

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	千葉市土気あすみが丘プラザ
条例上の設置目的	千葉市土気あすみが丘プラザ設置管理条例 (設置) 第1条 本市は、地域住民のための学習、文化等に関する各種の事業を行うとともにコミュニティ活動の場を提供する施設として、次のとおり千葉市土気あすみが丘プラザを設置する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	地域住民のための学習、文化等に関する各種事業を行うとともに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)	・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・実施するとともに、地域の生活文化向上のため、定期講座の開設及び講演会、展示会等を開催すること。 ・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。 ・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※	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 45.0%以上/指定期間最終年度(44.6%以上) ② 24,759人以上/指定期間最終年度(24,500人以上)
所管課	緑区役所地域振興課

※ 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	ANAスカイビルサービス株式会社
構成団体 (共同事業体の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都大田区羽田空港3丁目5番10号 ユーティリティセンタービル7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
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)	45.0%以上 (44.6%以上)	31.8%	70.7% (71.3%)
施設利用者数(スポーツ施設)	24,759人以上 (24,500人以上)	12,387人	50.0% (50.6%)

※ 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
プラザまつり参加人数	200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】 R1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	55,993	53,660	実績－計画	2,240	新型コロナウイルス感染症拡大による利用料金減収に伴う指定管理料増額のため
	計画	53,753	53,430	計画－提案	0	－
	提案	53,753	53,859			
利用料金収入	実績	4,837	6,751	実績－計画	△ 3,683	新型コロナウイルス感染症に伴う利用制限のため
	計画	8,520	7,674	計画－提案	0	－
	提案	8,520	8,383			
その他収入	実績	57	415	実績－計画	△ 143	－
	計画	200	147	計画－提案	0	－
	提案	200	200			
合計	実績	60,887	60,826	実績－計画	△ 1,586	
	計画	62,473	61,251	計画－提案	0	
	提案	62,473	62,442			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	34,938	37,192	実績－計画	4,332	正社員の雇用や臨時ボーナス支給、受付対応や駐車場誘導を充実させるために人員を増やした事もあり、増額となる。
	計画	30,606	30,083	計画－提案	△ 418	－
	提案	31,024	30,802			
事務費	実績	1,578	2,026	実績－計画	△ 16	－
	計画	1,594	1,566	計画－提案	△ 224	－
	提案	1,818	1,818			
管理費	実績	7,456	9,407	実績－計画	△ 5,447	コロナ感染拡大による活動の制限により、費用を抑える結果となった。
	計画	12,903	12,521	計画－提案	156	－
	提案	12,747	12,938			
委託費	実績	11,232	11,184	実績－計画	△ 843	故障による修繕やプラザまつりの縮小により、業者への委託費が減った。
	計画	12,075	11,684	計画－提案	1,093	2019年度より消防設備保守を再委託する結果、計画費増額となった。
	提案	10,982	10,982			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	－
	計画	0	0	計画－提案	0	－
	提案	0	0			
間接費	実績	5,244	5,701	実績－計画	△ 51	－
	計画	5,295	5,397	計画－提案	△ 607	－
	提案	5,902	5,902			
合計	実績	60,448	65,510	実績－計画	△ 2,025	
	計画	62,473	61,251	計画－提案	0	
	提案	62,473	62,442			

※「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

本社経費は、事業費のうち人件費、委託費及び諸経費の合計数10.5%以内を「販売管理費」として積算。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R1年度
自主事業収入	実績	30	186
その他収入	実績	0	0
合計	実績	30	186

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R1年度
人件費	実績	20	72
事務費・管理費	実績	16	123
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	11
利用料金	実績	16	84
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	52	290

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R1年度
必須業務	収入合計	60,887	60,826
	支出合計	60,448	65,510
	収支	439	△ 4,684
自主事業	収入合計	30	186
	支出合計	52	290
	収支	△ 22	△ 104
総収入		60,917	61,012
総支出		60,500	65,800
収支		417	△ 4,788
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)	D	<p>市設定の数値目標 44.6% (指定管理者設定目標45.0%) 実績値 31.8% 達成率 71.3%</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大により</p> <p>1. 休館、一部休館等 (主なもの)</p> <p>①R2. 4. 4~4. 7 全館休館 (6. 7日は、諸室のみ17時まで開館)</p> <p>②R2. 4. 8~5. 26 全館休館</p> <p>③R2. 12. 26~R3. 1. 11 予約済の利用を除き利用停止 ※予約済の方に対しても、利用自粛を個々に要請</p> <p>④R3. 1. 8~R3. 3. 21 諸室の17時以降の利用停止</p> <p>⑤R3. 3. 22~R3. 3. 31 20時以降利用停止</p> <p>2. 利用目的制限</p> <p>R2. 4. 1~R2. 9. 6 飛沫、接触感染のリスクが高い利用目的について、利用制限を実施。</p>

施設利用者数（スポーツ施設）	E	市設定の数値目標 24,500人 （指定管理者設定目標24,759人） 実績値 11,946人 達成率 48.8% ※新型コロナウイルス感染症拡大により 1. 休館、一部休館等（主なもの） ①R2. 4. 4～5. 26 全館休館 ②R2. 12. 26～R3. 1. 11 予約済の利用を除き利用停止 ※予約済の方に対しても、利用自粛を個々に要請 ・スポーツ施設の個人使用停止 ③R3. 1. 8～R3. 1. 11 17時以降利用停止 ④R3. 1. 12～R3. 3. 21 スポーツ施設の休館 ⑤R3. 3. 22～R3. 3. 31 20時以降利用停止 2. 利用目的制限 R2. 4. 1～R2. 9. 6 飛沫、接触感染のリスクが高い利用目的について、利用制限を実施。
----------------	---	--

【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	・年度当初の指定管理料 53,753千円 ・最終の指定管理料 55,993千円※ ※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、臨時休館等の実施をしたところにより、減収した利用料金収入等の補填のために指定管理料を増額した。

【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 関係法令等の遵守 リスク管理・緊急時対応	C	C	定期的に活動している曜日と時間を把握し、新規利用者への情報提供を行い、利用促進と稼働率アップに向けて努力した。利用者の体調不良時の対応を職員全員でのバックアップを行った。
2 施設管理能力 (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 設備・備品の管理・清掃・整備等	B	B	社内でe-ラーニングを実施し、従業員のスキルアップに貢献した。正社員雇用による雇用維持に務めた。 年4回の清掃点検を実施し、第三者の目で意見を言って頂き、清掃の評価も高かった。
3 施設の効用の発揮 (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 自主事業の効果的な実施	B	C	色んな利用方法を利用者へ伝え、利用促進に努めた。 代表者会議を行い、活動報告をした上で、利用者の意見を聞き、要望に応えるように努めた。 新規企画は手作りマスク販売を実施。販売価格は低価格の200円で販売し、売上金は全額千葉市医療従事者へ寄付した。

4 その他	市内業者の育成	C	C	市内業者へ委託し、評価シートにて評価を実施。 障がい者1名雇用。 正社員、契約社員での雇用を実施。 社内全体の業績による配当金も実施。
	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（緑区役所部会）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
①大規模改修工事の影響で、2か月のみの稼働であったため、施設稼働率及び利用者数について、市が設定している最終年度の数値目標を達成できなかったことは、やむを得ないが、改善の余地がある。収支状況の黒字化は、評価できるため、今後とも数値目標達成や利益の還元が得られるよう努められたい。 ②休館中に防犯カメラの設置やWifiの設置をするなどして、市民のニーズに応える設備の増強ができたことは評価できる。今後とも利用者サービスの向上に努められたい。	平成30年度	①プラザだよりを自治会に配布してプラザのイベント広報を実施した。ほかに、イベント実施時に利用方法について説明するなど利用率向上に向けて努力した。 ②特にWifiの設置は利用者から好評であった。また、防犯カメラを設置した事も犯罪防止に努めた。
①施設稼働率及び利用者数について、大規模改修工事や自然災害、新型コロナウイルス感染症などの影響により、市が設定している最終年度の数値目標を達成できなかったことは、やむを得ないものの改善の余地はある。今後とも数値目標の達成や収支の黒字化に努められたい。 ②災害時に市と協力し、避難所運営に努めたことは評価する。今後とも災害時に避難所を開設した際は、速やかに受け入れ体制を整え、積極的な避難所の管理運営に努められたい。 ③地元周辺自治会への広報誌の配布や、ホームページでの広報活動は評価できるが、さらなる利用者増加に向けた検討を期待したい。 ④自主事業に工夫が見られ、幅広い利用者獲得に努めたことは評価できるため、今後の更なる発展に期待したい。	令和元年度	①新型コロナウイルス感染拡大防止対策を積極的に行い、黒字化を目標に進めてきたが、利用制限や休館等があり、稼働率、利用者数、収入は計画を上回る事ができなかった。しかし、照明や空調等の電気については徹底した時間管理やデマンド計での管理により、電気料金を昨年と比べて160万円削減出来た。 ②市と協力し、避難所受け入れを整えるようにテレビを購入し、情報提供できるように務めた。 ③広報についてはコロナ感染拡大により、イベントの縮小や中止になる事も多く、さらなる拡大は出来なかった。 ④自主事業のほとんどが中止となったが、感染者数が減った時期に親子アニメ劇場、映画観賞会、子育て講演会などを実施。新規事業として5月からマスク作り販売を実施し、売上金を千葉市医療従事者へ寄付する事ができた。

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	受付にてアンケート用紙及び鉛筆を配布し利用終了後に回収する。(年2回 8月・1月)
	回答者数	【8月】 498人(男 174人、女 323人、未記入 1人) ※各施設毎の独自質問項目 【1月】 240人(市内 196人、市外 35人、未記入 9人) ※全施設統一の質問項目 合計 738人
	質問項目	【8月】 (1) 利用者について(性別、住所、年代、利用状況、利用施設、利用頻度) (2) 施設に対する満足度について(スタッフの言葉遣い・対応・身だしなみ、受付事務処理、清掃、案内表示、施設の整備状況、利用料金) (3) 申込・予約のしやすさについて (4) 各サービスの満足度について 【1月】 (1) 利用者について(住所、職業、年代、交通手段、使用施設、利用形態、利用頻度) (2) 施設に対する満足度について(スタッフの対応・説明、受付の待ち時間、施設の清掃、設備の満足度、備品の充実、利用効果)

結果

【8月】

- 1 性別：男性 34.9%、女性 64.9%、未記入 0.2%
- 2 住所：市内 80.3%、市外 16.9%、未記入 2.8%
- 3 年代：10歳代 5.8%、20歳代 1.6%、30歳代 3.2%、40歳代 10.8%、50歳代 15.3%、
60歳代 22.5%、70歳代以上 40.0%、未記入 0.8%
- 4 利用状況：サークル会員 84.3%、個人利用 5.4%、その他 4.8%、未記入 5.2%
- 5 利用施設(複数回答可能)：体育館 18.9%、音楽室 5.4%、和室 5.0%、多目的室 18.7%
工作室 3.4%、料理室 3.2%、講習室 17.3%、会議室 22.3%
集会室 17.9%、未記入 0.8%
- 6 利用頻度：ほぼ毎日 0.4%、週数回 23.9%、月数回 50.0%、未記入 25.7%、
- 7 スタッフの言葉遣い：良い 60.2%、やや良い 15.1%、普通 21.9%、やや悪い 0.2%、
悪い 0.0%、未記入 2.6%
- 8 スタッフの対応：良い 60.0%、やや良い 16.7%、普通 20.5%、やや悪い 0.0%、
悪い 0.0%、未記入 2.8%
- 9 スタッフの身だしなみ：良い 61.4%、やや良い 15.7%、普通 20.3%、やや悪い 0.0%、
悪い 0.0%、未記入 2.6%
- 10 受付事務処理：良い 58.6%、やや良い 15.1%、普通 22.7%、やや悪い 0.6%、
悪い 0.0%、未記入 3.0%
- 11 清掃：良い 64.5%、やや良い 15.1%、普通 22.7%、やや悪い 0.6%、悪い 0.0%、未記入 1.4%
- 12 案内表示：良い 60.4%、やや良い 18.5%、普通 19.3%、やや悪い 0.2%、悪い 0.0%、未記入 1.6%
- 13 施設の整備状況：良い 59.2%、やや良い 19.1%、普通 18.5%、やや悪い 0.8%、
悪い 0.2%、未記入 2.2%
- 14 利用料金：安い 30.1%、やや安い 9.0%、適切 49.0%、やや高い 5.4%、高い 1.8%、未記入 4.6%
- 15 申込・予約のしやすさ：分かりやすい 34.1%、普通 56.6%、分かりにくい 4.4%、未記入 4.8%
- 16 各サービスの満足度：良い 42.0%、やや良い 22.7%、普通 31.3%、やや悪い 0.0%、
悪い 0.0%、未記入 4.0%

【1月】

- 1 回答者の属性
 - 住所：市内 81.8%、市外 14.6%、未記入 3.8%
 - 職業：学生 3.8%、勤労者(自営) 18.8%、主婦(夫) 45.0%、無職 30.0%、未記入 2.5%
 - 年代：19歳以下 3.3%、～39歳以下 2.5%、～59歳以下 20.4%、～79歳以下 60.4%、
80歳以上 10.0%、未記入 3.3%
 - 交通手段：公共交通機関 4.2%、自転車・バイク 9.6%、自動車 59.6%、徒歩 24.2%、
未記入 2.5%
 - 使用施設：諸室 74.6%、ホール・多目的ホール 21.7%、スポーツ施設 0.0%、
図書室・幼児室等 0.0%、未記入 3.8%
 - 利用形態：団体 90.8%、個人 5.4%、未記入 3.8%
 - 利用頻度：初めて利用 3.8%、定期的に利用 69.2%、未記入 27.1%
- 2 スタッフの対応・説明：大変満足 26.3%、満足 48.8%、普通 20.4%、不満足 0.8%、
非常に不満足 0.0%、未記入 3.8%
- 3 受付の待ち時間：大変満足 22.5%、満足 46.3%、普通 24.6%、不満足 0.4%、
非常に不満足 0.4%、未記入 5.8%
- 4 施設の清掃：大変満足 33.3%、満足 47.5%、普通 16.7%、不満足 0.0%、
非常に不満足 0.0%、未記入 2.5%
- 5 設備の満足度：大変満足 27.1%、満足 49.2%、普通 20.8%、不満足 0.8%、
非常に不満足 0.0%、未記入 2.1%
- 6 備品の充実：大変満足 21.3%、満足 49.6%、普通 25.0%、不満足 0.8%、
非常に不満足 0.0%、未記入 3.3%
- 7 当センターの利用による効果：
 - 文化活動への参加が増えた 22.2%、スポーツ活動への参加が増えた 7.0%、
レクリエーション活動への参加が増えた 5.2%、地域活動への参加が増えた 5.5%、
健康増進に役立った 23.5%、地域との連帯感が強くなった 9.1%、生涯学習に役立った 18.3%、
その他 1.0%、未記入 8.1%

(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
意見や苦情はございませんでした。	

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	利用制限や休館、時間短縮等で利用者数は一時的に激減したが、一人での活動や感染拡大防止を徹底して頂く条件で定員の半数以下で活動して頂いたおかげで安心して活動をして頂いた。利用方法についても利用者へ親切に説明と対応のおかげで利用者からの感謝のお言葉も多くあり、稼働率と社員のやりがいもアップしたと感じた。修繕は多目的トイレに手すりを追加設置と舞台のキャスト交換を実施し、利用者からの要望に答えることが出来た事が良かった。利用者を温かく迎える姿勢がコロナ禍でも継続された。駐車場誘導は従業員で行い、満車時間と誘導時間の管理を実施した。誘導をする事により、利用者とのコミュニケーションを図れた事とクレーム防止にも繋がった。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	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。 1 管理運営による成果・実績 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、本市が指示した休館や一部施設の利用停止、利用目的の制限などにより、諸室稼働率、利用者数ともに目標達成が困難な状況であった。 2 管理運営の履行状況 ・新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、感染防止対策の徹底を図るとともに、利用者の安全を確保しながらイベント開催に取り組むなど、良好な管理運営が行われていることは評価できる。新型コロナウイルス感染症の状況に合わせて臨機応変な施設管理を実施していた点は評価できる。
------	---	----	---

【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) 市民局管理者選定評価委員会の意見

指定管理者変更に伴い、選定評価委員会を開催していない。
