

## 平成29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	千葉県美浜区真砂コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉県コミュニティセンター設置管理条例（昭和54年千葉県条例第5号） （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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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（体育館）
数値目標※	① 35.0%以上 / 指定管理期間最終年度 (33.0%) 32.0% / H29年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 H28: 31.0% H29: 32.0% H30: 33.0% H31: 34.0% H32: 35.0% ② 18,000人以上 / 指定管理期間最終年度 (15,000人) 15,750人 / H29年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 H28: 15,000人 H29: 15,750人 H30: 16,500人 H31: 17,200人 H32: 18,000人
所管課	美浜区役所地域振興課

※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	CCCパートナーズ
構成団体 （共同事業体の場合）	(株)千葉マリスタジアム 日本メックス(株)
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉県千葉市中央区千葉港2番1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※	H29年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 35.0%以上（33.0%以上）	41.3%	指定管理期間最終年度 118.0%（125.2%）
	H29年度数値目標 32.0%		H29年度数値目標 129.1%
施設利用者数（体育館）	指定管理期間最終年度 18,000人以上（15,000人以上）	14,301人	指定管理期間最終年度 79.5%（95.3%）
	H29年度数値目標 15,750人		H29年度数値目標 90.8%

※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	H29年度実績
施設利用者数（諸室） H29 100,000人	126,424人

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H29年度	【参考】 H28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	70,285	70,252	実績－計画	0
	計画	70,285	70,252	計画－提案	-857
	提案	71,142	70,252		消費税率を提案10%→計画8%に再算定
利用料金収入	実績	9,488	7,557	実績－計画	1,681
	計画	7,807	7,608	計画－提案	0
	提案	7,807	7,608		稼働率が目標を上回ったことによる利用料金の増
その他収入	実績	2,805	3,098	実績－計画	2,805
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		複合施設からの光熱水費徴収
合計	実績	82,578	80,907	実績－計画	4,486
	計画	78,092	77,860	計画－提案	-857
	提案	78,949	77,860		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	48,254	48,322	実績-計画	1,719	稼働率上昇により清掃頻度を増やしたことによる増
	計画	46,535	46,303	計画-提案	0	
	提案	46,535	46,303			
事務費・管理費	実績	12,776	13,391	実績-計画	-5,342	光熱水費の抑制による減
	計画	18,118	18,118	計画-提案	-609	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	18,727	18,118			
委託費	実績	8,643	8,460	実績-計画	404	ワックスがけ等の臨時清掃実施による増(再委託)
	計画	8,239	8,239	計画-提案	-152	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	8,391	8,239			
その他事業費 (備品購入)	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	5,200	5,200	実績-計画	0	
	計画	5,200	5,200	計画-提案	-96	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	5,296	5,200			
合計	実績	74,874	75,372	実績-計画	-3,218	
	計画	78,092	77,860	計画-提案	-857	
	提案	78,949	77,860			

※「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

「一般管理費」として計上(提案書P.53)  
業務支援、研修費、給与・経理処理等の庶務費(雇用人員等の業務量で按分)

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	6,172	4,824
その他収入	0	0
合計	6,172	4,824

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度
人件費	818	623
事務費・管理費	518	395
委託費	226	180
使用料	0	0
事業費	5,065	3,870
利用料金	547	367
合計	7,174	5,436

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

人件費に含めているため、算定せず。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	82,578	80,907
	支出合計	74,874	75,372
	収 支	7,704	5,534
自主事業	収入合計	6,172	4,824
	支出合計	7,174	5,436
	収 支	-1,003	-612
総収入		88,749	85,730
総支出		82,048	80,808
収 支		6,701	4,922
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) 数値目標： 33.0% 実績値： 41.3%	A	達成率： 125.2%
施設利用者数 (体育館) 数値目標： 15,000人以上 実績値： 14,301人	C	達成率： 95.3%

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	救命研修やAED研修など安全管理に関する訓練を毎日開館前に行うなど、緊急時に速やかに対応できるよう万全を期していた。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	適正な人員配置がされていた。また、複合施設とは緊急時を含め、積極的に連携を図っている。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	管理運営の基準等で定める水準通りの維持管理がなされていた。特に、施設・設備の老朽化に起因する故障等に速やかに対応していた。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	HPにTwitterを設定し、日々情報を発信したり、チラシを作成し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。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	自主事業参加者へのアンケートを7回実施。満足度と要望を聞き取り、利用者ニーズの把握に努めた。 また、近隣小中学校から職場体験を受け入れ、生徒の学習の場として支援した。
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	B	B	絵本の読み聞かせは、市民ボランティア「みどり文庫」と協働により、月1回定期的に開催。自主事業では、計画を上回る実施数及び多数の新規事業を開催。 また、「たなばたこどもまつり」では、老人会の協力による輪投げ・割りばし鉄砲などの昔遊びを伝承するなど世代間交流を図り、約159人の来場者で賑わった。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	D	D	市の定める基準もしくは指定管理者の提案に満たない項目があった。 ・「障害者雇用の確保」：門戸は開いているが実績無。今後ハローワークなどを通して、積極的に募集をかけられたい。 ・「施設職員の雇用の安定化への配慮」：門戸は開いているが、非正規職員から正規職員への登用の実績無。(指定管理者提案事項)
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美浜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
諸室の稼働率向上及び体育館の利用者増に努められたい。特に料理実習室及び幼児室の稼働率向上に尽力されたい。	平成28年度	諸室においては、自主事業を展開することにより、前年を上回る稼働率及び利用人数となった。また、体育館においては利用状況に合わせた専用使用と個人使用の割合とし、稼働率の向上につながった。 体 育 館：H28 13,984人 → H29 14,301人 料理実習室：H28 16.5% → H29 19.3% 幼 児 室：H28 630人 → H29 724人
利用者への施設のPR活動に努め、さらなる周知を図られたい。	平成28年度	Twitter活用やチラシ作成を実施している。
移転前に比べ、駅から遠くなったという制約があるものの、足を運びたい魅力ある自主事業を検討されたい。	平成28年度	毎年複数の新規事業を企画するほか、自主事業参加者を対象としたアンケートを実施し、満足度・要望の把握に努めている。

## 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8回 (1)自主事業参加者：7回（1月：邦楽コンサート、2月：PV機能・骨盤体操・ピラティス・機能、3月：歌声教室・歌声広場） (2)施設利用者：1回（1月）
	回答者数	(1)計192人：（1月：邦楽コンサート 85人、2月：PV機能 10人・骨盤体操 13人・ピラティス 21人・機能 26人、3月：歌声教室 14人・歌声広場 23人） (2)919人
	質問項目	(1)自主事業参加者の満足度・要望 (2)①利用者について ②当施設に対する満足度
結果	<p>(1)自主事業参加者の満足度・要望</p> <p>ア 回答者の属性</p> <p>性別： 男性 4.1%、女性 94.3%、未記入 1.6%</p> <p>職業： 勤労者 3.1%、主婦 78.9%、無職 10.5%、学生 0.2%、未記入 7.3%</p> <p>年齢： 10代 0.2%、20代 0%、30代 0.7%、40代 3.4%、50代 4.5%、60代 40.3%、70代～ 50.3%、未記入 0.7%</p> <p>交通手段： 電車4.2%、バス 5.3%、車 22.5%、自転車 22.5%、徒歩43.2%、その他 1.5%、未記入 0.8%</p> <p>真砂 47.6%、磯辺 25.5%、他区内 12.5%、区外 10.2%、その他 2.4%、未記入 1.7%</p> <p>イ 事業を知ったきっかけ： 館内ポスター 10.1%、市政だより 40.3%、HP 0.5%、その他 46.3%、未記入 2.9%</p> <p>ウ 満足度： 大満足 52.1%、満足 44.3%、普通 1.8%、不満足 0%、非常に不満足 0%、未記入 1.7%</p> <p>エ どのような講座を期待： 講演 18.8%、スポーツ 24.3%、文化 26.7%、料理教室 10.3%、その他 3.9%、未記入 16.0%</p> <p>(2)①利用者について ②当施設に対する満足度</p> <p>① 利用者について</p> <p>住所： 市内在住・在勤学 79.5%、市内在住・市外在勤学 6.6%、市外在住・市外在勤学 1.7%、市外在住・在勤学 8.3%、未記入 3.8%</p> <p>職業： 学生 3.6%、勤労者 20.9%、主婦(夫) 46.4%、無職 26.1%、未記入 3.0%</p> <p>年齢： 40歳未満 10.6%、40～59歳 25.2%、60～79歳 53.5%、80歳以上 9.5%、未記入 1.1%</p> <p>交通手段： 公共交通機関 10.3%、自転車・バイク 21.5%、車 48.7%、徒歩 16.2%、未記入 3.2%</p> <p>使用施設： 諸室 59.6%、ホール 29.9%、スポーツ施設 7.0%、図書室・幼児室 0.2%、未記入 3.3%</p> <p>利用形態： 団体 91.8%、個人 4.6%、未記入 3.6%</p> <p>利用頻度： 初めて 4.4%、定期的 84.4%、未記入 11.2%</p>	

② 当施設に対する満足度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入
スタッフの対応・説明	19.2%	40.8%	34.8%	2.4%	0.1%	2.7%
受付待ち時間	17.0%	36.7%	36.1%	2.6%	0.1%	7.5%
施設の清掃	29.4%	48.3%	20.0%	0.9%	0.0%	1.4%
設備の満足度	24.4%	44.8%	25.1%	3.4%	0.2%	2.1%
備品の充実	19.2%	43.0%	31.3%	2.9%	0.3%	3.3%
施設全体の満足度	22.0%	46.8%	27.7%	0.9%	0.2%	2.4%

〈アンケートの主な意見〉

● 良かった点

スタッフの対応がよい。

受付で待たされたことがほとんどない。

施設がきれい。

● 悪かった点

- ・ 部屋が汚れている時がある

→ 清掃の精度を向上させる。また、前時間に利用した団体によるゴミが残留しているケースも多いため、利用サークルへマナー向上の呼びかけを強化する。

- ・ 暖房便器にしてほしい。

→ 設備に関することは、指定管理者だけでは実施が難しいが、市と協議のうえ前向きに検討していく方向である。

- ・ 諸室に鏡を設置してほしい。

→ H29年度に市でスポーツミラーを購入。

結果

(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
体育館の抽選結果に偏りがある。	システムで団体毎の当選割合の調整は考慮されておらず、使用するコマ毎に抽選を実施しているため、当選結果に偏りが出る可能性もあるため、理解を求めた。
体育館の専用使用と個人使用の割振りを変えてほしい	個人使用と専用使用の割振りは、指定管理者が約1年間の利用状況と周辺スポーツ施設のスケジュールを考慮し設定しており、引き続き意見を鑑みながら調査結果に基づき設定する。
駐車場内に当て逃げ注意喚起チラシを掲示してほしい。(市長への手紙)	既存掲示の駐車場利用の注意文書のほかに、新たに当て逃げへの注意喚起を主としたチラシを作成し掲示。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>新施設2年目となったが、利用者もCCスタッフも慣れてきたため、大きなトラブルもなく円滑な運営ができた。</p> <p>諸室については稼働率、利用者数、料金収入とも目標値を大きく上回る事ができた。</p> <p>一方、体育館では専用使用に関しては目標値をクリアしているが、個人使用については達していない。6月いっぱい利用者の利用状況を把握するため、体育館のスケジュールを固定していなかったことが影響していると考えられる。7月以降スケジュールを固定してからは徐々に個人利用者も増えてきている。</p> <p>自主事業については、スケジュールの都合により開催できないものもあったが、計画を上回る数の事業を実施することができた。</p>
----------	---	----	---

### (2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>諸室稼働率は、市及び指定管理者設定目標数値を達成したことが評価される。また、体育館は目標達成に及ばなかったが、平成29年度7月使用分から個人使用と専用使用のコマを設定し、徐々に利用者数が増えている。今後は、周知を含めより発展的な取り組みが期待される。</p> <p>自主事業については、計画数以上の講座を実施。参加者からの要望を踏まえた講座や稼働率の低い諸室を利用した講座を開催し、多種多様な自主事業を展開した。</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美浜区役所部会の意見

- (ア) 提案書記載事項で未実施の項目については、早急に改善されたい。
- (イ) 体育館の利用者数増加に努められたい。また、利用者からの意見・要望を考慮し、体育館利用スケジュールの調整を図られたい。
- (ウ) 幼児室の積極的な活用を含め、幅広い年齢層の利用を促すよう努められたい。
- (エ) 高齢者が外出するきっかけとなるような自主事業を展開し、交流拠点としての役割の強化を図られたい。
- (オ) 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、自己資本比率が高く、健全な資産状況であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。