

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	千葉県土気あすみが丘プラザ
条例上の設置目的	千葉県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、次のとおり千葉県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) 43.2%/H29年度 ② 24,759人以上/指定期間最終年度(24,500人以上) 24,143人/H29年度
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。  
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。  
なお、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであり、当該年度における数値目標は指定管理者による設定数値である。

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 (共同事業者の場合)	
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～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 45.0%以上 (44.6%以上)	48.3%	最終年度数値目標に対する達成率 107.3% (108.3%)
	H29年度数値目標 43.2%		H29年度数値目標に対する達成率 111.8%
施設利用者数(スポーツ施設)	最終年度数値目標 24,759人以上 (24,500人以上)	26,738人	最終年度数値目標に対する達成率 107.9% (109.1%)
	H29年度数値目標 24,143人		H29年度数値目標に対する達成率 110.7%

※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
プラザまつり参加人数	7,000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	53,033	53,446	実績-計画	0	-
	計画	53,033	53,446	計画-提案	△ 126	提案額の精査によるもの
	提案	53,159	53,446			
利用料金収入	実績	8,463	8,197	実績-計画	267	利用促進の自助努力による施設利用者の増加によるもの
	計画	8,196	8,096	計画-提案	0	-
	提案	8,196	8,096			
その他収入	実績	163	180	実績-計画	△ 37	コピーサービス・公衆電話収入の実績によるもの
	計画	200	200	計画-提案	0	-
	提案	200	200			
合計	実績	61,659	61,823	実績-計画	230	
	計画	61,429	61,742	計画-提案	△ 126	
	提案	61,555	61,742			

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	32,066	31,736	実績-計画	1,104	社員の新規雇用によるもの
	計画	30,962	30,900	計画-提案	0	-
	提案	30,962	30,900			
事務費	実績	1,444	1,758	実績-計画	△ 1,464	支払リース料（コピー機のリース先の変更、電話機リース料の低減）・通信運搬費（通信回線の変更）の支出減によるもの
	計画	2,908	2,567	計画-提案	0	-
	提案	2,908	2,907			
管理費	実績	14,398	15,467	実績-計画	△ 895	修繕費の縮減によるもの
	計画	15,293	16,109	計画-提案	74	前年度の修繕実績を考慮して増額計上したことによるもの
	提案	15,219	14,929			
委託費	実績	12,501	12,161	実績-計画	35	契約実績の差金によるもの
	計画	12,466	12,166	計画-提案	0	-
	提案	12,466	13,006			
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			
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	60,409	61,122	実績-計画	△ 1,220	
	計画	61,629	61,742	計画-提案	74	
	提案	61,555	61,742			

※「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	272	187
その他収入	実績	0	0
合計	実績	272	187

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	152	73
事務費・管理費	実績	192	142
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	93	74
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	437	289

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	61,659	61,823
	支出合計	60,409	61,122
	収支	1,250	701
自主事業	収入合計	272	187
	支出合計	437	289
	収支	△ 165	△ 102
総収入		61,931	62,010
総支出		60,846	61,411
収支		1,085	599
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) 市設定の数値目標 44.6% 実績値 48.3%	B	達成率 108.3%
施設利用者数 (スポーツ施設) 市設定の数値目標 24,500人 実績値 26,765人	B	達成率 109.2%

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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)  
-：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>	C	C	・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。			
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						
<b>2 施設管理能力</b>						
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	B	B	・管理運営の基準を上回る優れた管理運営を行った。 ・接遇研修等の職員への研修について、提案を上回る頻度で実施し、従業員の能力向上に努めていることは評価できる。			
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						
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 ・施設独自に「安全チェックリスト」を作成し、施設全体(内外)を巡回し、安全確保に努めていることは評価できる。			
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>	B	B	・管理運営の基準を上回る優れた管理運営を行った。 ・施設が仲介し、企画段階から当日の運営に至るまで施設スタッフが関わり、町内自治会が主催する敬老会を開催するなど利用者間の情報ネットワーク構築を推進したことは評価できる。 ・通常の施設パンフレットの作成に加え、英語版、キッズ版を作成したり、他のコミュニティーを調査した上で既存パンフレットをより分かりやすい表記に改訂したことは評価できる。 ・会議室、音楽室及び集会室の環境整備を行うことにより、対前年度比で年間稼働率の実績が大幅に向上し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						
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>				C	C	・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。
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>	B	B	・管理運営の基準を上回る優れた管理運営を行った。 ・市からの受託事業や自主事業とは別に各種団体との協力事業として、施設内ロビーで演奏会等の開催などを行う事により施設利用の促進を図っていることは評価できる。			
施設の事業の効果的な実施						
自主事業の効果的な実施						
<b>4 その他</b>						
市内業者の育成	C	C	・概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。			
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（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
利用者数及び稼働率の年度目標値については、過去の管理運営実績を評価するが故に、もう少し実態に即した数値を設定されたい。	平成27年度	施設稼働率（諸室）を、39.0%（H27）⇒42.1%（H28）に、施設利用者数（スポーツ施設）を、20,600人（H27）⇒24,072人（H28）にそれぞれ上方修正して高い目標設定をした上で施設の管理運営に取り組んでいる。
①施設稼働率及び利用者数が年度目標を達成したことは評価できるため、今後、利益の還元が得られるよう努力されたい。 ②当該施設は避難所の指定を受けており、数値実績としては表れない部分で努力していることは評価できるため、引き続き地域の施設として適切な管理運営をされたい。	平成28年度	① 会議室3、音楽室及び集会室の環境整備を行うことにより、諸室稼働率について対前年度比でそれぞれ18.2%、12.9%、6.9%と大幅な向上を図った。 ② 施設が仲介し、町内自治会が主催する敬老会を開催したり、地域住民に吹奏楽を楽しむ機会を提供し、主催者及び参加者の地域交流を促進することを目的に、「土気ピックウインドオーケストラサマーコンサート」を実施した。

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	実施内容
	<p>【7月】 650人(男 211人、女 437人、未記入 2人) ※各施設毎の独自質問項目 【1月】 634人(市内 461人、市外 120人、未記入 53人) ※全施設統一の質問項目 合計 1,284人</p>	<p>【7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、施設全体の満足度)</p>
結果		<p>【7月】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 性別：男性 32.5%、女性 67.2%、未記入 0.3%</li> <li>2 住所：市内 80.5%、市外 15.7%、未記入 3.8%</li> <li>3 年代：10歳代 3.7%、20歳代 1.7%、30歳代 5.2%、40歳代 9.2%、50歳代 13.5%、60歳代 24.2%、70歳代以上 42.0%、未記入 0.5%</li> <li>4 利用状況：サークル会員 90.5%、個人利用 1.5%、その他 3.2%、未記入 4.8%</li> <li>5 利用施設：体育館 10.7%、静養室 0.7%、音楽室 10.9%、和室 4.8%、多目的室 19.2% 工作室 5.4%、料理室 2.9%、幼児室 0.3%、講習室1・2 18.4%、 会議室1・2・3 14.3%、集会室 8.5%、ロビー 0.9%、未記入 3.0%、</li> <li>6 利用頻度：ほぼ毎日 0.2%、週数回 21.3%、月数回 56.2%、未記入 22.3%、</li> <li>7 スタッフの言葉遣い：良い 52.6%、やや良い 14.5%、普通 29.5%、やや悪い 0.2%、 悪い 0.6%、未記入 2.6%</li> <li>8 スタッフの対応：良い 53.5%、やや良い 15.5%、普通 27.7%、やや悪い 0.2%、 悪い 0.5%、未記入 2.6%</li> <li>9 スタッフの身だしなみ：良い 52.2%、やや良い 15.4%、普通 29.2%、やや悪い 0.0%、 悪い 0.5%、未記入 2.7%</li> <li>10 受付事務処理：良い 48.5%、やや良い 17.2%、普通 29.5%、やや悪い 0.2%、 悪い 0.5%、未記入 4.1%</li> <li>11 清掃：良い 51.4%、やや良い 19.8%、普通 26.3%、やや悪い 1.4%、悪い 0.8%、 未記入 0.3%</li> <li>12 案内表示：良い 45.8%、やや良い 18.6%、普通 33.1%、やや悪い 1.1%、悪い 0.3%、 未記入 1.1%</li> <li>13 施設の整備状況：良い 41.8%、やや良い 18.6%、普通 30.6%、やや悪い 4.0%、 悪い 0.5%、未記入 4.5%</li> <li>14 利用料金：安い 17.7%、やや安い 7.7%、普通 56.8%、やや高い 9.7%、高い 2.6%、 未記入 5.5%</li> <li>15 申込・予約のしやすさ：分かりやすい 22.9%、普通 62.8%、分かりにくい 7.7%、 未記入 6.6%</li> <li>16 各サービスの満足度：満足 30.9%、やや満足 25.1%、普通 39.1%、やや不満 1.2%、 不満 0.5%、未記入 3.2%</li> </ol> <p>【1月】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 回答者の属性 住所：市内 72.7%、市外 19.0%、未記入 8.4% 職業：学生 5.5%、勤労者(自営) 22.7%、主婦(夫) 45.4%、無職 22.2%、未記入 4.1% 年代：19歳以下 5.8%、～39歳以下 7.3%、～59歳以下 25.2%、～79歳以下 53.6%、 80歳以上 6.2%、未記入 1.9% 交通手段：公共交通機関 6.0%、自転車・バイク 10.4%、自動車 59.1%、徒歩 21.8%、 未記入 2.7% 使用施設：諸室 59.1%、ホール・多目的ホール 21.9%、スポーツ施設 14.2%、 図書室・幼児室等 0.2%、未記入 4.6% 利用形態：団体 94.3%、個人 2.7%、未記入 3.0% 利用頻度：初めて利用 5.5%、定期的利用 84.5%、未記入 9.9%</li> <li>2 スタッフの対応・説明：大変満足 23.3%、満足 45.6%、普通 29.2%、不満 0.0%、 非常に不満 0.2%、未記入 1.7%</li> <li>3 受付の待ち時間：大変満足 22.6%、満足 42.0%、普通 29.8%、不満 0.5%、 非常に不満 0.0%、未記入 5.2%</li> <li>4 施設の清掃：大変満足 25.6%、満足 48.9%、普通 22.9%、不満 1.4%、 非常に不満 0.0%、未記入 1.3%</li> <li>5 設備の満足度：大変満足 19.4%、満足 44.8%、普通 31.1%、不満 2.8%、 非常に不満 0.5%、未記入 1.4%</li> <li>6 備品の充実：大変満足 17.7%、満足 39.1%、普通 35.6%、不満 3.2%、 非常に不満 0.8%、未記入 3.6%</li> <li>7 施設全体の満足度：大変満足 19.7%、満足 46.7%、普通 29.7%、不満 1.4%、 非常に不満 0.3%、未記入 2.2%</li> </ol>

(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
部屋の利用時間を過ぎていても、夏季期間においては部屋の鍵を返却するまではエアコンをつけておいてほしい。	部屋の鍵の返却を受ける際における施設利用団体との意思疎通の不足（団体メンバーへの確認内容が代表者には伝わっていなかった）に起因していたことから、各団体の代表者（申請者）への意向確認を行うよう改善を図った。併せて、空調設備の取扱い（節電対策などの観点から利用時間に合わせて切り替えを行っていること）について説明することにより、利用者の理解・協力を求めた。

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"> <li>・会議室3、音楽室及び集会室の環境整備を行い、利便性の向上を図った結果、諸室稼働率が対前年度比でそれぞれ18.2%、12.9%、6.9%と大幅に向上した。</li> <li>・施設内外の安全点検・確保に努めており、施設周辺の交差点における負傷者救護を行うなど施設利用者以外の方への市民サービスの向上に寄与した。</li> <li>・平成30年度に実施予定の施設全体の大規模改修工事に伴う事前の実地調査や関係資料作成に対応するとともに、施設内備品の搬出・搬入業務については、移転物品の精査を行うことにより、物量の低減を市に提案するなどコスト低減に寄与した。</li> </ul>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 管理運営による成果・実績 施設稼働率（諸室）及び施設利用者数（スポーツ施設）の達成率については、いずれも市が設定した最終年度の目標値を上回る実績であったことは評価できる。</li> <li>2 管理運営の履行状況 施設が仲介し、企画段階から当日の運営に至るまで施設スタッフが関わり、町内自治会が主催する敬老会を当該施設で開催するなど利用者間の情報ネットワーク構築を推進したことは評価できる。 施設利用者数を増加させる取り組みとして、ハード面においては、会議室、音楽室及び集会室の環境整備を行うことにより、年間稼働率の大幅な向上を図り、ソフト面においては、主催者及び参加者の地域交流の促進を目的とした「土気シビックウインドオーケストラサマーコンサート」を自主事業として実施し、地元の高校や中学校との合同演奏を行うなど内容の充実を図ったことは評価できる。</li> <li>3 特記事項 市からの受託事業や自主事業とは別に各種団体との協力事業として、施設内ロビーにおいて、演奏会やコンサートの開催、各種作品の展示などを行うことにより、施設利用の促進を図っている。</li> </ol>
------	---	----	---

【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

<p>ア 市の作成した年度評価案の妥当性について 市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。</p> <p>イ 管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について                      (ア) 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したことは評価できる。今後とも利益の還元が得られるようサービスの向上に努められたい。                      (イ) 当該施設は多くの高齢者や子供の利用に供していることから、防犯訓練を実施するなど施設全体の防犯意識の向上を図られたい。                      (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、経常利益及び当期純利益は増え、損益の状況は順調に推移しており、財政的にも問題がないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
--