

令和2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	千葉県若葉区都賀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※	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※	① 46.2%／指定期間最終年度 ② 22,500人／指定期間最終年度（17,358人以上）
所管課	若葉区役所地域振興課

※ 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	アクティオ株式会社
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）	東京都目黒区東山1丁目5-4 KDN中目黒ビル6階
指定期間	平成28年4月1日～令和3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※	R2年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 46.2%	25.7%	最終年度数値目標 55.6%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 22,500人(17,358人以上)	11,891人	最終年度数値目標 52.8% (68.5%)

※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。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	R2年度実績
Webコミュニティまつり閲覧数	5,079人
幼児室・静養室・サンルーム利用者数	5,802人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	57,477	55,590	実績－計画 1,828	コロナによる休館等の補填による
	計画	55,649	55,280	計画－提案 0	
	提案	55,649	55,804		
利用料金収入	実績	4,672	7,078	実績－計画 △ 4,917	コロナによる利用者大幅減
	計画	9,589	9,128	計画－提案 0	
	提案	9,589	9,212		
その他収入	実績	48	102	実績－計画 △ 89	コロナによる利用者大幅減
	計画	137	136	計画－提案 0	
	提案	137	137		
合計	実績	62,197	62,770	実績－計画 △ 3,178	
	計画	65,375	64,544	計画－提案 0	
	提案	65,375	65,153		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	26,104	22,752	実績－計画	3,575	コロナ対応等による人件費増
	計画	22,529	21,897	計画－提案	432	求人募集費及び最低賃金等ベースアップ増
	提案	22,097	22,097			
事務費 管理費	実績	8,745	10,151	実績－計画	△ 6,080	水光熱費等削減
	計画	14,825	15,602	計画－提案	△ 935	
	提案	15,760	15,760			
委託費	実績	18,898	18,902	実績－計画	△ 2,121	コロナによる時短等のため一部減
	計画	21,019	20,131	計画－提案	503	
	提案	20,516	20,316			
その他事業費	実績	51	170	実績－計画	△ 489	コロナによる事業未実施のため
	計画	540	534	計画－提案	0	
	提案	540	540			
間接費 (本社費・共通費)	実績	6,462	6,380	実績－計画	0	
	計画	6,462	6,380	計画－提案	0	
	提案	6,462	6,440			
合計	実績	60,260	58,355	実績－計画	△ 5,115	
	計画	65,375	64,544	計画－提案	0	
	提案	65,375	65,153			

※「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（本社費・共通費）の配賦基準・算定根拠

販売管理費は過去3年間の決算(32期～34期の損益計算書)における「売上高」に対し、「販売費及び一般管理費」平均が約10.98%となっている。管理費(販売管理費)について、売上高に対して10.98%を本社経費としている。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R元年度
自主事業収入	実績	0	226
その他収入	実績	0	0
合計	実績	0	226

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R元年度
人件費	実績	48	192
事務費	実績	0	0
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績	3	
事業費	実績	58	462
利用料金	実績	10	107
その他事業費	実績		
間接費(本社費・共通費)	実績		
合計	実績	119	761

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R元年度
必須業務	収入合計	62,197	62,770
	支出合計	60,260	58,355
	収支	1,937	4,415
自主事業	収入合計	0	226
	支出合計	119	761
	収支	△ 119	△ 535
総収入		62,197	62,996
総支出		60,379	59,116
収支		1,818	3,880
利益の還元額		—	—
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
施設稼働率（諸室）	E	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 55.6%
施設利用者数(スポーツ施設)	D	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 68.5% 指定管理者設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 52.8%

【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	市の指定管理料支出は選定時の提案額を上回ったが、これは新型コロナウイルスの影響による休館等の補填を行ったためである。したがって、実績額はコロナの影響がなければ選定時の提案額と同額であることから、C評価とする。 (実績：57,477千円 計画：55,649千円 提案：55,649千円)

【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			
市民の平等利用の確保	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。 コロナによる利用料金の返還や、利用制限に伴う予約の取り消し等が多発したものの、利用者への電話フォローも含めトラブルなく対応に努めたことは評価できる。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
環境への配慮			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
人員配置の適正化 従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	B	C	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。 利用制限により開館時間の変更があったが、エントランス、ホームページ、受付で掲示。制限対象の予約者へは個別に随時電話連絡を実施し、混乱のないよう努めたことは評価できる。
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	C	B	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
利用者サービスの向上			
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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。 感染症対策のため、コミュニティまつりのWeb開催を自主的、積極的に進め、また自主事業についても対策を行いながら実施し、制限のある中でも利用者のコミュニティ活動の機会を提供したことは評価できる。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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
参加者満足度の低い自主事業については、参加者のニーズを調査し、自社のみならず外部の知識を活用し、魅力ある内容に見直しをされたい。	令和2年度	ニーズに関しては、サークルや周辺8自治会を対象に調査を行い、自主事業等を計画した。しかし、コロナ禍の影響により、事業に関してはほぼ未実施となった。
施設の利用者だけでなく、未利用者にもアンケート調査等を実施し、施設を利用しない要因を把握し改善することで、潜在的な需要の掘り起こしに努められたい。	令和2年度	未利用者へのアンケート方法について検討を行っていたが、コロナ禍の影響で未実施となった。
高齢の利用者が多い施設ではあるが、市受託事業の「絵本の読み聞かせ」の参加人数を増やすよう努めることなどにより、若い世代の利用も促し、世代間交流を深める努力を継続されたい。	令和2年度	新型コロナウイルス感染症の影響で、人を集めることを自粛することとなり、世代間交流等、参加人数増加とはならなかった。

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

実施内容	調査方法	年2回（7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：921人 第2回：332人
	質問項目	第1回：各施設が独自に項目を設定（満足度を5段階で回答） 第2回：全コミュニティセンター統一の質問内容
結果	<p>【令和2年度 第1回】</p> <p>(1) 利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ①住所……………85.4%が市内在住者。 ②職業……………主婦（夫）49.9%、無職23.2% ③年代……………60才以上が69.5% ④使用施設…諸室が53.9% ⑤利用頻度…初めて3.7%、定期的に利用81.3% ⑥利用形態…団体89.9%、個人5.7% <p>(2) 当センターに対する満足度（大変満足・満足の割合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ①スタッフの対応説明…70.6% ②受付の待ち時間……………62.4% ③施設の清掃……………75.7% ④設備の満足度……………68.5% ⑤備品の充実……………61.0% <p>(3) 当センターによる効果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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……………9.6% ・レクリエーションへの参加が増えた…4.9% ・地域活動への参加が増えた……………5.6% ・健康増進につながった……………26.3% ・地域との連帯感が強くなった……………6.1% ・生涯学習に役に立った……………16.5% <p>【令和2年度 第2回】</p> <p>(1) 利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ①住所……………86%が市内在住者。 ②職業……………主婦（夫）46%、無職27.8% ③年代……………60才以上が76.4% ④使用施設…諸室が69.9% ⑤利用頻度…初めて5.7%、定期的に利用80.9% ⑥利用形態…団体89.9%、個人5.7% <p>(2) 当センターに対する満足度（大変満足・満足の割合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ①スタッフの対応説明…68.4% ②受付の待ち時間……………59.4% ③施設の清掃……………78.6% ④設備の満足度……………69.0% ⑤備品の充実……………60.9% 	

(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
駐車場が満車の時は、区役所の駐車場を使えるようにしてほしい。	駐車場混雑マップの作成と周知。また、なるべく公共交通機関を使ってのご来館、区役所の駐車場は来庁者専用のご理解をいただくようご案内した。
ロッカーを増やしてほしい。	増設については検討中と回答。
網戸をつけてほしい。	コロナ禍の状況を見て検討をする旨回答。
料理実習室の備品の要望。菜箸が古くなったので変えてほしい。	新しいものに取り換えを行った。スケールの2台新規購入。従来のスケールは新規に取り換えを行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による緊急事態宣言や利用時間・利用人数制限などがあり、当初計画していた事業実施とはならなかった。</p> <p>なお、施設でクラスターを出さないことを前提とした施設運営とし、利用者に安心安全に利用いただくために、備品購入・啓発活動等を行い、対応を行った。また、三密回避のため、自主事業の自粛を行う中で、サークル祭に関してはWEBにて行った。WEBサークル祭訪問人数は5,079人となる。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> 施設の休館や利用目的制限等の新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う市からの指示に対して、迅速かつ丁寧な対応により、利用者への周知、理解に努めた。 4～5月の緊急事態宣言の解除後は、感染症対策を取りつつ、実施可能な自主事業の再開や、コミュニティまつりのWeb開催を積極的に進めるなど、コロナ禍においても実施方法を工夫し、利用者の活動支援を継続して行った。 諸室稼働率及びスポーツ施設利用者数の実績が、市設定の数値目標を大幅に下回ったが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、市の指示により施設の休館や利用目的制限等を行ったことが大きく影響しており、指定管理者の経営努力の及ばない要因によるもので、総括評価をするにあたり他にDまたはEにすべき要因はないと考えられることから、C評価とすることが妥当である。
------	---	----	---

【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

--