

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	千葉市土気あすみが丘プラザ
条例上の設置目的	千葉市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、次のとおり千葉市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)	・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。 ・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること。 ・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 45.0%以上/指定期間最終年度(44.6%以上) 42.1%/H28年度 ② 24,759人以上/指定期間最終年度(24,500人以上) 24,072人/H28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	ANAスカイビルサービス株式会社
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)	東京都大田区羽田空港3丁目5番10号 ユーティリティセンタービル7階
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 45.0%以上 (44.6%以上)	43.5%	103.3%
	H28年度数値目標 42.1%		
施設利用者数(スポーツ施設)	最終年度数値目標 24,759人以上 (24,500人以上)	27,535人	114.4%
	H28年度数値目標 24,072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
コミュニティまつり参加人数	6,500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	53,446	55,104	実績-計画	0	-
	計画	53,446	55,104	計画-提案	0	-
	提案	53,446	53,490			
利用料金収入	実績	8,197	8,252	実績-計画	101	利用促進の自助努力による施設 利用者の増加によるもの
	計画	8,096	7,519	計画-提案	0	-
	提案	8,096	10,619			
その他収入	実績	180	161	実績-計画	△ 20	コピーサービス収入の実績によるもの
	計画	200	200	計画-提案	0	-
	提案	200	47			
合計	実績	61,823	63,517	実績-計画	81	
	計画	61,742	62,823	計画-提案	0	
	提案	61,742	-			

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	31,736	31,328	実績-計画	836	社員の新規雇用によるもの
	計画	30,900	31,000	計画-提案	0	-
	提案	30,900	34,267			
事務費	実績	1,758	2,801	実績-計画	△ 809	支払リース料（コピー機のリース先の変更）・通信運搬費（通信回線の変更）の支出減によるもの
	計画	2,567	3,307	計画-提案	△ 340	提案額の精査によるもの
	提案	2,907	3,428			
管理費	実績	15,467	18,780	実績-計画	△ 642	光熱水費（電気代）の縮減によるもの
	計画	16,109	18,265	計画-提案	1,180	前年度の修繕実績を考慮して増額計上したことによるもの
	提案	14,929	16,810			
委託費	実績	12,161	10,246	実績-計画	△ 5	契約実績差金によるもの
	計画	12,166	10,251	計画-提案	△ 840	再委託先の選定精査によるもの
	提案	13,006	9,680			
その他事業費	実績	0	0	実績-計画	0	-
	計画	0	0	計画-提案	0	-
	提案	0	0			
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	61,122	63,155	実績-計画	△ 620	
	計画	61,742	62,823	計画-提案	0	
	提案	61,742	64,185			

※「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	187	191
その他収入	実績	0	0
合計	実績	187	191

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	73	74
事務費	実績	132	196
管理費	実績	10	65
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	74	76
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	289	411

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	61,823	63,517
	支出合計	61,122	63,155
	収支	701	362
自主事業	収入合計	187	191
	支出合計	289	411
	収支	△102	△220
総収入		62,010	63,708
総支出		61,411	63,566
収支		599	142
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) 43.5%の達成	C	市設定の目標に対する達成率 97.5% 指定管理者設定の目標 達成している
施設利用者数 (スポーツ施設) 27,535人の達成	B	市設定の目標に対する達成率 112.4% 指定管理者設定の目標 達成している

【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・施設の適正管理	C	C	・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。
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	C	C	・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 ・施設独自に「安全チェックリスト」を作成し、施設全体を巡回し、安全確保に努めていることは評価できる。 ・駐車場の管理については、入出庫管理システムの前段として車両カウント機能を整備したり、施設利用者の入れ替わりの時間帯に合わせて施設スタッフが車の誘導を行っていることは評価できる。 ・駐車場不足への対策として、大規模イベントの開催時に、近隣施設(学校等)に依頼し、駐車場を確保していることは評価できる。
(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	C	C	・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 ・会議室に鏡を設置したり、新たな備品を購入し、多目的室と同様の機能を持たせることにより稼働率向上に努めたことは評価できる。 ・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 ・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 ・スポーツ施設の無料開放について、子どもの日・体育の日・市民の日を合わせた総利用者数は640人で対前年比213人増加したことは評価できる。
(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			
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(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
利用者数及び稼働率の年度目標値については、過去の管理運営実績を評価するが故に、もう少し実態に即した数値を設定されたい。	平成27年度	施設稼働率(諸室)を、39.0%(H27)⇒42.1%(H28)に、施設利用者数(スポーツ施設)を、20,600人(H27)⇒24,072人(H28)にそれぞれ上方修正して高い目標設定をした上で施設の管理運営に取り組んでいる。

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	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 9月・1月)
	回答者数	【9月】 697人(男 212人、女 481人、未記入 4人) ※各施設毎の独自質問項目 【1月】 699人(市内 599人、市外 95人、未記入 5人) ※全施設統一の質問項目 合計 1,396人
質問項目	【9月】 (1)利用者について(性別、住所、年代、利用状況、利用施設、利用頻度) (2)施設に対する満足度について(スタッフの言葉遣い・対応・身だしなみ、受付事務処理、清掃、案内表示、施設の整備状況、利用料金) (3)申込・予約のしやすさについて (4)各サービスの満足度について 【1月】 (1)利用者について(住所、職業、年代、使用施設、利用頻度、利用時間) (2)施設に対する満足度について(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、講座等の企画、予約方法)	
結果	<p>【9月】</p> <ol style="list-style-type: none"> 性別：男性 30.4%、女性 69.0%、未記入 0.6% 住所：市内 82.6%、市外 12.5%、未記入 4.9% 年代：10歳代 3.9%、20歳代 1.7%、30歳代 5.0%、40歳代 7.9%、50歳代 14.0%、60歳代 26.8%、70歳代以上 39.8%、未記入 0.9% 利用状況：サークル会員 87.7%、個人利用 3.3%、その他 4.3%、未記入 4.7% 利用施設：体育館 15.1%、静養室 0.5%、音楽室 10.8%、和室 3.4%、多目的室 18.5%、工作室 6.5%、料理室 4.2%、幼児室 0.0%、講習室1・2 19.5%、会議室1・2・3 14.2%、集会室 5.4%、ロビー 0.3%、未記入 1.6%、 利用頻度：ほぼ毎日 0.6%、週数回 19.5%、月数回 60.6%、未記入 19.3%、 スタッフの言葉遣い：良い 52.7%、やや良い 15.9%、普通 28.1%、やや悪い 0.1%、悪い 0.0%、未記入 3.2% スタッフの対応：良い 52.6%、やや良い 16.9%、普通 27.2%、やや悪い 0.1%、悪い 0.0%、未記入 3.0% スタッフの身だしなみ：良い 51.6%、やや良い 15.8%、普通 29.3%、やや悪い 0.1%、悪い 0.0%、未記入 3.2% 受付事務処理：良い 46.1%、やや良い 18.5%、普通 29.8%、やや悪い 0.9%、悪い 0.0%、未記入 4.7% 清掃：良い 54.0%、やや良い 19.8%、普通 22.7%、やや悪い 1.8%、悪い 0.3%、未記入 1.4% 案内表示：良い 45.9%、やや良い 19.2%、普通 31.1%、やや悪い 0.9%、悪い 0.0%、未記入 2.9% 施設の整備状況：良い 40.9%、やや良い 17.8%、普通 32.9%、やや悪い 3.7%、悪い 0.4%、未記入 4.3% 利用料金：安い 16.9%、やや安い 7.0%、普通 52.7%、やや高い 9.8%、高い 5.7%、未記入 7.9% 申込・予約のしやすさ：分かりやすい 21.7%、普通 63.3%、分かりにくい 8.7%、未記入 7.9% 各サービスの満足度：満足 27.3%、やや満足 23.2%、普通 41.7%、やや不満 2.6%、不満 0.3%、未記入 4.9% <p>【1月】</p> <ol style="list-style-type: none"> 回答者の属性 <ul style="list-style-type: none"> 住所：市内 85.7%、市外 13.6%、未記入 0.7% 職業：学生 2.7%、勤労者 13.3%、主婦(夫) 52.5%、無職 29.5%、未記入 2.0% 年代：19歳以下 2.3%、～39歳以下 8.3%、～59歳以下 23.2%、～79歳以下 56.4%、80歳以上 9.0%、未記入 0.9% 使用施設：諸室 83.0%、体育施設 11.7%、その他(図書室等) 0.4%、未記入 4.9% 利用頻度：週1～2回 16.6%、週3～4回 2.0%、週5～7回 0.3%、月1～2回 42.9%、月3～5回 33.2%、その他 1.3%、未記入 3.7% 利用時間：～1時間 3.3%、～2時間 52.4%、～3時間 4.3%、～4時間 33.2%、4時間超 1.6%、未記入 5.3% スタッフの対応：大変満足 23.9%、満足 48.1%、普通 25.6%、不満足 0.0%、非常に不満足 0.1%、未記入 2.3% スタッフの身だしなみ：大変満足 22.7%、満足 46.8%、普通 27.8%、不満足 0.0%、非常に不満足 0.1%、未記入 2.6% 説明の分かりやすさ：大変満足 20.0%、満足 44.2%、普通 31.3%、不満足 0.1%、非常に不満足 0.1%、未記入 4.1% 受付の待ち時間：大変満足 18.5%、満足 42.6%、普通 32.0%、不満足 1.1%、非常に不満足 0.4%、未記入 5.3% 施設の清掃：大変満足 22.7%、満足 51.6%、普通 21.2%、不満足 2.0%、非常に不満足 0.3%、未記入 2.1% 設備、備品の充実：大変満足 17.6%、満足 40.9%、普通 33.9%、不満足 3.4%、非常に不満足 0.4%、未記入 3.7% 講座等企画：大変満足 12.9%、満足 34.6%、普通 37.3%、不満足 0.4%、非常に不満足 0.1%、未記入 14.6% 予約方法：大変満足 14.3%、満足 36.6%、普通 33.0%、不満足 2.0%、非常に不満足 0.3%、未記入 13.7% 	

(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
駐車場が不足しているため、誘導してほしい。	大規模イベント（プラザ祭り等）開催時には、近隣施設（学校等）に依頼し、駐車場を確保することにより、近隣商業施設とのトラブルを起こさないよう努力している。また、日常的には、車で来館者が多いため、施設利用者の入れ替わりの時間帯に合わせて施設スタッフが駐車場で車の誘導を行うことにより、混雑緩和や事故防止を図っている。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	目標値を高く設定して、個々の課題に取り組んだ。施設利用者の利用実態を自己分析し、前年度臨時に利用者数が増加した実績を補填するため、近隣の学校や町内自治会など地域との連携を図ることにより、ほぼ全ての項目（利用料金収入、利用者数、稼働率、自主事業、プラザまつり、施設管理など）において目標を達成した。
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>1 管理運営による成果・実績 施設稼働率（諸室）については、市が設定した最終年度の目標値に対して97.5%と概ね達成しており、施設利用者数（スポーツ施設）については、市が設定した最終年度の目標値に対して112.4%と指定管理期間の初年度でありながら達成したことは評価できる。</p> <p>2 管理運営の履行状況 当該施設の最大の懸案事項である駐車場不足については、日常的には、施設スタッフが駐車場で誘導を行ったり、大規模イベント開催時には、近隣施設（学校等）に依頼し、駐車場を確保することにより対応していることは評価できる。 施設利用者数を増加させる取り組みとして、ハード面においては、会議室に鏡の設置、新規備品を購入するなどして機能強化を図り、ソフト面においては、地域（近隣の学校や町内自治会等）との連携強化や子どもから老年層の各世代を対象とした多様な事業を実施していることは評価できる。 施設の自助努力により、年間の電気代を約66万円削減したことは評価できる。</p> <p>3 特記事項 市からの受託事業や自主事業とは別に各種団体との協力事業として、施設内ロビーにおいて、演奏会やコンサートの開催、各種作品の展示などを行うことにより、施設利用の促進を図っている。 本社のISO14001認証取得に伴い、当該施設は認証外ではあるものの、ISOの認証基準をクリアした本社の取り組みに準じて書類や備品の整理・保存が適切に行われている。</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

<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) 施設稼働率及び利用者数が年度目標を達成したことは評価できるため、今後、利益の還元が得られるよう努力されたい。 (イ) 当該施設は避難所の指定を受けており、数値実績としては表れない部分で努力していることは評価できるため、引き続き地域の施設として適切な管理運営をされたい。 (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、経常利益及び当期純利益は増え、損益の状況は順調に推移しており、有利子負債はなく、現預金などの流動資産は十分あり、財政的にも問題がないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
