

平成30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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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※	<ul style="list-style-type: none"> 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※	<ul style="list-style-type: none"> ① 45.0%以上／指定期間最終年度（44.6%以上） 43.5%／H30年度 ② 24,759人以上／指定期間最終年度（24,500人以上） 24,275人／H30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～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※	H30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）	39.9% (H30.6～H31.3は大規模改修工事により閉館)	最終年度数値目標に対する達成率 88.6%（89.4%）
	H30年度数値目標 43.5%		H30年度数値目標に対する達成率 91.7%
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）	3,530人 (H30.6～H31.3は大規模改修工事により閉館)	最終年度数値目標に対する達成率 14.2%（14.4%）
	H30年度数値目標 24,275人		H30年度数値目標に対する達成率 14.5%

※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。

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29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	32,463	53,033	実績－計画	0	－
	計画	32,463	53,033	計画－提案	△ 21,463	提案時、大規模改修工事が想定されていなかったため
	提案	53,926	54,015			
利用料金収入	実績	1,301	8,463	実績－計画	△ 88	－
	計画	1,389	8,196	計画－提案	△ 6,896	提案時、大規模改修工事が想定されていなかったため
	提案	8,285	8,196			
その他収入	実績	40	164	実績－計画	10	－
	計画	30	200	計画－提案	△ 170	－
	提案	200	200			
合計	実績	33,804	61,660	実績－計画	△ 78	
	計画	33,882	61,429	計画－提案	△ 28,529	
	提案	62,411	62,411			

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	19,380	32,065	実績－計画	△ 60	－
	計画	19,440	30,622	計画－提案	△ 11,182	提案時、大規模改修工事が想定されていなかったため
	提案	30,622	30,622			
事務費	実績	2,696	1,117	実績－計画	△ 598	－
	計画	3,294	1,748	計画－提案	1,476	提案時、大規模改修工事が想定されていなかったため
	提案	1,818	1,818			
管理費	実績	5,276	11,814	実績－計画	692	－
	計画	4,584	12,518	計画－提案	△ 8,534	提案時、大規模改修工事が想定されていなかったため
	提案	13,118	13,118			
委託費	実績	3,050	10,834	実績－計画	△ 449	－
	計画	3,499	10,777	計画－提案	△ 7,483	提案時、大規模改修工事が想定されていなかったため
	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			
本社工・共通費	実績	2,826	4,580	実績－計画	△ 239	－
	計画	3,065	5,764	計画－提案	△ 2,806	提案時、大規模改修工事が想定されていなかったため
	提案	5,871	5,871			
合計	実績	33,228	60,410	実績－計画	△ 654	
	計画	33,882	61,429	計画－提案	△ 28,529	
	提案	62,411	62,411			

※「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。

本社工・共通費の配賦基準・算定根拠

本社工費は、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		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	25	272
その他収入	実績	0	0
合計	実績	25	272

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	10	152
事務費・管理費	実績	14	192
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	3	93
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	27	437

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	33,804	61,660
	支出合計	33,228	60,410
	収支	576	1,250
自主事業	収入合計	25	272
	支出合計	27	437
	収支	△ 2	△ 165
総収入		33,829	61,932
総支出		33,255	60,847
収支		574	1,085
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)	C	市設定の数値目標 44.6% 実績値 39.9% 達成率 89.4% ※大規模改修工事により4.5月分のみの実績のため総合的に判断しての評価とした
施設利用者数 (スポーツ施設)	C	市設定の数値目標 24,500人 実績値 3,530人 達成率 14.4% ※大規模改修工事により4.5月分のみの実績のため総合的に判断しての評価とした(参考達成率 86.4%)

【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	提案額 53,926,000円 30年度指定管理料 32,463,035円 約40%削減 ※提案時、大規模改修工事は想定されていなかったため、総合的に判断しての評価とした

【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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 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。 不審者が乱入した時の緊急時対応をまとめた「緊急時の対応2018」を作成したことは評価できる。
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			
2 施設管理能力	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 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。 接遇研修、安全教育研修、改修工事前準備研修等実施している。
(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・警備等			
3 施設の効用の発揮	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 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。 稼働率の低い夜間時間帯の稼働率向上策として、消費税増税のタイミングに併せて料金の割引制度を導入することを検討中である。 新聞の提供に加え、ロビーにパソコンを設置し、利用者の利便性の向上を図ったことは評価できる。
(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			<ul style="list-style-type: none"> 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。 「就活セミナー」、「お菓子教室」の開催など、各世代を対象とした自主事業に努めたことは評価できる。
	施設の事業の効果的な実施	C	C	
	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・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。
	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、「土気シビ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。
①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。 ②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。	平成29年度	①30年度は大規模改修工事で、4,5月のみの営業であったため市が設定している数値目標に達しなかったことはやむを得ない。休館中にWi-fiの設置や、防犯カメラの設置、ロビーに置く敏談用の円型テーブルの購入などを積極的に実施し、再オープンに向けて利用者のサービス向上に努めた。 ②不審者が館内に乱入した場合の、対応についてまとめた「緊急時の2018」を作成した。休館中で訓練は実施できなかったため、令和元年度実施予定。

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	大規模改修により休館したためアンケートは実施しなかった。
	回答者数	
	質問項目	
結果		

(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
駐車場の利用に関して、駐車可能数が少なく、すぐに駐車場が埋まってしまうため、駐車場を増やしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者の入れ替わりの時間帯に合わせて、施設スタッフが駐車場で車の誘導を行い、混雑緩和や事故防止を図っている。 駐車場に防犯カメラを設置し、不正駐車への監視に努めている。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	開館中の運営管理は通常通りの品質レベルを維持した。大規模改修工事に関連する業務では、予想外に量や質を求められたが、この問題解決に寄与できたと思う。
------	---	----	---

(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 30年度については、大規模改修工事があり、4、5月のみの実績であったため、市が設定している数値目標に達しなかったことはやむを得ない。総合的に判断して評価した。 2 管理運営の履行状況 不審者が乱入した時の緊急時対応をまとめた「緊急時の対応2018」を作成したことは評価できる。30年度は休館中のため訓練の実施ができなかったため、今年度訓練の実施を期待する。 3 特記事項 提案時には想定されていなかった大規模改修工事があり、対応に追われたと思われるが、積極的に対応に努めた。再オープンに向けて、Wi-fiの設置や、防犯カメラの設置、ロビーに置く歓談用の円型テーブルの購入などを積極的に実施し、再オープンに向けて利用者のサービス向上に努めたことは評価できる。
------	---	----	--

【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。 大規模改修工事の関係で、全面開館が4月・5月の2か月間であったにもかかわらず、モニタリングの時期が10月であったことについては、正しい評価をする上で検討の余地があったと考える。</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</p> <p>(ア) 大規模改修工事の影響で、2か月間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。</p> <p>(イ) 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。</p> <p>(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、経営成績は増収増益と良好で、資産状況も安定しており、強固な財政基盤を有していることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
