

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） 33.0%／H29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）	最終年度数値目標 36.0% (35.8%以上)	32.0%	最終年度数値目標に対する達成率 88.9% (89.4%)
	H29年度数値目標 33.0%		H29年度数値目標に対する達成率 97.0%

※ 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
各種教室・講座の開催 55教室（H29年度）	39教室
施設利用者数 H29目標 79,400人	85,793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	20,744	21,153	実績－計画	0
	計画	20,744	21,153	計画－提案	△ 167
	提案	20,911	21,153		
利用料金収入	実績	4,832	4,864	実績－計画	△ 256
	計画	5,088	4,988	計画－提案	0
	提案	5,088	4,988		
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	25,576	26,017	実績－計画	△ 256
	計画	25,832	26,141	計画－提案	△ 167
	提案	25,999	26,141		

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	16,838	16,620	実績－計画	△ 184
	計画	17,022	17,022	計画－提案	0
	提案	17,022	17,022		
事務費 管理費	実績	7,808	5,799	実績－計画	870
	計画	6,938	7,169	計画－提案	△ 132
	提案	7,070	7,169		
委託費	実績	71	178	実績－計画	△ 1,684
	計画	1,755	1,750	計画－提案	△ 32
	提案	1,787	1,750		
その他事業費	実績	115	101	実績－計画	△ 2
	計画	117	200	計画－提案	△ 3
	提案	120	200		
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	24,832	22,698	実績－計画	△ 1,000
	計画	25,832	26,141	計画－提案	△ 167
	提案	25,999	26,141		

※「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

本社費・共通費なし

(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 801	736
その他収入	実績 0	0
合計	実績 801	736

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績 0	0
事務費・管理費	実績 772	428
委託費	実績 239	259
使用料	実績 0	0
事業費	実績 0	0
利用料金	実績 154	171
その他事業費	実績 0	0
本社費・共通費	実績 0	0
合計	実績 1,165	858

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

本社費・共通費なし

(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	25,576	26,017
	支出合計	24,832	22,698
	収 支	744	3,319
自主事業	収入合計	801	736
	支出合計	1,165	858
	収 支	△ 364	△ 122
総収入		26,377	26,753
総支出		25,997	23,556
収 支		380	3,197
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：32.0%	C	達成率 89.4%

【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	

【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)

ー：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			
(1) 人的組織体制の充実	C	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ている。 ・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している。
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			
(2) 施設の維持管理業務	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。
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	C	C	・複合施設であることを生かし、プロスポーツ選手によるバレーボール教室（体育館）に合わせ、朝食の重要性を学ぶ健康セミナー（諸室）を開催し、参加者の好評を得た。 ・施設利用後の利用者に声掛けし、施設の空き状況をお知らせするとともに、次回の利用について確認することで利用促進を図った。 ・花島コミュニティセンターに特化したチラシを作成し、配布した。
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	B	B	・サークル活動の発表の場として、絵画、工芸作品の展示をロビーにおいて定期的実施した。 ・サークルの会員募集の際に体験会を提案・実施するなど積極的に関わり、サークル化につなげた。
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	C	C	・コミュニティまつりの来場者数が大幅に増加した。（H28:7,500人→H29:10,000人） ・ヨガやピラティスなど、利用者に人気のある教室を厳選して実施した。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
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	C	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、職員のライフワークバランスに配慮している

【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
複合施設であることを活かした施策や幅広い年代を対象とした事業を展開するなど稼働率の向上に引き続き努められたい。	H28年度	プロスポーツ選手によるバレーボール教室（体育館）に合わせ、朝食の重要性を学ぶ健康セミナー（諸室）を開催し、複合施設のメリットを生かして参加者の好評を得た。また、料理教室やリフレッシュヨガなど幅広い年代が参加できる事業のほか、お楽しみ劇場に子ども向けのテーマを取り入れるなど、幅広い年代が参加できる事業を実施した。
アンケートの回答数が少なかつたため、アンケートの配布方法を見直すなど、調査方法を改善することにより、利用者ニーズをより正確に把握されたい。	H28年度	都市公園施設のアンケートと時期を分けて実施したほか、アンケートを代表者だけでなく直接各利用者へ手渡しで配布したことにより、回答数が増加した。
最少催行人数に満たず、中止となる事業が多くあったことから、利用者ニーズに合った事業を企画されたい。	H28年度	ヨガやピラティスなど、利用者に人気のある教室を厳選して実施した。

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	お客様自身による、所定の回答用紙への記入
	回答者数	621（1月：307、3月：314）
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～大変不満まで）</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>【1月】</p> <p><回答者の属性></p> <p>住所：市内在住・市内在勤在学(50.5%)、市内在住・市外在勤在学(13.0%)、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(10.7%)</p> <p>職業：学生(0.7%)、勤労者(17.0%)、主婦(55.1%)、無職(21.3%)、未記入(5.9%)</p> <p>年齢：80歳以上(9.8%)、60～79歳(66.1%)、40～59歳(16.6%)、20～39歳(2.0%)、～19歳(0.3%)、未記入(5.2%)</p> <p>交通手段：公共交通機関(4.9%)、自転車・バイク(15.4%)、自動車(62.4%)、徒歩(11.4%)、未記入(5.9%)</p> <p>本日の使用施設：諸室(61.8%)、ホール(32.2%)、スポーツ施設(0%)、図書室等(0%)、未記入(6.0%)</p> <p>利用形態：団体(93.9%)、個人(0.3%)、未記入(5.7%)</p> <p>利用頻度：初めて(3.3%)、定期的(91.8%)、未記入(4.9%)</p> <p><満足度について></p> <p>スタッフの対応： 大変満足(16.6%)、満足(49.2%)、普通(33.6%)、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(13.7%)、満足(42.8%)、普通(36.6%)、不満足(2.6%)、非常に不満足(0%)、未記入(4.2%)</p> <p>施設の清掃： 大変満足(22.5%)、満足(51.5%)、普通(22.5%)、不満足(2.9%)、非常に不満足(0%)、未記入(0.7%)</p> <p>設備の満足度： 大変満足(16.3%)、満足(50.2%)、普通(28.3%)、不満足(3.6%)、非常に不満足(0.3%)、未記入(1.3%)</p> <p>備品の充実： 大変満足(14.0%)、満足(47.6%)、普通(32.9%)、不満足(2.3%)、非常に不満足(0%)、未記入(3.3%)</p> <p>施設全体の満足度： 大変満足(13.4%)、満足(54.4%)、普通(28.0%)、不満足(1.6%)、非常に不満足(0%)、未記入(2.6%)</p>	
	<p>【3月】</p> <p><回答者の属性></p> <p>住所：市内在住・市内在勤在学(50.5%)、市内在住・市外在勤在学(13.3%)、市外在住・市内在勤在学(12.4%)、市外在住・市外在勤在学(13.3%)、未記入(10.5%)</p> <p>職業：学生(0.6%)、勤労者(16.8%)、主婦(55.2%)、無職(21.6%)、未記入(5.7%)</p> <p>年齢：80歳以上(9.8%)、60～79歳(66.0%)、40～59歳(16.8%)、20～39歳(1.9%)、～19歳(0.3%)、未記入(5.1%)</p> <p>交通手段：公共交通機関(5.1%)、自転車・バイク(15.2%)、自動車(62.5%)、徒歩(11.4%)、未記入(5.7%)</p> <p>本日の使用施設：諸室(63.8%)、ホール(33.3%)、スポーツ施設(0%)、図書室等(0%)、未記入(2.9%)</p> <p>利用形態：団体(93.8%)、個人(0.7%)、未記入(5.6%)</p> <p>利用頻度：初めて(3.2%)、定期的(92.0%)、未記入(4.8%)</p> <p><満足度について></p> <p>スタッフの対応： 大変満足(16.8%)、満足(48.3%)、普通(34.3%)、不満足(0.6%)、非常に不満足(0%)</p> <p>受付の待ち時間： 大変満足(13.4%)、満足(42.2%)、普通(37.1%)、不満足(3.2%)、非常に不満足(0%)、未記入(4.2%)</p> <p>施設の清掃： 大変満足(22.5%)、満足(50.8%)、普通(22.9%)、不満足(3.2%)、非常に不満足(0%)、未記入(0.6%)</p> <p>設備の満足度： 大変満足(15.9%)、満足(49.8%)、普通(28.9%)、不満足(3.8%)、非常に不満足(0.3%)、未記入(1.3%)</p> <p>備品の充実： 大変満足(14.0%)、満足(47.0%)、普通(33.7%)、不満足(2.2%)、非常に不満足(0%)、未記入(3.2%)</p> <p>施設全体の満足度： 大変満足(13.3%)、満足(53.7%)、普通(28.3%)、不満足(2.2%)、非常に不満足(0%)、未記入(2.5%)</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
お楽しみ劇場で上映する映画が公民館で上映されているものと同じである。	公民館の上映スケジュールを入手し、同じものにならないよう調整した。また、上映する映画の借受先を増やし、選択の幅を広げた。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>市民の皆様へ、快適なスポーツレクリエーションの場を提供し、健康増進を図るとともに、千葉市の施策と市民ニーズを踏まえ、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。</p> <p>上半期までは、稼働率、利用人数、料金収入とも前年実績を上回っていましたが、10月の解散総選挙による施設都合での多目的室の予約キャンセル、更に12月からの玄関ホール吊り天井工事による影響により、前年実績を下回りました。しかし、これら不可抗力による利用の減少を最小限に食い止めるべく、施設の魅力を高めていけるよう努力いたしました。</p>
----------	---	----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室の稼働率は目標に届かなかったものの、前年度と比べると増加している（+0.4%）。月ごとに比較すると、4月から11月の稼働率は前年度を上回っていた（平均+1.9%）ことから、12月から3月にかけて実施したホールの吊り天井工事による影響が大きいと思われる。 ・複合施設であることを生かし、バレーボール教室に合わせ、健康セミナーを開催し、参加者の好評を得たことは評価できる。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。 ・利用者への声掛け、サークル活動の発表の場の用意、サークル創設への協力など、利用者と積極的にコミュニケーションを取り、利用促進を図っている点は高く評価できる。 ・講座の開催数は39教室であり、目標（55教室）に到達していないため、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 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。
- イ 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。
- ウ 指定管理者の財務状況においては、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、増収増益であり経営成績も好調であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。