

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	千葉県花見川区幕張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 (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、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"> ① 施設稼働率 (諸室) ② 施設利用者数 (体育館)
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 46.4%以上/指定期間最終年度 (46.3%以上) 39.8%/H29年度 ② 37,000人以上/指定期間最終年度 (37,000人以上) 34,450人/H29年度
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 46.4% (46.3%以上)	49.0%	最終年度数値目標に対する達成率 105.6% (105.8%)
	H29年度数値目標 39.8%		H29数値目標に対する達成率 123.1%
施設利用者数 (体育館)	最終年度数値目標 37,000人 (37,000人以上)	39,001人	最終年度数値目標に対する達成率 105.4% (105.4%)
	H29年度数値目標 34,450人		H29数値目標に対する達成率 113.2%

※ 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 71,640人	73,837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	45,801	43,354	実績－計画	0	太陽光発電設備設置のため増
	計画	45,801	43,354	計画－提案	2,941	
	提案	42,860	43,354			
利用料金収入	実績	10,851	10,454	実績－計画	1,185	稼働率の向上
	計画	9,666	9,297	計画－提案	0	
	提案	9,666	9,348			
その他収入	実績	0	5	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	56,652	53,813	実績－計画	1,185	
	計画	55,467	52,651	計画－提案	2,941	
	提案	52,526	52,702			

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	34,038	32,431	実績－計画	1,835	最低賃金の引き上げ及び人員配置に伴う職員1名増のため
	計画	32,203	32,112	計画－提案	△ 29	
	提案	32,232	32,112			
事務費 管理費	実績	17,976	13,415	実績－計画	612	過去の消耗品不足の補充 提案時の費目誤りによる
	計画	17,364	14,605	計画－提案	△ 2,266	
	提案	19,630	19,660			
委託費	実績	4,320	4,279	実績－計画	△ 1,280	再委託業務の一部を直接実施したことによる経費削減 提案時の費目誤りによる
	計画	5,600	5,334	計画－提案	5,252	
	提案	348	330			
その他事業費	実績	379	264	実績－計画	79	太陽光発電設備の追加工事費用
	計画	300	600	計画－提案	△ 16	
	提案	316	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	56,713	50,389	実績－計画	1,246	
	計画	55,467	52,651	計画－提案	2,941	
	提案	52,526	52,702			

※「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	819	450
その他収入	実績	0	0
合計	実績	819	450

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	28	2
事務費	実績	30	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	60	24
使用料	実績	38	28
事業費	実績	1,098	438
利用料金	実績	94	0
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	1,348	492

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	56,652	53,813
	支出合計	56,713	50,389
	収支	△ 61	3,424
自主事業	収入合計	819	450
	支出合計	1,348	492
	収支	△ 529	△ 42
総収入		57,471	54,263
総支出		58,061	50,881
収支		△ 590	3,382
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) 数値目標：46.3% 実績値：49.0%	B	市設定の数値目標の105.8%
施設利用者数 (スポーツ施設) 数値目標：37,000人 実績値：39,001人	B	市設定の数値目標の105.4%

【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	太陽光発電設備設置のため、前倒しで支出したことにより6.9%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)
-：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"> ・本館の照明のLED化を進めたことで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、さらなる光熱費の削減効果を期待できる。 ・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。
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"> ・職員研修を通して、接客能力や障害者への対応、AED使用の緊急対応能力の向上を図っている。
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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・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、本社職員による確認も行っている。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。 ・館内外を巡回し安全を確認し、修繕が必要な箇所へは迅速に対応し、利用者には不便をかけないよう努めている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域新聞、千葉日報、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。 ・自主事業である広報紙の発刊は、計画を上回る発刊を行い、利用を促進した（計画4→実施8）。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみの分別方法が誤解されがちなものを展示し、リサイクルに関する啓発を積極的に行っている。 ・利用者からの要望を受けて、空気加湿浄器を購入し設置したことにより、利用者の健康と利便性向上を図った。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつり、おはなし会等の受託事業を適切に実施した。おはなし会は、計画を上回る回数を実施した（計画6→実施15）。 ・プロの落語家による寄席は、熊本・東北の復興支援と題して開催し、社会福祉協議会を通して収益の一部を寄付した。 ・引き続き福島復興事業を実施し、市民と県内在住の被災者との心の繋がりに寄与した。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。 ・障害者の退職に伴い、提案にあった障害者雇用を行っていないため、改善に期待したい。
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
人が集まる仕組みづくりを継続し、利用者数の増加に努められたい。	平成28年度	幕張南小学校の絵画、幕張西中学校の書初め、昭和学院秀英高校写真部の作品展示や、神田外国語大学の学生ボランティアのイベント参加等、近隣の学校との連携により利用者数の増に努めた。
駐車場が狭いため、利用者が安全に利用できるような方策を検討されたい。	平成28年度	大規模なイベント開催時には、駐車場借用に関して近隣の企業・小学校の協力を得ている。
ごみの分別について、展示を行っているが、分別方法が分かりづらいものを展示するなど、展示物や展示方法について工夫されたい。	平成28年度	天ぷら油の廃油やくすりびん等、一般ごみと誤解しがちなものを、不燃ごみであることを周知を行っている。

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(357名)第2回(483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。						
	ア 回答者の属性 %						
	住所	市内	79.3	市外	19.3	未記入	1.4
	職業	学生	8.4 (6.4)	勤労者	22.9 (24.6)	主婦(夫)	50.3 (42.0)
		無職	15.6 (19.9)	未記入	2.8 (7.0)		
	年齢	～19	7.8 (5.4)	～39	12.0 (13.8)	～59	26.0 (21.2)
		～79	47.2 (48.9)	80～	5.0 (5.6)	未記入	2.0 (5.2)
	イ 満足度に関する質問						
	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計	
	スタッフの対応	67.9(73.1)	30.1(25.2)	0.3(0.4)	1.7(1.2)	100(100)	
スタッフの身だしなみ	64.7	33.1	0.0	2.2	100		
説明の分かりやすさ	58.0	38.4	0.8	2.8	100		
受付の待ち時間	51.2(62.2)	41.2(32.2)	2.8(1.4)	4.8(4.1)	100(100)		
施設の清掃	58.3(66.1)	34.5(28.3)	4.8(4.3)	2.5(1.2)	100(100)		
設備、備品の充実	47.2(52.9)	43.0(37.1)	5.1(7.9)	4.8(2.1)	100(100)		
施設主催の講座等の企画	38.9	41.5	1.4	18.2	100(100)		
予約方法	40.9	38.4	1.4	19.3	100(100)		
ウ 独自質問							
設問	不便を感じる	不便を感じない	未記入	合計			
駐車場の不便	38.5	32.0	29.5	100.0			
設問	希望する	希望しない	未記入	合計			
駐車場の拡張希望	53.6	8.6	37.8	100.0			
設問	希望する	希望しない	未記入	合計			
本館のヒビ	19.6	52.4	28.0	100.0			
エ 主な意見と対応							
対応、受付の待ち時間	いつも丁寧に、依頼にもすぐに対応してくれます。〔最も多い意見〕						
施設の清掃	清掃員の方が良く清掃してくれるので、いつもきれいです。〔最も多い意見〕						
設備の満足度	いつもきれいに維持されています。不便を感じたことはありません。〔最も多い意見〕						
備品の充実	いろいろな備品が用意されているので良いです。〔最も多い意見〕						
要望 改善点	前のコマを利用する団体が、使用制限時間の2～3分前には部屋を明け渡すようにしてほしい。	終了時間5分前にカギの返却がない場合には、諸室に向いて退室の準備を依頼するようにしました。また、カギの受け渡しの注意喚起の掲示を、各諸室に出しました。					
	前のコマを利用した団体が、退室の時にチャンと掃除していないことがある。	終了後の清掃の注意喚起の掲示を、各諸室に掲示しました。また、高齢等の理由で清掃に問題がある団体には、利用前にしっかり清掃を行っていただけよう、やんわりと声掛けをしています。					
	夏は体育館が暑い、更衣室に扇風機を入れてほしい。	体育館の教官室の冷房を、23℃設定で運用するようにしました。更衣室には安全な電源が十分でないため、平成30年度に電源増設の工事をし、その後に設置することにしております。					
	チョークの量をもっともらえると良いです。	すぐに、チョークを入れる箱を大きなものに替えて、渡せるチョークの量を多くいたしました。					
	夏の体育館は暑すぎです。蚊も出ます。	卓球・バドミントンの際には扇風機が使えないことから、体育館・教官室の冷房強化で対応しています。蚊対策については、すぐに蚊取り器を増設し、9:00～21:00まで利用できるようないたしました。					
	諸室のカギの受け渡しを、利用時間10分前からにしてほしい。	不公平感が生じる可能性があることから、サークル・利用者の意見を伺ったうえで、前のコマに利用がない場合には利用時間10分前からカギを受け渡すようにいたしました。					

(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
冬は空気が乾燥して風邪が流行することから、加湿空気清浄器を購入してもらいたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の健康と利便性の向上のため、すぐに空気加湿清浄器の購入を決定した。 ・特に大人数で利用するホール及び集会室1、図書室には、それぞれ大型の加湿空気清浄器を購入・設置し、終日利用を可能とした。 ・中型の加湿空気清浄器を2台購入し、その他の諸室に貸し出せるようにした。

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"> ・諸室の稼働率・利用者数、体育施設の利用者数、利用料金収入ともに年間目標を上回った。特に、諸室の稼働率（実績49.0%、数値目標46.4%）、体育施設の利用者数（実績39,001人、数値目標37,000人）は最終年度の数値目標を超えている。また、稼働率が低迷していた料理実習室は、個人利用の増加や自主事業として実施したそばうち教室参加者のサークル利用により、9.6%（H28年度）から、19.5%（H29年度）へと大幅に上昇した。 ・昨年実施した体育館照明のLED化に加え諸室のLED化も実施し、さらに空調の稼働調節を小まめにおこなうことで光熱費の抑制を図った。 ・声掛けしたものの参加に応じてもらえず実施に至らなかった社交ダンス交流会を除き、自主事業を実施した。スポーツ用具貸出、利用者向けコピー機は通年で多くの方が利用した。 ・空調機の経年劣化による故障が目立つようになったが、利用者に不便をかけないタイミングで修繕を行い、利用環境を維持した。 ・福島復興支援事業「LOVE福島」と「横田めぐみ写真展」は、継続事業として実施した。 ・1月に実施された国民保護訓練にセンターとして協力し、今後の訓練の参考にもなった。
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室の稼働率、体育施設の利用者数が最終年度の年間数値目標を上回り、高い伸び率を示している。目標達成に満足することなく、更なる利用促進を期待したい。 ・幕張文庫の継続設置やサンルームへのテレビの設置等、利用者サービス向上のための新たな工夫を行っている点は評価できる。 ・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継続している。 ・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、卓球大会などの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。 ・障害者の退職に伴い、提案にあった障害者雇用を行っていないため、改善に期待したい。
------	---	----	--

【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

<p>ア 施設稼働率、施設利用者数ともに大幅に増加している点は高く評価できる。引き続き向上に期待したい。</p> <p>イ 収支が赤字であるため、自主事業の見直しなどにより改善を図られたい。</p> <p>ウ 障害者を雇用するとの提案であるため、障害者を雇用するよう図られたい。</p> <p>エ 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。</p>
--