

## 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	千葉市花見川区畑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"> <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	本施設では、指定管理者制度導入により、市民サービスの向上を図り、さらに多くの市民に利用していただくという効果を見込んでいる。 したがって、市としては、指定管理者が民間事業者としてのノウハウを活用した質の高いサービスを提供するとともに、魅力的な事業の企画や効果的な広報活動を実施することなどにより、施設の利用が促進されることを期待している。
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（体育館）</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 24.0%以上／指定期間最終年度（23.8%以上） 21.9%／H29年度</li> <li>② 15,000人以上／指定期間最終年度（15,000人以上） 13,350人／H29年度</li> </ul>
所管課	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	株式会社京葉美装
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)	千葉県千葉市中央区椿森2丁目5番8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
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金、指定管理料、自主事業による収入

### 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 24.0% (23.8%以上)	24.2%	最終年度数値目標に対する達成率 100.8% (101.7%)
	H29年度数値目標 21.9%		H29年度数値目標に対する達成率 110.5%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 15,000人 (15,000人)	14,867人	最終年度数値目標に対する達成率 99.1% (99.1%)
	H29年度数値目標 13,350人		H29年度数値目標に対する達成率 111.4%

※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
施設利用者数 (諸室) H29目標 30,003人	29,091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	50,466	48,706	実績－計画	0	
	計画	50,466	48,706	計画－提案	2,549	太陽光発電設備設置のため増
	提案	47,917	48,814			
利用料金収入	実績	3,812	3,782	実績－計画	△ 5	
	計画	3,817	3,522	計画－提案	△ 50	
	提案	3,867	3,572			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	△ 50	
	計画	50	50	計画－提案	50	
	提案	0	0			
合計	実績	54,278	52,488	実績－計画	△ 55	
	計画	54,333	52,278	計画－提案	2,549	
	提案	51,784	52,386			

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	32,312	30,680	実績－計画	2,851	副所長の引継に伴う雇用期間の重複のため
	計画	29,461	29,355	計画－提案	△ 35	
	提案	29,496	29,376			
事務費 管理費	実績	15,799	13,059	実績－計画	△ 2,343	光熱水費の減
	計画	18,142	15,560	計画－提案	△ 3,591	提案時の費目誤りによる
	提案	21,733	22,080			
委託費	実績	5,649	5,308	実績－計画	△ 881	見積合わせによる経費削減
	計画	6,530	6,763	計画－提案	6,184	提案時の費目誤りによる
	提案	346	330			
その他事業費	実績	203	1,028	実績－計画	3	
	計画	200	600	計画－提案	△ 9	
	提案	209	600			
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	53,963	50,075	実績－計画	△ 370	
	計画	54,333	52,278	計画－提案	2,549	
	提案	51,784	52,386			

※「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

--

(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	419	212
その他収入	実績	0	0
合計	実績	419	212

イ 支出

単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	12	7
事務費	実績	0	9
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	141
事業費	実績	660	213
利用料金	実績	119	136
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	791	506

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(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	54,278	52,488
	支出合計	53,963	50,075
	収支	315	2,413
自主事業	収入合計	419	212
	支出合計	791	506
	収支	△ 372	△ 294
総収入		54,697	52,700
総支出		54,754	50,581
収支		△ 57	2,119
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
施設稼働率 (諸室) 数値目標：23.8% 実績値：24.2%	C	市設定の数値目標の101.7%
施設利用者数 (スポーツ施設) 15,000人の達成 数値目標：15,000人 実績値：14,867人	C	市設定の数値目標の99.1%

【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	太陽光発電設備設置のため、前倒しで支出したため5.3%増

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館の照明をLED化し、光熱費の削減を図るとともに、環境への配慮を実施した点は評価できる。また、太陽光発電設備の設置が完了し、さらなる効果を期待できる。</li> <li>・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトとし、リスク管理を図るとともに、職員のライフワークバランスの向上に寄与している。</li> <li>・緊急対応時の訓練として、消防・防災設備管理会社職員を招き、消防設備・防災機器の使用時の注意点等の説明を受けた上で訓練を行った。</li> </ul>
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
環境への配慮			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マナー教育や緊急時対応教育、バリアフリー教育などの多彩な研修を職員の採用時や定期的実施している。H29年度は、実際に車いすを使用して、乗降体験などの実習を含むバリアフリー教育を行った。</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>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、本社職員が確認を行っている。</li> <li>・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。</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>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域新聞、ぐるっと千葉、オニオン新聞、千葉テレビ、JCOMなど、地元マスコミを活用した広報を行うとともに、フェイスブックなどSNSを活用した広報を実施している。</li> <li>・地域の町内自治会と良好な関係を築いており、自主事業のチラシ等を自治会内で回覧してもらい、利用を促進している。</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>	C	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業としてそば打ち教室を開催し、参加者と積極的に関わりサークル化につなげた。</li> <li>・血圧計、ウォーターサーバー、スポットクーラー、コピー機の設置等により、利用者への支援を行っている。</li> <li>・ロビーにてゴミの分別、リサイクル方法について現物を展示して啓蒙しているが、リサイクルできるか迷うものを中心に展示するなど、工夫がみられる。</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>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティーまつり、おはなし会等の受託事業を適切に実施した。</li> <li>・畑町防災会との共催による防災訓練・AED講習、福島復興イベント、東京五輪音頭踊り方講習会など、公共性・公益性がある事業を実施した。</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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。</li> <li>・障害者1名を雇用している。</li> </ul>
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
諸室の稼働率は年度目標を上回っているが、更なる向上に向けた方策を図られたい。	H28年度	新たな自主事業を実施し、「そば打ち教室」からサークル化につなげた。また、「自習教室」を平日にも実施し、予約の無い諸室を有効活用した。
体育館の利用者数の増加については、評価できるため、引き続き利用促進に努められたい。	H28年度	小・中学生を対象とした卓球・バドミントン用具の無料貸出しを継続するとともに、シャワー室の美化や体育館を2面に仕切るネットの補修など、利用者の要望に応え、利用促進を図った。

## 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	第1回（平成29年8月1日～8月31日）、第2回（平成30年1月4日～1月31日）																																																						
	回答者数	第1回(421名)、第2回(531名)																																																						
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」																																																						
結果	※（）内は第2回の数値を表記。 ※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とならない場合がある。																																																							
	<b>ア 回答者の属性</b> <span style="float:right">%</span>																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>男</th> <th>36.8</th> <th>女</th> <th>61</th> <th>未記入</th> <th>2.1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">職業</td> <td>学生</td> <td>5.7 (4.0)</td> <td>勤労者</td> <td>23.8 (32.8)</td> <td>主婦(夫)</td> <td>43.0 (42.0)</td> </tr> <tr> <td>無職</td> <td>19.5 (16.6)</td> <td>その他</td> <td>5.5 (0.0)</td> <td>未記入</td> <td>2.6 (4.7)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年齢</td> <td>～19</td> <td>5.9 (3.8)</td> <td>～39</td> <td>10.7 (10.7)</td> <td>～59</td> <td>20.0 (24.7)</td> </tr> <tr> <td>～79</td> <td>55.6 (50.7)</td> <td>80～</td> <td>7.6 (7.0)</td> <td>未記入</td> <td>0.2 (3.2)</td> </tr> </tbody> </table>						性別	男	36.8	女	61	未記入	2.1	職業	学生	5.7 (4.0)	勤労者	23.8 (32.8)	主婦(夫)	43.0 (42.0)	無職	19.5 (16.6)	その他	5.5 (0.0)	未記入	2.6 (4.7)	年齢	～19	5.9 (3.8)	～39	10.7 (10.7)	～59	20.0 (24.7)	～79	55.6 (50.7)	80～	7.6 (7.0)	未記入	0.2 (3.2)																	
	性別	男	36.8	女	61	未記入	2.1																																																	
	職業	学生	5.7 (4.0)	勤労者	23.8 (32.8)	主婦(夫)	43.0 (42.0)																																																	
		無職	19.5 (16.6)	その他	5.5 (0.0)	未記入	2.6 (4.7)																																																	
	年齢	～19	5.9 (3.8)	～39	10.7 (10.7)	～59	20.0 (24.7)																																																	
		～79	55.6 (50.7)	80～	7.6 (7.0)	未記入	0.2 (3.2)																																																	
	<b>イ 満足度に関する質問</b> <span style="float:right">%</span>																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>大変満足 満足</th> <th>普通</th> <th>不満足 非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付等の対応</td> <td>76.5(73.6)</td> <td>21.4(24.5)</td> <td>0.5(0.6)</td> <td>1.7(1.3)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>70.8(74.3)</td> <td>26.8(23.8)</td> <td>0.5(0.6)</td> <td>1.9(1.3)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>52.8</td> <td>37.5</td> <td>0.2</td> <td>9.5</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>49.9</td> <td>35.6</td> <td>3.4</td> <td>11.2</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>						設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計	受付等の対応	76.5(73.6)	21.4(24.5)	0.5(0.6)	1.7(1.3)	100(100)	清掃等	70.8(74.3)	26.8(23.8)	0.5(0.6)	1.9(1.3)	100(100)	講座等	52.8	37.5	0.2	9.5	100	予約方法	49.9	35.6	3.4	11.2	100																				
設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計																																																			
受付等の対応	76.5(73.6)	21.4(24.5)	0.5(0.6)	1.7(1.3)	100(100)																																																			
清掃等	70.8(74.3)	26.8(23.8)	0.5(0.6)	1.9(1.3)	100(100)																																																			
講座等	52.8	37.5	0.2	9.5	100																																																			
予約方法	49.9	35.6	3.4	11.2	100																																																			
<b>ウ 独自質問</b> <span style="float:right">%</span>																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>自宅(職場) に近い</th> <th>駐車場が 広い</th> <th>比較的 空いている</th> <th>料金が安い</th> <th>その他</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>畑CC利用理由</td> <td>39</td> <td>18.5</td> <td>13.6</td> <td>11.9</td> <td>11.7</td> <td>5.5</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>設問</td> <td>はい</td> <td>いいえ</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>予約はPC等で行う</td> <td>20.0</td> <td>37.1</td> <td>43.0</td> <td>100</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>設問</td> <td>大変満足 満足</td> <td>普通</td> <td>不満足 非常に不満足</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>説明のしかた</td> <td>54.4</td> <td>34.0</td> <td>0.4</td> <td>11.2</td> <td>100</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>						設問	自宅(職場) に近い	駐車場が 広い	比較的 空いている	料金が安い	その他	未記入	合計	畑CC利用理由	39	18.5	13.6	11.9	11.7	5.5	100	設問	はい	いいえ	未記入	合計				予約はPC等で行う	20.0	37.1	43.0	100				設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計			説明のしかた	54.4	34.0	0.4	11.2	100					
設問	自宅(職場) に近い	駐車場が 広い	比較的 空いている	料金が安い	その他	未記入	合計																																																	
畑CC利用理由	39	18.5	13.6	11.9	11.7	5.5	100																																																	
設問	はい	いいえ	未記入	合計																																																				
予約はPC等で行う	20.0	37.1	43.0	100																																																				
設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計																																																			
説明のしかた	54.4	34.0	0.4	11.2	100																																																			
<b>主な意見と対応</b>																																																								
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td colspan="5">親切で良いと思う・受付対応がVery Good・挨拶・笑顔が良い・手短（はきはきと答えてくれる）で、ていねい・親切な態度、コミュニケーションが図られている・キャンセル時などPC処理が遅い時がある</td> </tr> <tr> <td>施設の設備（良かった点）</td> <td colspan="5">静かで活用しやすい・清掃が行き届いてきれい・ウォーターサーバー、体育館のスポットクーラー設置・体育館のシャワー</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">施設の設備（悪かった点）</td> <td>冷房が効かない</td> <td colspan="4">3階は諸室のファンコイルが更新され、以前よりは改善されています。吹き出しが弱い2階については、スポットクーラーを併用。ロビーにダクトを設置、1F吹き出し口より冷気を誘導しています。</td> </tr> <tr> <td>窓の開閉の不具合 床の張り替え</td> <td colspan="4">音楽室の窓は何度か戸車の交換を行いました。短期間で外れやすくなってしまうのが実情で、危険な窓は開閉禁止としています。床のタイル、カーペットの交換を含め、今後の課題と捉えています。</td> </tr> <tr> <td>体育館の冷房設備の導入</td> <td colspan="4">スポットクーラー2台を設置し、休憩時のクールダウンに利用しています。</td> </tr> <tr> <td>ピアノの調律</td> <td colspan="4">年1回実施しています。（河合楽器担当から更新やオーバーホールを勧められています）H30年度は、年2回の実施を予定。</td> </tr> <tr> <td>建物全体が古く老朽化、調理室ガス台等の設備も古い</td> <td colspan="5">耐震工事や給水管工事は行っていますが、施設全体の更新は予定ありません。調理室設備の更新も今のところ予定はありません。今後も、市と協議し必要な改善を検討してまいります。</td> </tr> <tr> <td>部屋利用時の待ち時間の短縮 使用終了時間を守らせてほしい</td> <td colspan="5">部屋が空いている時は10分前に鍵を貸出。利用後は終了時刻の6分前の鍵返却を依頼して、円滑な部屋の交代が出来るよう対応。</td> </tr> <tr> <td>図書室の本を増やしてほしい 新刊が充実している</td> <td colspan="5">図書室にリクエストカードを用意し、予算内で出来るだけ購入するよう考慮しています。</td> </tr> </tbody> </table>						スタッフの対応	親切で良いと思う・受付対応がVery Good・挨拶・笑顔が良い・手短（はきはきと答えてくれる）で、ていねい・親切な態度、コミュニケーションが図られている・キャンセル時などPC処理が遅い時がある					施設の設備（良かった点）	静かで活用しやすい・清掃が行き届いてきれい・ウォーターサーバー、体育館のスポットクーラー設置・体育館のシャワー					施設の設備（悪かった点）	冷房が効かない	3階は諸室のファンコイルが更新され、以前よりは改善されています。吹き出しが弱い2階については、スポットクーラーを併用。ロビーにダクトを設置、1F吹き出し口より冷気を誘導しています。				窓の開閉の不具合 床の張り替え	音楽室の窓は何度か戸車の交換を行いました。短期間で外れやすくなってしまうのが実情で、危険な窓は開閉禁止としています。床のタイル、カーペットの交換を含め、今後の課題と捉えています。				体育館の冷房設備の導入	スポットクーラー2台を設置し、休憩時のクールダウンに利用しています。				ピアノの調律	年1回実施しています。（河合楽器担当から更新やオーバーホールを勧められています）H30年度は、年2回の実施を予定。				建物全体が古く老朽化、調理室ガス台等の設備も古い	耐震工事や給水管工事は行っていますが、施設全体の更新は予定ありません。調理室設備の更新も今のところ予定はありません。今後も、市と協議し必要な改善を検討してまいります。					部屋利用時の待ち時間の短縮 使用終了時間を守らせてほしい	部屋が空いている時は10分前に鍵を貸出。利用後は終了時刻の6分前の鍵返却を依頼して、円滑な部屋の交代が出来るよう対応。					図書室の本を増やしてほしい 新刊が充実している	図書室にリクエストカードを用意し、予算内で出来るだけ購入するよう考慮しています。				
スタッフの対応	親切で良いと思う・受付対応がVery Good・挨拶・笑顔が良い・手短（はきはきと答えてくれる）で、ていねい・親切な態度、コミュニケーションが図られている・キャンセル時などPC処理が遅い時がある																																																							
施設の設備（良かった点）	静かで活用しやすい・清掃が行き届いてきれい・ウォーターサーバー、体育館のスポットクーラー設置・体育館のシャワー																																																							
施設の設備（悪かった点）	冷房が効かない	3階は諸室のファンコイルが更新され、以前よりは改善されています。吹き出しが弱い2階については、スポットクーラーを併用。ロビーにダクトを設置、1F吹き出し口より冷気を誘導しています。																																																						
	窓の開閉の不具合 床の張り替え	音楽室の窓は何度か戸車の交換を行いました。短期間で外れやすくなってしまうのが実情で、危険な窓は開閉禁止としています。床のタイル、カーペットの交換を含め、今後の課題と捉えています。																																																						
	体育館の冷房設備の導入	スポットクーラー2台を設置し、休憩時のクールダウンに利用しています。																																																						
	ピアノの調律	年1回実施しています。（河合楽器担当から更新やオーバーホールを勧められています）H30年度は、年2回の実施を予定。																																																						
建物全体が古く老朽化、調理室ガス台等の設備も古い	耐震工事や給水管工事は行っていますが、施設全体の更新は予定ありません。調理室設備の更新も今のところ予定はありません。今後も、市と協議し必要な改善を検討してまいります。																																																							
部屋利用時の待ち時間の短縮 使用終了時間を守らせてほしい	部屋が空いている時は10分前に鍵を貸出。利用後は終了時刻の6分前の鍵返却を依頼して、円滑な部屋の交代が出来るよう対応。																																																							
図書室の本を増やしてほしい 新刊が充実している	図書室にリクエストカードを用意し、予算内で出来るだけ購入するよう考慮しています。																																																							

(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
冷房の効きが悪い。	当施設の空調設備は旧式であり、フロアや部屋ごとに調整ができず、また、ロビーが吹き抜けであるため特に2階が暑くなる。そのため、以下の対応を取っている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階の吹き出し口にダクトを設置し、冷気を2階に誘導。</li> <li>・スポットクーラーを設置して併用。</li> </ul>

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 諸室利用者数は前年比、対目標値ともやや下回り、体育館利用者数は前年比は下回ったが、対目標値は達成した。</li> <li>・ 諸室の稼働率は、前年比、年間目標とも大きく上回った。</li> <li>・ 利用料金収入は、前年度比は上回ったが、年間目標に僅かに届かなかった。</li> <li>・ 太陽光発電設備の設置他や諸室他のLED化を推進するとともに、空調の稼働調節を小まめに行いスポットクーラーとの併用を図る等、光熱費の抑制に努めた。</li> <li>・ 計画した自主事業を実施し、参加率向上の周知に努めた。「子育てサロン」と「幼児サロン」は通年で高い参加率を維持し評価も高い。「東京五輪音頭2020 踊り方講習会」、「LOVE福島(福島復興支援事業)」等を開催、また、地域の防災会と「防災訓練」、「ジュニア避難所開設訓練」等を共催し、公共性や公益性のある事業の実施と共に地域貢献にも努めた。</li> <li>・ 卓球台等備品の点検、設備の保守、随時清掃等、また、機械による草刈等で施設の維持管理に努めた。</li> <li>・ 利用者支援、サービスの向上を図り、カラオケ機や車いすの更新を実施した。また、清掃の充実のみではなく花壇やカウンターに季節ごとの花や飾り付け等を絶やさず、通年で館内の美化に努めた。</li> </ul>
----------	---	----	--

### (2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 諸室の稼働率が24.2%となり、H28年度実績(21.5%)から大きく向上するとともに、H32年度の目標(24.0%)を達成している点は高く評価できる。</li> <li>・ 自主事業としてそば打ち教室を開催し、参加者と積極的に関わりサークル化につなげたほか、血圧計の設置、ゴミの分別方法の展示など、ニーズを捉えて利用者サービスを行っている。</li> <li>・ 地元マスコミを活用した広報や照明器具のLED化、太陽光発電設備の設置、公共性のある自主事業など、指定管理者の特色を生かした事業を行った点は高く評価できる。</li> <li>・ 指定管理者は市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っているが、福島復興イベントや写真展、スポーツ大会などの4館合同イベントを実施するなど、連携した管理・運営を行っている。引き続き、スケールメリットを生かした事業を期待したい。</li> <li>・ 諸室の利用者数は29,091人と前年(29,217人)を下回り、また、H29年度の目標(30,003人)に届いていない。また、体育館の利用者数は14,867人とH29年度の目標(13,350人)は達成しているものの、前年(16,279人)を下回っている。改善を期待したい。</li> </ul>
----------	---	----	--

#### 【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 利用者は高齢者の割合が高いため、SNSを活用し若い方に広報するなど、幅広い年代の方に利用してもらえるような方策を検討されたい。
- イ 収支が赤字であるため、利用者数の増加や自主事業の見直しなどにより改善を図られたい。
- ウ 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、増収・増益であり、純資産が前年よりも増加していることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。