

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"> ・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。 ・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。 ・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	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"> 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 40%以上／指定管理期間最終年度 38.5%／H29年度 ② 5,100人／指定管理期間最終年度 4,950人／H29年度
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 （共同事業者の場合）	Fun Space株式会社 株式会社パ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※	H29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	45.4%	113.5%
	38.5%／H29年度		117.9%
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	9,376人	183.8%（184.2%）
	4,950人／H29年度		189.4%

※ 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	H29年度実績
コミュニティまつり参加人数	3,423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	86,319	88,367	実績－計画	0
	計画	86,319	88,367	計画－提案	△ 742
	提案	87,061	88,367		
利用料金収入	実績	7,754	5,190	実績－計画	2,150
	計画	5,604	5,540	計画－提案	0
	提案	5,604	5,540		
その他収入	実績	2,095	1,947	実績－計画	25
	計画	2,070	2,070	計画－提案	△ 38
	提案	2,108	2,070		
合計	実績	96,168	95,504	実績－計画	2,175
	計画	93,993	95,977	計画－提案	△ 780
	提案	94,773	95,977		

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	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	21,023	23,211	実績－計画	△ 3,288	光熱水費△4,620千円。新電力導入等による削減
	計画	24,311	26,429	計画－提案	△ 416	
	提案	24,727	26,429			
管理費	実績	16,574	11,122	実績－計画	△ 2,376	清掃・設備管理等の合理化
	計画	18,950	18,816	計画－提案	△ 325	
	提案	19,275	18,816			
委託費	実績	819	981	実績－計画	△ 1,286	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	2,105			
その他事業費	実績	656	582	実績－計画	△ 223	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			
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	86,820	83,644	実績－計画	△ 7,173	
	計画	93,993	95,977	計画－提案	△ 780	
	提案	94,773	95,977			

※「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

計上がないため、特になし

(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	実績	918	276
その他収入	実績	0	0
合計	実績	918	276

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	387	297
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	799	431
利用料金	実績	164	88
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	1,350	816

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

計上がないため、特になし

(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	96,168	95,504
	支出合計	86,820	83,644
	収支	9,348	11,860
自主事業	収入合計	918	276
	支出合計	1,350	816
	収支	△ 432	△ 540
総収入		97,086	95,780
総支出		88,170	84,460
収支		8,916	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）	B	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 113.5% 指定管理者設定のH29目標に対する達成率 117.9%
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 184.2% 指定管理者設定のH29目標に対する達成率 189.4%

【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	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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	A	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。
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	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 ・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。
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	A	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。
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	A	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 ・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。 ・地域との連携の強化が一部行われなかった。
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	B	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 ・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。筆談器設置や外国人対応が開始された点も評価できる。 ・トレーニング機器のリニューアル、のぼり旗でのPR、利用者的大幅な増加についても評価できる。
(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	A	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 ・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いる。
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	A	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 ・障害者雇用の確保について検討すること。 ・複合施設の連携が行われなかった。

【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 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(9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: 482		第2回目: 1290				
	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】							
	(1) 利用者							
	①年代.....79.7%が60歳代以上。							
	②性別.....75.0%が女性。							
	③住所.....83.1%が若葉区在住。次いで中央区在住が6.8%。							
	④施設利用のきっかけ...47.6%が知人・家族の紹介。							
	⑤その他.....回答者の90.8%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、62.5%が不定期利用。							
	(2) 当センターに対する満足度(平均点)							
	①受付の対応		76.0	⑦各部屋の清潔感		76.8		
	②電話の対応		74.9	⑧各部屋の空調の快適		75.3		
	③イベントの充実度		73.2	⑨1階ロビーの快適性		75.3		
	④各種情報提供の充実度		72.6	⑩トイレの清潔感		75.6		
	⑤利用しやすい雰囲気づくり		72.6	⑪設備・備品の充実度		73.1		
	⑥ご要望、ご意見への対応		72.8	⑫館内案内掲示物の充実度		74.2		
	※総平均点数 74.3点							
	※⑦各部屋の清潔感(76.8点)、①受付の対応(76.0点)、⑩トイレの清潔感(75.6点)の評価が高い。							
	※50歳代のトイレの清潔感(65.6点)の評価が低い。							
	【第2回目】							
	設問1 ご自身のことについて							
	住所							
			市内在住	市内在住	市外在住	市外在住	未記入	合計
	実数	978	53	12	106	141	1290	
	%	75.8%	4.1%	0.9%	8.2%	10.9%	100.0%	
	職業							
			学生	勤労者(自営)	主婦(夫)	無職	未記入	合計
実数	27	131	694	354	84	1290		
%	2.1%	10.2%	53.8%	27.4%	6.5%	100.0%		
年齢								
		19歳以下	~39歳以下	~59歳以下	~79歳以下	80歳以上	未記入	合計
実数	27	36	130	878	157	62	1290	
%	2.1%	2.8%	10.1%	68.1%	12.2%	4.8%	100.0%	
交通手段								
		公共交通機関	自転車・バイク	自動車	徒歩	未記入	合計	
実数	216	132	689	167	86	1290		
%	16.7%	10.2%	53.4%	12.9%	6.7%	100.0%		
本日の使用施設								
		諸室	ホール・多目的ホール	スポーツ施設	図書室・幼児室等	未記入	合計	
実数	829	345	12	5	99	1290		
%	64.3%	26.7%	0.9%	0.4%	7.7%	100.0%		
利用形態								
		団体	個人	未記入	合計			
実数	1143	45	102	1290				
%	88.6%	3.5%	7.9%	100.0%				
施設の利用頻度								
		初めて利用	定期的に利用	未記入	合計			
実数	28	1091	171	1290				
%	2.2%	84.6%	13.3%	100.0%				
設問2 当センターに対する満足度はいかがですか?								
①スタッフの対応・説明								
		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	324	660	271	5	0	30	1290	
%	25.1%	51.2%	21.0%	0.4%	0.0%	2.3%	100.0%	
②受付の待ち時間								
		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	249	559	374	13	0	95	1290	
%	19.3%	43.3%	29.0%	1.0%	0.0%	7.4%	100.0%	
③施設の清掃								
		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	403	650	212	5	2	18	1290	
%	31.2%	50.4%	16.4%	0.4%	0.2%	1.4%	100.0%	
④設備の満足度								
		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	273	656	300	29	0	32	1290	
%	21.2%	50.9%	23.3%	2.2%	0.0%	2.5%	100.0%	
⑤備品の充実								
		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	225	610	372	29	2	52	1290	
%	17.4%	47.3%	28.8%	2.2%	0.2%	4.0%	100.0%	
⑥施設全体の満足度								
		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	255	684	299	8	1	43	1290	
%	19.8%	53.0%	23.2%	0.6%	0.1%	3.3%	100.0%	

(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
駐車場がいつも満車で停められない	近隣の有料駐車場等への案内を実施
椅子と机がガタガタなので交換してほしい	サークル1の机と椅子を更新。随時、その他諸室も行っていく
トイレを洋式にしてほしい	29年度に1階トイレを洋式化。30年度以降も市主導で行っていく
抽選で申し込んでも部屋が取れない	抽選の仕組みを説明し、サークルの活動日でとりやすい日を案内した

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・都賀CCの休館により、多くのサークルにご利用いただき、諸室稼働率は45.4%となり計画を大幅に達成することができた。 ・利用者の増加によって受付業務も増加したが、受付の人員を増やすなどの対応により利用しやすい体制づくりに努めたこともあり、大きな苦情などもなく運営できた。 ・多目的室に卓球台を導入し、冷暖房のきいた環境で卓球を行えることをアピールすることで、利用者の獲得に努めた。 ・トレーニング室は、昨年同様のぼりによる訴求を行うと共に、2月にマシンのリニューアルを行った。のぼりの効果により、コミュニティセンターにトレーニング室があることを広く周知することができ、利用者は平成28年度の4,533人から、平成29年度は9,347人となり倍増した。トレーナーも週1回在室し、健康促進に大きく貢献している。 ・事業に関しては、地域のサークル及び教室の方に講師として協力していただき、地域と連携しながら実施した。平成29年度は連続講座を二つ実施した。御成街道を歩きながら歴史を学ぶものや健康麻雀講座など、平成30年度でも引き続き実施することを決めるほど好評をいただいた。 ・その他、名作映画上映会は190名が参加し満員になることもあり、上映回数を増やして対応した。 ・年間を通して地域の交流の拠点として非常に多くの方に来館していただいた。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準通りに管理運営が行われた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・自主事業については、提案事項を適切に実施しており、人を集める工夫もなされている。 ・施設管理については、概ね事業計画通りに実施された。 ・新電力の導入による節電や清掃・設備管理・植栽管理の合理化などによりコスト抑制に努めている。 ・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。 ・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。 ・トレーニングルームの充実といった独自の取り組みや、都賀コミュニティセンターの休館による利用者の大幅な増加に対して、受付人員を増やし大きな混乱もなく円滑に運営された点は評価できる。 ・草花のお出迎えや地域クリーンアップといった地域との連携、複合施設との連携を提案どおり実施されたい。
----------	---	----	---

【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

ア 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。
 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、共同事業体のいずれの構成員も財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。