

## 平成30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	千葉県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 39.0%／H30年度</li> <li>② 5,100人／指定管理期間最終年度 5,000人／H30年度</li> </ul>
所管課	若葉区地域振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

## 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 （共同事業体の場合）	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※	H30年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	40%以上 ／指定管理者期間最終年度	39.7%	99.3%
	39.0%／H30年度		101.8%
施設利用者数（スポーツ施設）	5,100（5,090）人以上 ／指定管理者期間最終年度	12,757人	250.1%（250.6%）
	5,000人／H30年度		255.1%

※ 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	H30年度実績
七夕まつり参加人数	2,739人
コミュニティまつり参加人数	4,482人
こどもまつり参加人数	1,202人

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29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	85,328	86,319	実績－計画 0	
	計画	85,328	86,319	計画－提案 △ 1,122	
	提案	86,450	87,061		
利用料金収入	実績	7,682	7,754	実績－計画 2,014	諸室の個人利用等の増加、トレーニング室マシン入れ替え及びのぼりの訴求効果による利用人数の増加。
	計画	5,668	5,604	計画－提案 0	
	提案	5,668	5,604		
その他収入	実績	2,094	2,095	実績－計画 24	新電力導入による負担収入減。それを補うコピーサービス等の収入増加。
	計画	2,070	2,070	計画－提案 △ 38	
	提案	2,108	2,108		
合計	実績	95,104	96,168	実績－計画 2,038	
	計画	93,066	93,993	計画－提案 △ 1,160	
	提案	94,226	94,773		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29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	47,748	実績－計画	0	
	計画	47,748	47,748	計画－提案	0	
	提案	47,748	47,748			
事務費	実績	19,835	21,023	実績－計画	△ 4,581	新電力契約切り替えを同社管理他施設と合同で行ったことによる、契約単価の更なる削減。
	計画	24,416	24,311	計画－提案	△ 815	
	提案	25,231	24,727			
管理費	実績	15,376	16,574	実績－計画	△ 2,542	清掃・設備管理等の合理化
	計画	17,918	18,950	計画－提案	△ 306	
	提案	18,224	19,275			
委託費	実績	899	819	実績－計画	△ 1,206	廃棄物処理の削減・植栽管理等の合理化
	計画	2,105	2,105	計画－提案	△ 39	
	提案	2,144	2,144			
その他事業費	実績	719	656	実績－計画	△ 160	講師など関係先に依頼し費用減
	計画	879	879	計画－提案	0	
	提案	879	879			
間接費	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	84,577	86,820	実績－計画	△ 8,489	
	計画	93,066	93,993	計画－提案	△ 1,160	
	提案	94,226	94,773			

※「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

計上なし

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	946	918
その他収入	実績	0	0
合計	実績	946	918

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	330	387
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	0
事業費	実績	716	799
利用料金	実績	193	164
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,239	1,350

間接費の配賦基準・算定根拠

計上なし

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	95,103	96,168
	支出合計	84,576	86,820
	収支	10,527	9,348
自主事業	収入合計	946	918
	支出合計	1,239	1,350
	収支	△293	△432
総収入		96,049	97,086
総支出		85,815	88,170
収支		10,234	8,916
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 99.3% 指定管理者設定のH30目標に対する達成率 101.8%
②施設利用者数（スポーツ施設）	A	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 250.6% 指定管理者設定のH30目標に対する達成率 255.1%

【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。 なお、提案額は消費税10%、実績は消費税8%としている。

【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：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>	A	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>館内や自治会掲示板などへの掲示、自治会や学校・公共施設などへの回覧・送付など、多種多様な情報発信を行うことで、平等利用の確保を図っ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>	B	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>利用人数増加を受け、受付人数を増やし人員配置の適正化がなされている点は評価できる。</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>	A	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>様々な備品のメンテナンスを丁寧に行い、より安全で快適な利用に寄与している点は評価できる。</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>	A	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おり、チラシやポスターも目を引き見やすい魅力的なものである。</li> <li>近隣の自治体や学校、施設、イベント等との連携が積極的に行われていることも評価できる。</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>	A	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>トレーニング室のパンフレットリニューアルなど、より利用しやすい環境の整備を行うことで、利用者の大幅な増加につなげたことは評価できる。</li> <li>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も概ね高評価である。</li> <li>サークル団体への丁寧な支援により、新たなサークルの立上げに貢献している点も評価できる。</li> </ul>
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>	A	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の基準の水準を上回る優れた運営を実施。</li> <li>季節ごとのイベントや楽しみながら防災意識を高めるイベントの実施等、自主事業に人を集める工夫がなされており、老若男女問わず様々な方が参加している。</li> <li>イベント時に次のイベントの告知や案内を行う等、継続的な施設利用の促進が行われている点も評価できる。</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>			
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	B	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>障害者雇用の確保について検討された。</li> </ul>

## 【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
基準を上回る提案をした項目について、遺漏なく実施されたい。	H30年度	「地域連携の強化」において、課題であった地域クリーンアップ運動を行った。段階的な実施とし、まずは誰でも気軽に参加できるゴミ拾いを行い、地域の方への周知や協力体制の構築を図った。今後は、この運動を発展させ、スポーツゴミ拾いの実施を計画している。
—	—	—

**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	年2回(11月・1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: 504 第2回目: 1225																								
	質問項目	第1回目: 各施設が独自に項目を設定(満足度を1~10で回答) 第2回目: 全コミュニティセンター統一の質問内容																								
結果	【第1回目】	<p>(1) 利用者</p> <p>①年代.....83.7%が60歳以上。                  ②性別.....72.7%が女性。                  ③住所.....83.5%が若葉区在住。次いで中央区在住が6.7%。                  ④施設利用のきっかけ...47.1%が知人・家族の紹介。                  ⑤その他.....回答者の87.7%がトレーニング室を利用したことがない。                  また、利用したことがある人のうち、67.6%が不定期利用。</p> <p>(2) 当センターに対する満足度(平均点)</p> <table border="0"> <tr> <td>①受付の対応</td> <td>77.0</td> <td>⑦各部屋の清潔感</td> <td>79.0</td> </tr> <tr> <td>②電話の対応</td> <td>76.2</td> <td>⑧各部屋の空調の快適性</td> <td>75.6</td> </tr> <tr> <td>③イベントの充実度</td> <td>73.9</td> <td>⑨1階ロビーの快適性</td> <td>76.9</td> </tr> <tr> <td>④各種情報提供の充実度</td> <td>73.0</td> <td>⑩トイレの清潔感</td> <td>76.4</td> </tr> <tr> <td>⑤利用しやすい雰囲気づくり</td> <td>73.1</td> <td>⑪設備・備品の充実度</td> <td>73.7</td> </tr> <tr> <td>⑥ご要望、ご意見への対応</td> <td>73.2</td> <td>⑫館内案内掲示物の充実度</td> <td>75.1</td> </tr> </table> <p>※総平均点数 75.2点                  ※⑦各部屋の清潔感(79.0点)、①受付の対応(77.0点)、⑨1階ロビーの快適性(76.9点)の評価が高い。                  ※60歳代の⑪設備・備品の充実度(65.0点)の評価が低い。</p>	①受付の対応	77.0	⑦各部屋の清潔感	79.0	②電話の対応	76.2	⑧各部屋の空調の快適性	75.6	③イベントの充実度	73.9	⑨1階ロビーの快適性	76.9	④各種情報提供の充実度	73.0	⑩トイレの清潔感	76.4	⑤利用しやすい雰囲気づくり	73.1	⑪設備・備品の充実度	73.7	⑥ご要望、ご意見への対応	73.2	⑫館内案内掲示物の充実度	75.1
	①受付の対応	77.0	⑦各部屋の清潔感	79.0																						
②電話の対応	76.2	⑧各部屋の空調の快適性	75.6																							
③イベントの充実度	73.9	⑨1階ロビーの快適性	76.9																							
④各種情報提供の充実度	73.0	⑩トイレの清潔感	76.4																							
⑤利用しやすい雰囲気づくり	73.1	⑪設備・備品の充実度	73.7																							
⑥ご要望、ご意見への対応	73.2	⑫館内案内掲示物の充実度	75.1																							
【第2回目】	<p>(1) 利用者</p> <p>①住所.....67.3%が若葉区在住。                  ②職業.....49.8%が主婦(夫)。次いで無職が29.0%。                  ③年齢.....72.5%が60歳以上。                  ④交通手段.....56.1%が自動車。次いで徒歩が16.7%。                  ⑤その他.....88.0%が団体での利用。また、83.1%が定期利用。                  また、利用したことがある人のうち、67.6%が不定期利用。</p> <p>(2) 当センターに対する満足度(5段階評価のうち大変満足・満足の割合)</p> <table border="0"> <tr> <td>①スタッフの対応・説明</td> <td>80.2%</td> </tr> <tr> <td>②受付の待ち時間</td> <td>69.6%</td> </tr> <tr> <td>③施設の清掃</td> <td>81.9%</td> </tr> <tr> <td>④設備の満足度</td> <td>74.0%</td> </tr> <tr> <td>⑤設備の充実</td> <td>66.1%</td> </tr> </table> <p>(3) 当センターの利用による効果(上位3項目)</p> <table border="0"> <tr> <td>①健康増進に役立った</td> <td>24.7%</td> </tr> <tr> <td>②文化活動への参加が増えた</td> <td>15.5%</td> </tr> <tr> <td>③生涯学習に役立った</td> <td>14.7%</td> </tr> </table>	①スタッフの対応・説明	80.2%	②受付の待ち時間	69.6%	③施設の清掃	81.9%	④設備の満足度	74.0%	⑤設備の充実	66.1%	①健康増進に役立った	24.7%	②文化活動への参加が増えた	15.5%	③生涯学習に役立った	14.7%									
①スタッフの対応・説明	80.2%																									
②受付の待ち時間	69.6%																									
③施設の清掃	81.9%																									
④設備の満足度	74.0%																									
⑤設備の充実	66.1%																									
①健康増進に役立った	24.7%																									
②文化活動への参加が増えた	15.5%																									
③生涯学習に役立った	14.7%																									

(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
駐車場が少なく、いつも混んでいる。	近隣の大型商業施設に協力を仰ぎ、駐車場案内を実施。
トイレを洋式化してほしい。トイレの便座が冷たい。ウォシュレットにして欲しい。	30年度は市主導で2階3ヶ所を洋式化したほか、指定管理者により1階多目的トイレのウォシュレット化工事を行った。
多目的室のマイクをワイヤレスにして欲しい。	ピンマイク形式を1台、ハンドマイク形式を2台購入し、セッティング等について利用者への説明を行った。
机が重く、扱いにくい。	諸室の椅子・机を計画的に更新しており、30年度は講習室等々実施。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の増加によって受付業務も増加したが、昨年度に引き続き夜間人員を1名増員するなど、利用者への対応を強化したことにより、大きな苦情もなく施設運営を行うことができた。</li> <li>・トレーニング室はのぼりによる訴求の継続、パンフレットのリニューアル、エアロバイク1台の入れ替えなどにより、より効果的な周知および利用を図った。トレーナーも週1回で在室し、健康促進にも大きく貢献している。平成30年度は12,757人の利用があり、前年に比べ400人の増加となった。</li> <li>・利用者からの要望への対応にも力を入れ、トイレの洋式化、ウォシュレット化の実施、遮光カーテンへの変更、ワイヤレスマイク導入などを行った。また、音楽室ピアノ移動用キャスターの導入、トレーニング室ストレッチエリアの充実など、より快適に利用いただけるよう取り組んだ。</li> <li>・事業に関しては、昨年度に引き続き地域のサークル及び教室の先生に講師としてご協力をいただき、地域と連携しながら実施した。人気の「健康麻雀講座」は、講座終了後に参加者自らサークルを立ち上げるほど盛況であった。</li> <li>・名作映画上映会は上映回数を1日2回に変更し、270名が参加し満員になることもあった。上映前に施設紹介、事業告知などを行い、未利用者の施設利用などへも貢献する事業となった。</li> <li>・七夕まつりでは千葉市動物公園、千葉都市モノレール、加曽利貝塚、千葉東警察などに協力を仰ぎ、その後も様々な面で協力体制を継続するなど、地域との連携を強化することができた。</li> <li>・課題であった地域連携の強化については「地域クリーンアップ」を実施し、参加者も徐々にではあるが増えており、継続して実施している。</li> <li>・年間を通して地域コミュニティの拠点として様々な方に来館していただいた。</li> </ul>
----------	---	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	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た。 ・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高評価である。 ・新電力の導入や清掃・施設管理・植栽管理の合理化によるコスト抑制に努めている。 ・トレーニングルームの更なる充実や利用者からの要望に迅速・適切に対応する等、利用者にとってより魅力的な施設となるよう努めている。 ・自主事業については、提案事項を適切に実施しており、多種多様な情報発信や老若男女問わず楽しめる事業内容など、人を集める多様な工夫がなされている。 ・地域住民をはじめとした近隣の自治体や学校、施設、イベント等との連携が積極的に行われ、地域に開かれた施設となるよう様々な工夫がなされている点も評価できる。 ・受託事業である「絵本の読み聞かせお話し会」は、計画通り実施された。 ・施設管理についても、概ね計画通り実施された。 ・経営管理業務においても、事業報告や事故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。
----------	---	----	---

【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

- a 稼働率向上の工夫として、SNSやポータルサイトを活用するなど情報発信に積極的に取り組んでいる点が評価できる。
- b トレーニング室の利用が大幅に伸びており、機器の入れ替えなどの取組みの効果がよく現れている点は評価されるが、混雑による問題が生じていないか、状況の把握に努められたい。
- c 自主事業などの取組みの中で、同じ区内にある加曽利貝塚との連携強化を図られたい。
- d 障害者雇用など、基準に満たない点の改善に努められたい。
- e 指定管理者の財務状況について、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、財務状況は良好であり、特段の問題はみられないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。