.4%	
	3 年代：12歳以下 8.7%、19歳以下 5.2%、20-30代 5.4%、40-50代 18.0%、60-70代 50.4% 80歳以上 11.2%、未記入 1.2%	
	4 使用施設：諸室 62.8%、体育館 21.9%、幼児室 0.0%、その他 11.0%、未記入 4.3%	
	5 利用頻度：ほぼ毎日 0.2%、週1~2回 42.4%、週3~4回 4.8%、月1~2回 28.3%、月3~5回 12.4% はじめて 5.6%、その他 5.0%、未記入 1.4%	
	6 利用する理由：自宅職場に近い 31.4%、料金が安い 14.5%、施設がきれい 21.4%、備品が充実 4.3%、 対応が良い 10.0%、雰囲気がいい 10.4%、その他 5.0%、未記入 3.0%	
	(2) 施設に対する満足度について	
	7 総合的な満足：大変満足 25.6%、満足 71.3%、やや不満 2.1%、非常に不満 0.2%、未記入 0.8%	
	8 スタッフの対応・説明：大変満足 25.0%、満足 70.0%、やや不満 2.3%、非常に不満 0.2% 未記入 2.5%	
	9 施設の清掃：大変満足 27.9%、満足 68.4%、やや不満 2.5%、非常に不満 0.2%、未記入 1.0%	
	10 予約方法：大変満足 19.0%、満足 66.5%、やや不満 4.5%、非常に不満 1.0%、未記入 8.9%	
	11 体育館の種目：大変満足 11.8%、満足 50.8%、やや不満 2.5%、非常に不満 0.0%、未記入 34.9%	
	12 予約はPCやスマホを使うか：はい 24.6%、いいえ 31.6%、未記入 43.8%	
	(3) 今回の新型コロナウイルスについて	
	13 施設利用の不安：大いにある 6.4%、ややある 41.7%、あまりない 38.8%、 全くない 11.0%、未記入 2.1%	
	14 消毒液等の設置：大変満足 15.7%、満足 77.5%、やや不満 5.0%、非常に不満 0.2%、未記入 1.7%	
	15 受付の仕切り等：大変満足 14.9%、満足 79.1%、やや不満 3.7%、非常に不満 0.2%、未記入 2.1%	
(4) その他		
16 当プラザを何で知りましたか：知人・友人 51.1%、市政だより 17.3%、ホームページ 7.9% Facebook 0.0%、twitter 0.0%、Instagram 0.2%、その他 14.9%、未記入 8.6%		
17 当プラザのホームページを見たことはありますか：よく見る 5.6%、たまに見る 28.5%、 殆ど見ない 34.1%、一度も見たことがない 25.8%、見ない理由0.0%、未記入 6.0%		
18 当プラザのホームページは：大変見やすい 5.4%、まあ見やすい 37.4%、やや見づらい 4.5% 非常に見づらい 1.0%、見づらい理由 2.7%、未記入 49.0%		
19 ボランティア登録に：興味あり 3.5%、興味なし 33.1%、未回答 63.4%		

1月

(1) 利用者について

- 1 住所：緑区 74.4%、中央区 3.9%、花見川区0.3%、稲毛区 0.0%、若葉区 0.9%、美浜区 0.7%、市内（区未記入）0.0%、市外 19.0%、未記入 0.9%
- 2 職業：学生 5.2%、勤労者（自営）24.7%、主婦（夫）36.3%、無職 29.2%、未記入 4.6%
- 3 年代：19歳以下 4.4%、～29歳以下 1.7%、～39歳以下 3.0%、～49歳以下 8.6%
～59歳以下 13.3%、～69歳以下 24.3%、～79歳以下 31.8%、80歳以上 12.2%、未記入 0.7%
- 4 交通手段：公共交通機関 2.7%、自転車・バイク 7.4%、自動車 62.1%、徒歩 23.3%、未記入 4.4%
- 5 使用施設：諸室 54.1%、ホール・多目的室 23.0%、体育館 20.0%、図書館・幼児室 0.4%、未記入 2.4%
未記入 2.4%
- 6 利用形態：団体 91.4%、個人 4.9%、未記入 3.7%
- 7 利用頻度：初めて利用 14.6%、定期的に利用 72.1%、未記入 13.3%

(2) 施設に対する満足度について

- 8 スタッフの対応・説明：大変満足 27.0%、満足 46.9%、普通 23.5%、不満足 0.6%、
非常に不満足 0.0%、未記入 2.0%
- 9 受付の待ち時間：大変満足 24.5%、満足 41.3%、普通 28.0%、不満足 1.3%、非常に不満足 0.1%、未記入 4.7%
- 10 施設の清掃：大変満足 29.9%、満足 48.5%、普通 18.2%、不満足 1.3%、非常に不満足 0.3%、未記入 1.9%
- 11 設備の満足度：大変満足 26.9%、満足 47.1%、普通 21.9%、不満足 1.6%、非常に不満足 0.7%、未記入 1.9%
- 12 備品の充実：大変満足 22.6%、満足 42.9%、普通 28.5%、不満足 2.6%、非常に不満足 0.6%、未記入 2.9%
- 13 当センターの利用による効果：文化活動への参加が増えた 17.5%、
スポーツ活動への参加が増えた 28.8%、レクリエーションへの参加が増えた 13.0%、
地域活動への参加が増えた 7.7%、健康増進に役立った 7.3%、地域との連帯感が強くなった 11.3%、
生涯学習に役立った 6.8%、その他 2.2%、未記入 5.2%

(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
駐車場が狭く、利用しづらい。	近隣の民間駐車場を5台分確保し、満車時に案内している。台数増につき空き待ちを行っており、引き続き増強を図ってゆく。 また、令和3年度は大きなイベントがなく実施しなかったが、近隣の団体の駐車場を一時的に借用する取り組みを行う。(令和4年度に実施実績あり。)

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見 新型コロナウイルスの影響を大きく受けたが、十分な感染対策を実施し、利用者の安心・安全を確保したうえで施設運用ができた。 前指定管理者からの引継ぎを受けた初めての年度であり、当館の実情を確かめながら慎重に運営を行った結果、大きな混乱なく利用者の方々にご利用いただけた。 人員体制においては、専門的な知識を有する国家資格等の保有者を配置するなど高いレベルでの施設の管理・運用ができる体制を整えたほか、採用時の教育・研修を必ず実施することに加え、必要に応じて研修の場を設けて職員のスキルアップを図った。 京葉美装本社社員による巡回点検を月に4回程度実施し、施設の運営上の課題を整理し解決を図った。内容としては、清掃の実施状況や、植栽等の美観上の課題や、施設に危険な箇所・状況が起きていないか、職員に勤務・労務上の課題はないかなど全般にわたり点検を行った。
------	---	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見 大きなトラブルもなく、指定管理期間初年度としては円滑に運営できたと考える。スポーツ施設の利用実績は市が定める目標に届かない結果となったが、理由は新型コロナウイルス感染症拡大に起因すると考えられることから適正な管理運営がなされていると考えられる。障害者雇用の創出やSDGsなど、社会問題にも取り組みながらの施設運営を問題なく実施出来ている。施設の課題である駐車場の少なさにも民間駐車場の契約により課題解決にも取り組んでいる。
------	---	---

【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) 市民局指定管理者選定評価委員会（緑区役所部会）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) 研修等の人材育成に力を入れ、多くの有資格者の配置や従業員の能力向上に取り組んでいることは評価できる。 (イ) 光熱水費の節約などにより支出を削減することで、コロナ禍において利用料が減少するなかでも利益を上げたことは評価できる。 今後は利益の還元に向けて更なる努力を期待する。 (ウ) 自主事業については、収益に関わらず事業の公益性など多角的な視点から実施している点は評価できるものの、事業の黒字化に向けた工夫に努められたい。 (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、共同事業体における</p>
--