

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	千葉市花見川区花島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 (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"> ・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	本施設では、指定管理者制度導入により、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、スポーツ教室・イベントの開催によるスポーツ振興の促進、地域コミュニティの形成、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等の効果を期待している。
成果指標※	① 施設稼働率(諸室)
数値目標※	① 36.0%/指定期間最終年度(35.8%以上) ① 34.0%/H30年度
所管課	千葉市花見川区役所地域振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	スポーツクラブNAS株式会社
構成団体 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都江東区有明3丁目7番18番
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021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※	H30年度実績	達成率※
施設稼働率(諸室)	最終年度数値目標 36.0%(35.8%以上)	30.5%	最終年度数値目標に対する達成率 84.7%(85.2%)
	H30年度数値目標 34.0%		H30年度数値目標に対する達成率 89.7%

※ 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
各種教室・講座の開催 60教室(H30年度)	44教室
施設利用者数 H30目標 80,600人	73,488人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

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	20,733	20,744	実績－計画	0
	計画	20,733	20,744	計画－提案	△ 162
	提案	20,895	20,911		
利用料金収入	実績	3,826	4,832	実績－計画	△ 1,363
	計画	5,189	5,088	計画－提案	0
	提案	5,189	5,088		
その他収入	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	24,559	25,576	実績－計画	△ 1,363
	計画	25,922	25,832	計画－提案	△ 162
	提案	26,084	25,999		

イ 支出

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	17,006	16,838	実績－計画	△ 101
	計画	17,107	17,022	計画－提案	0
	提案	17,107	17,022		
事務費 管理費	実績	4,853	7,808	実績－計画	△ 2,089
	計画	6,942	6,938	計画－提案	△ 128
	提案	7,070	7,070		
委託費	実績	41	71	実績－計画	△ 1,714
	計画	1,755	1,755	計画－提案	0
	提案	1,755	1,787		
その他事業費	実績	4	115	実績－計画	△ 114
	計画	118	117	計画－提案	△ 2
	提案	120	120		
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	21,904	24,832	実績－計画	△ 4,018
	計画	25,922	25,832	計画－提案	△ 130
	提案	26,052	25,999		

※「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

間接費なし

(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	967	801
その他収入	実績		0
合計	実績	967	801

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	0	0
事務費・管理費	実績	435	772
委託費	実績	350	239
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	116	154
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	901	1,165

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費なし

(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	24,559	25,576
	支出合計	21,904	24,832
	収支	2,655	744
自主事業	収入合計	967	801
	支出合計	901	1,165
	収支	66	△364
総収入		25,526	26,377
総支出		22,805	25,997
収支		2,721	380
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		市が示す利益還元のほかに自主事業の利益が黒字化した場合には、自主事業利益より、施設利用に係る備品を購入し、千葉市に寄贈する。	市が示す利益還元のほかに自主事業の利益が黒字化した場合には、自主事業利益より、施設利用に係る備品を購入し、千葉市に寄贈する。

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：35.8% 実績値：30.5%	C	達成率 85.2%

【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	B	C	・避難所運営委員会が開催した避難所体験訓練にも参加するなど、避難所運営委員会と適切に連携し、災害時の対応に備えている。
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	B	C	・安全研修やCSR研修、受付業務研修などの多彩な研修を配属時や定期的実施し、職員能力の向上に注力。 ・1名の職員が上級救命講習を受講したほか、職員全員が初級救命講習を受講済みである。
(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	C	C	・クラウドシステムを活用した一括保守管理を実施している。 ・使用しなくなったテニスボールを加工し、ロビーの椅子の足カバーとして再利用し、床への汚れなどに配慮している。
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮	B	C	・複合施設としての強みを生かし、剣道昇段試験の採点で諸室を活用してもらうことや、諸室で健康セミナーを開催した後に公園で健康ウォーキングをしてもらう等、利用者に対して各施設の相互利用の提案を行い、稼働率の向上を図った。 ・花島コミュニティセンターに特化したチラシを作成。館内配付だけでなく施設周辺にポスティングを行った。
(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	B	C	・コミュニティまつりの来場者数が前年比10%増加した。(H29:10,000人→H30:11,000人) ・指定管理者の特徴であるスポーツ系事業を中心に開催したが、参加者が催行人数に満たないことや、多目的室の改修工事が影響し、中止となる事業も多くあった。
自主事業の効果的な実施			
4 その他	B	C	・千葉市入札参加資格者名簿から委託業者を選定するほか、100万円以下の修繕を実施する際には、原則として千葉市小規模修繕業者登録名簿から選定するなど、市内業者の育成に貢献している。 ・職員の生活に合わせて柔軟なシフトを組むなど、職員のワークライフバランスに配慮している。
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
各種教室・講座の開催については、前年度同様、低調に推移していることから、施設利用者数の増加に向けて改善されたい。	H29年度	ノルディックウォーキング教室やカラダを良くする教室等、特長であるスポーツ系事業を生かした新規自主事業を企画し、利用者増加を図った。また、地元の新聞販売店の協力により、月初に、その月のイベント情報を印刷したチラシを戸別配布。公園来園者には、センター建物から外に向けて自主事業の案内が見えるよう、A1サイズのポスターを独自に作成し掲示した。
施設稼働率の向上のため、高齢者をはじめ、幅広い世代へPRするなど、工夫されたい。	H29年度	施設HPが検索結果に反映されやすいよう、更新頻度を上げ、ページの内容も最新になるよう努めた。また、諸室内の写真を掲出し、諸室の使い方をイメージしやすくするとともに、実際に見学していただき、利用についての提案を行い、利用促進に努めた。各サークルのメンバー募集ポスター掲示板を、より人目につくような場所に移設した。

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

	調査方法	お客様自身による、所定の回答用紙への記入
	回答者数	771 (9月:299、1月:472)
実施内容	質問項目	<p>以下の6項目についての5段階評価 (大変満足 ~ 非常に不満足まで)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. スタッフの対応・説明 について 2. 受付の待ち時間 について 3. 施設の清掃 について 4. 設備の満足度 について 5. 備品の充実度 について 6. 施設全体の満足度 について
結果		<p>【9月】</p> <p><回答者の属性></p> <p>住所：市内在住・市内在勤在学(51.2%)、市内在住・市外在勤在学(13.4%)、市外在住・市内在勤在学(12.4%)、市外在住・市外在勤在学(13.4%)、未記入(9.7%)</p> <p>職業：学生(0.7%)、勤労者(17.4%)、主婦(55.9%)、無職(21.3%)、未記入(4.7%)</p> <p>年齢：80歳以上(10.0%)、60～79歳(66.2%)、40～59歳(17.1%)、20～39歳(2.0%)、～19歳(0.3%)、未記入(4.3%)</p> <p>交通手段：公共交通機関(5.0%)、自転車・バイク(15.4%)、自動車(62.9%)、徒歩(11.7%)、未記入(5.4%)</p> <p>本日の使用施設：諸室(61.2%)、ホール(33.4%)、スポーツ施設(0%)、図書室等(0%)、未記入(5.4%)</p> <p>利用形態：団体(94.8%)、個人(0.3%)、未記入(4.8%)</p> <p>利用頻度：初めて(3.3%)、定期的(92.6)、未記入(4.0%)</p> <p><満足度について></p> <p>スタッフの対応： 大変満足(17.1%)、満足(48.8%)、普通(33.4%)、不満足(0.7%)、非常に不満足(0%)</p> <p>受付の待ち時間： 大変満足(14.0%)、満足(43.5%)、普通(35.5%)、不満足(2.7%)、非常に不満足(0%)、未記入(4.2%)</p> <p>施設の清掃： 大変満足(22.7%)、満足(51.5%)、普通(22.1%)、不満足(3.0%)、非常に不満足(0%)、未記入(0.7%)</p> <p>設備の満足度： 大変満足(16.7%)、満足(50.8%)、普通(27.4%)、不満足(3.3%)、非常に不満足(0.3%)、未記入(1.3%)</p> <p>備品の充実： 大変満足(14.4%)、満足(48.2%)、普通(32.4%)、不満足(2.0%)、非常に不満足(0%)、未記入(3.0%)</p> <p>施設全体の満足度： 大変満足(13.7%)、満足(54.8%)、普通(27.1%)、不満足(1.7%)、非常に不満足(0%)、未記入(2.7%)</p> <p>【1月】</p> <p><回答者の属性></p> <p>住所：中央区在住(0.8%)、花見川区在住(61.9%)、稲毛区在住(5.7%)、若葉区在住(0.8%)、緑区在住(0.4%)、美浜区在住(1.7%)、市外在住(17.8%)、未記入(0%)</p> <p>職業：学生(0.2%)、勤労者(11.4%)、主婦(52.8%)、無職(31.4%)、未記入(4.2%)</p> <p>年齢：80歳以上(13.6%)、60～79歳(67.6%)、40～59歳(11.7%)、20～39歳(3.2%)、～19歳(0.2%)、未記入(3.8%)</p> <p>交通手段：公共交通機関(4.2%)、自転車・バイク(17.6%)、自動車(54.4%)、徒歩(17.6%)、未記入(6.2%)</p> <p>本日の使用施設：諸室(88.3%)、ホール(0%)、スポーツ施設(1.7%)、図書室等(0%)、未記入(10.0%)</p> <p>利用形態：団体(91.1%)、個人(0.6%)、未記入(8.3%)</p> <p>利用頻度：初めて(0.4%)、定期的(84.5)、未記入(15.0%)</p> <p><満足度について></p> <p>スタッフの対応： 大変満足(23.5%)、満足(47.4%)、普通(26.8%)、不満足(0.6%)、非常に不満足(0.4%)、未記入(1.3%)</p> <p>受付の待ち時間： 大変満足(19.1%)、満足(40.7%)、普通(30.9%)、不満足(2.3%)、非常に不満足(0%)、未記入(7.0%)</p> <p>施設の清掃： 大変満足(30.1%)、満足(47.1%)、普通(20.6%)、不満足(0.8%)、非常に不満足(0%)、未記入(1.3%)</p> <p>設備の満足度： 大変満足(25.8%)、満足(42.6%)、普通(27.5%)、不満足(1.7%)、非常に不満足(0%)、未記入(2.3%)</p> <p>備品の充実： 大変満足(18.4%)、満足(41.9%)、普通(33.7%)、不満足(1.3%)、非常に不満足(0%)、未記入(4.7%)</p> <p>施設全体の満足度： 大変満足(13.7%)、満足(54.8%)、普通(27.1%)、不満足(1.7%)、非常に不満足(0%)、未記入(2.7%)</p> <p><利用による効果></p> <p>文化活動への参加が増えた(13.6%)、スポーツ活動への参加が増えた(8.7%)、レクリエーション活動への参加が増えた(4.1%)、地域活動への参加が増えた(4.1%)、健康増進に役立った(31.6%)、地域との連帯感が強くなった(7.6%)、生涯学習に役立った(11.7%)、その他(0.9%)、未記入(17.6%)</p>

(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
多目的室のオーディオを新しくして欲しい。 音響機器が古い（使用できないわけではないが）。	DVDプレーヤーやミキシングコンソールに不具合が生じるなど、利用に支障をきたしていたため、修繕を実施した。また、新たにブルーレイプレーヤーを購入し、ブルーレイメディアの再生も可能とすることで、利用者の利便性の向上を図った。
前の時間が空いているのに、時間まで入場できず待たされる。	諸室の貸出は時間貸しのため、入場は開始時刻の10分前からとなることを説明した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の皆様様の健康増進を図るとともに、地域コミュニティとしての交流機能を発揮できるよう管理運営に努めました。また、コミュニティまつりも地域の自治会と連携を取り、近隣学校にもご協力をいただき、前年を上回る来場者を得ました。 ・多目的室の改修工事により対前年比で稼働率、利用人数共に減少しましたが、多目的室以外の諸室の稼働率、利用人数共に11月以降、対前年実績を上回りました。既存サークルの繋ぎ止めや新規サークルの利用の定着化を図った効果が出たと考えます。 ・諸室利用者以外の方々にも足を運んでいただくよう、ロビーに地域の情報やサークル活動の情報を提供しました。 ・施設管理面では、自営修繕に力を注ぎ、経費削減に努めました。
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室の稼働率は、上半期はホールの吊り天井工事の影響による既存サークルの撤退や台風の影響により一時的な減少はあったが、下半期は11月から3月にかけて多目的室の改修工事があり利用できない状況であったものの、諸室稼働率が対前年比を上回った点は評価できる。 ・複合施設としての強みを生かし、健康セミナーや自主企画事業としてノルディックウォーキング教室を開催するなど、利用者に対して各施設の相互利用の提案を行った。今後も指定管理者の工夫により施設の魅力向上に寄与することを期待したい。 ・コミュニティまつりの来場者が、天候不良にも関わらず前年を上回ったことは、評価できる。 ・講座の開催数は44教室であり、多目的室の改修工事があったとは言え、昨年度に続き目標（60教室）に到達しておらず、利用者数も目標を下回った。今後は、多目的室を中心に諸室の稼働率向上を実現する事業の企画実施を行い、改善を期待したい。
------	---	----	---

【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 床張り替え工事による外的要因はやむを得ないものの、各種教室・講座の開催数や利用者数の増加に更に努力されたい。
 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、直近の状況については増収増益であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。