

## 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	千葉市若葉区千城台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（抄） （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、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	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減につなげる。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設稼働率（諸室）</li> <li>② 施設利用者数（スポーツ施設）</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 40%以上／指定管理期間最終年度 38%／H28年度</li> <li>② 5,100（5,090）人以上／指定管理期間最終年度 4,900人／H28年度</li> </ul>
所管課	若葉区地域振興課

※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 指定管理者の基本情報

指定管理者名	ちばアートウインド運営企業体
構成団体 （共同事業者の場合）	Fun Space株式会社
	株式会社バシフィックアートセンター
	株式会社千葉共立
	株式会社ハンズオン・エンタテインメント
	株式会社オーチャー
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都新宿区西新宿3丁目2番26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	公募による
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※
① 施設稼働率（諸室）	40%以上 ／指定管理期間最終年度 38%／H28 年度	34.0%	89.5%
② 施設利用者数（スポーツ施設）	5,100（5,090）人以上 ／指定管理期間最終年度 4,900 人／H28 年度	4,533 人	92.5%

※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	6,797 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	88,367	84,790	実績－計画	0	
	計画	88,367	84,790	計画－提案	0	
	提案	88,367	82,270			
利用料金収入	実績	5,190	4,879	実績－計画	△ 350	諸室稼働計画に届かなかった
	計画	5,540	4,814	計画－提案	0	
	提案	5,540	4,753			
その他収入	実績	1,947	2,272	実績－計画	△ 123	新電力導入による負担金収入の減少等
	計画	2,070	2,962	計画－提案	0	
	提案	2,070	2,962			
合計	実績	95,504	91,941	実績－計画	△ 473	
	計画	95,977	92,566	計画－提案	0	
	提案	95,977	89,985			

##### 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	47,748	22,076	実績－計画	0	
	計画	47,748	22,907	計画－提案	0	
	提案	47,748	22,870			
事務費	実績	23,211	21,751	実績－計画	△ 3,218	新電力導入による光熱水費の削減等
	計画	26,429	23,577	計画－提案	0	
	提案	26,429	22,315			

管理費	実績	11,122	40,876	実績－計画	△ 7,694	清掃、設備、保安管理等の合理化
	計画	18,816	38,367	計画－提案	0	
	提案	18,816	37,300			
委託費	実績	981	832	実績－計画	△ 1,124	廃棄物処理の削減、植栽管理等の合理化
	計画	2,105	7,715	計画－提案	0	
	提案	2,105	7,500			
その他事業費	実績	582	0	実績－計画	△ 297	事務費の削減
	計画	879	0	計画－提案	0	
	提案	879	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	83,644	85,535	実績－計画	△12,333	
	計画	95,977	92,566	計画－提案	0	
	提案	95,977	89,985			

※「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	276	274
その他収入	実績	0	0
合計	実績	276	274

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	297	77
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	3
事業費	実績	431	299
利用料金	実績	88	44
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	816	423

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	95,504	91,940
	支出合計	83,644	85,535
	収 支	11,860	6,405
自主事業	収入合計	276	274
	支出合計	816	424
	収 支	△ 540	△ 150
総収入		95,780	95,780
総支出		84,460	84,460
収 支		11,320	11,320
利益の還元額		0	0
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
① 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 85.0% 指定管理者設定の H28 目標に対する達成率 89.5%
② 施設利用者数（スポーツ施設）	C	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 89.0% 指定管理者設定の H28 目標に対する達成率 92.5%

【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	市の指定管理料の支出は選定時の提案額と同額であった。

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>避難所運営委員会に参加している点は評価できる。</li> </ul>
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			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>地域ポータルサイトや各種媒体への掲載依頼が行われている。</li> </ul>
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>			
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>トレーニング機器の新規導入、トレーナーの配置、トレーニングカルテの提供が行われたことは利用者サービスの向上として評価できる。</li> </ul>
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>郷土歴史探訪では、若葉区の魅力を伝える新しい取組として評価できる。</li> <li>今後は、諸事情で実施ができなくなっている自主事業の代替案を含め方向性を検討のうえ、履行すること。</li> </ul>
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>	C	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案にある新電力や Wi-fi の導入、トレーニング機器等の入れ替えが遅れた。</li> <li>複合施設の連携が行われなかった。</li> </ul>
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 ユーザーニーズ・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	年2回（1月・3月） 施設利用者を対象に調査票を配布し、記入後回収。																								
	回答者数	第1回目：1262 第2回目：417																								
	質問項目	第1回目：全コミュニティセンター統一の質問内容 第2回目：各施設が独自に項目を設定（満足度を1～10で回答）																								
結果	【第1回目】																									
	(1) ユーザー	<p>①住所・・・91. 5%が市内在住。</p> <p>②職業・・・51. 1%が主婦（夫）。次いで無職が36. 1%。</p> <p>③年代・・・81. 5%が60代以上。</p> <p>④使用施設・・・82. 7%が諸室の利用者。トレーニング室は9. 3%。</p> <p>⑤利用頻度・・・47. 4%が月1～2回。次いで月3～5回が28. 7%。</p> <p>⑥利用時間・・・57. 1%が1時間超2時間以下。次いで3時間超4時間以下が32. 1%。</p>																								
	(2) 当センターに対する満足度	<p>①スタッフの対応・・・「満足」51.2%、「普通」24.2%、「大変満足」22.3%</p> <p>②スタッフの身だしなみ・・・「満足」49.1%、「普通」28.6%、「大変満足」19.9%</p> <p>③説明の分かりやすさ・・・「満足」46.5%、「普通」31.2%、「大変満足」16.2%</p> <p>④受付の待ち時間・・・「満足」43.7%、「普通」32.1%、「大変満足」15.3%</p> <p>⑤施設の清掃・・・「満足」51.3%、「大変満足」27.1%、「普通」19.0%</p> <p>⑥施設・備品の充実・・・「満足」46.0%、「普通」31.1%、「大変満足」15.5%</p> <p>⑦施設主催の講座等の企画・・・「満足」36.9%、「普通」35.1%、「大変満足」12.0%</p> <p>⑧予約方法・・・「満足」35.0%、「普通」33.7%、「大変満足」11.0%</p> <p>※⑦と⑧以外の項目において、9割以上が「大変満足」「満足」「普通」と回答している。</p> <p>※⑤施設の清掃について高い満足を得ている。</p>																								
	【第2回目】																									
	(1) ユーザー	<p>①年代・・・84. 0%が60歳代以上。</p> <p>②性別・・・74. 3%が女性。</p> <p>③住所・・・78. 3%が若葉区在住。次いで市外在住が10. 4%。</p> <p>④施設利用のきっかけ・・・54. 4%が知人・家族の紹介。</p> <p>⑤その他・・・回答者の91. 6%がトレーニング室の利用をしたことがない。 また、利用したことがある人のうち、49. 0%が不定期利用。</p>																								
	(2) 当センターに対する満足度（平均点）	<table border="0"> <tr> <td>①受付の対応</td> <td>74.3</td> <td>②電話の対応</td> <td>74.7</td> </tr> <tr> <td>③イベントの充実度</td> <td>73.0</td> <td>④各種情報提供の充実度</td> <td>72.1</td> </tr> <tr> <td>⑤利用しやすい雰囲気作り</td> <td>73.2</td> <td>⑥ご要望、ご意見への対応</td> <td>73.2</td> </tr> <tr> <td>⑦各部屋の清潔感</td> <td>75.2</td> <td>⑧各部屋の空調の快適性</td> <td>73.0</td> </tr> <tr> <td>⑨1階ロビーの快適性</td> <td>74.3</td> <td>⑩トイレの清潔感</td> <td>75.0</td> </tr> <tr> <td>⑪設備・備品の充実度</td> <td>72.4</td> <td>⑫館内案内掲示物の充実度</td> <td>73.9</td> </tr> </table> <p>※総平均点73.6点。</p> <p>※⑦各部屋の清潔感（75.2点）、⑩トイレの清潔感（75.0点）、②電話の対応（74.7点）の評価が高い。</p> <p>※20歳未満（80.2点）、30歳代（80.4点）が80点代であり若年世代の評価が高い。 （20歳代は回答数が少ないため除外）</p> <p>※多目的室利用者は全質問項目70点未満であり評価が低い。</p> <p>※50歳代の各部屋の空調の快適性（61.4点）の評価が低い。 特に、50歳代女性は各部屋の清潔感を除いた他全ての項目で70点未満の評価。</p>	①受付の対応	74.3	②電話の対応	74.7	③イベントの充実度	73.0	④各種情報提供の充実度	72.1	⑤利用しやすい雰囲気作り	73.2	⑥ご要望、ご意見への対応	73.2	⑦各部屋の清潔感	75.2	⑧各部屋の空調の快適性	73.0	⑨1階ロビーの快適性	74.3	⑩トイレの清潔感	75.0	⑪設備・備品の充実度	72.4	⑫館内案内掲示物の充実度	73.9
①受付の対応	74.3	②電話の対応	74.7																							
③イベントの充実度	73.0	④各種情報提供の充実度	72.1																							
⑤利用しやすい雰囲気作り	73.2	⑥ご要望、ご意見への対応	73.2																							
⑦各部屋の清潔感	75.2	⑧各部屋の空調の快適性	73.0																							
⑨1階ロビーの快適性	74.3	⑩トイレの清潔感	75.0																							
⑪設備・備品の充実度	72.4	⑫館内案内掲示物の充実度	73.9																							

(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
駐車場が少ない	近隣の有料駐車場等への案内を実施
冷房の効が悪い	全諸室に扇風機を導入し、冷房効率のアップを図った
夜間は施設の周辺が暗い	外灯に照度の高いLEDを導入し、歩行者の安全と省エネを確保した
施設予約の抽選結果が偏っているのではないか	仕組みの説明と共に、空き状況を開示して利用日の変更を促した

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>指定管理初年度であったが、トレーニング室利用は増加させることができた。一方で、諸室の利用は計画を達成できなかったが、様々な取り組みを実施し、次年度に利用増加を果たせるよう、基盤をつくった。</p> <p>また、地域との協働・連携を今後強めていくため、千城台高校ミニ集会や避難所開設委員会、若葉区健康づくり支援連絡協議会、防火管理者委員会、こそだてフェスタ～2017 let's 防災などに参画し、次年度以降の事業に生かしていけるよう、関係性の構築に努めた。</p> <p>次年度は連携を形にしていくよう努めていく。</p>
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>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た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティまつり事業については、開会時にチアリーダー行方などの新しい取り組みが行われ、元気なサークル団体と多くの来場者を確認できた。(来場者数 6,797 人)</li> <li>・受託事業である「絵本の読み聞かせお話し会」は、計画どおり実施された。</li> <li>・自主事業については、一部未実施のものもあるが、提案事項を適切に実施している。</li> <li>・施設管理については、概ね事業計画どおりに実施された。</li> <li>・駐車場庭園灯、通路等照明のLED化による節電や、対応可能な小破修繕は職員が行うなどのコスト抑制に努めている。</li> <li>・利用者対応に関しては、利用者への親切・丁寧な対応を徹底しており、利用者アンケートの結果についても概ね高評価であった。</li> <li>・経営管理業務においても、事業報告等適時になされており、概ね管理運営の基準等に適合している。</li> <li>・提案業務の実施については、多くが年度の後半からであったため、今後の発展を期待する。</li> </ul>
------	---	----	---

【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 引き続き、良好な管理運営を実施されたい。</p> <p>イ 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、共同事業体構成員のうち1者について売上幅の増減が大きいところはあるものの、一定の利益をあげており、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
--