

## 平成 28 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	千葉市美浜区真砂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（昭和 54 年千葉市条例第 5 号） （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※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館）
数値目標※	① 35.0%以上 / 指定管理期間最終年度 (33.0%) 31.0% / H28年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 H28: 31.0% H29: 32.0% H30: 33.0% H31: 34.0% H32: 35.0% ② 18,000人以上 / 指定管理期間最終年度 (15,000人) 15,000人 / H28年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 H28: 15,000人 H29: 15,750人 H30: 16,500人 H31: 17,200人 H32: 18,000人
所管課	美浜区役所地域振興課

※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	CCC パートナーズ
構成団体 （共同事業体の場合）	(株)千葉マリスタジアム 日本メックス(株)
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉県千葉市中央区千葉港 2 番 1 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	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※	H28年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 35.0%以上（33.0%以上）	31.9%	指定管理期間最終年度 91.1%（96.7%）
	H28年度 31.0%		H28年度 (102.9%)
施設利用者数（体育館）	指定管理期間最終年度 18,000人以上（15,000人以上）	13,984人	指定管理期間最終年度 77.7%（93.2%）
	H28年度 15,000人		H28年度 (93.2%)

※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。  
 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るため、達成率は、指定管理者による当該年度の数値目標から算出している。

#### (2) その他利用状況を示す指標

指 標	H28年度実績
施設利用者数（諸室）	99,296人
H28 94,000人	

### 4 収支状況

#### (1) 必須業務収支状況

##### ア 収入

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27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	70,252	25,536	実績－計画	0	
	計画	70,252	25,533	計画－提案	0	
	提案	70,252	24,659			
利用料金収入	実績	7,557	5,232	実績－計画	-51	
	計画	7,608	5,756	計画－提案	0	
	提案	7,608	5,679			
その他収入	実績	3,098	0	実績－計画	3,098	複合施設からの光熱水費徴収
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	80,907	30,768	実績－計画	3,047	
	計画	77,860	31,289	計画－提案	0	
	提案	77,860	30,338			

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	48,322	25,618	実績－計画	2,019	清掃範囲の拡大及び臨時清掃等に 伴う人件費増加等
	計画	46,303	25,104	計画－提案	0	
	提案	46,303	24,404			
事務費・管理費	実績	13,391	3,436	実績－計画	-4,727	光熱水費の減
	計画	18,118	4,847	計画－提案	0	
	提案	18,118	4,634			
委託費	実績	8,460	5	実績－計画	221	コンクリート片落下による体育館 建築物点検の実施（予算未計上）
	計画	8,239	0	計画－提案	0	
	提案	8,239	0			
その他事業費 (備品購入)	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	5,200	1,338	実績－計画	0	
	計画	5,200	1,338	計画－提案	0	
	提案	5,200	1,300			
合計	実績	75,372	30,397	実績－計画	-2,488	
	計画	77,860	31,289	計画－提案	0	
	提案	77,860	30,338			

※「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。

【参考】H27年度：提案時は消費税5%だったが、8%に増税されたため、計画・実績が増額となっている。

## 本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

「一般管理費」として計上（提案書P.53）  
業務支援、研修費、給与・経理処理等の庶務費（雇用人員等の業務量で按分）

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	4,824	4,280
合計	実績	4,824	4,280

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	623	0
事務費・管理費	実績	395	396
委託費	実績	180	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	3,870	3,077
利用料金	実績	367	285
合計	実績	5,436	3,758

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

人件費に含めているため、算定せず。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】 H27年度
必須業務	収入合計	80,907	30,768
	支出合計	75,372	30,397
	収支	5,534	371
自主事業	収入合計	4,824	4,280
	支出合計	5,436	3,758
	収支	-612	522
総収入		85,730	35,048
総支出		80,808	34,155
収支		4,922	893
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）		
指定管理期間最終年度		指定管理期間最終年度
指定管理者設定 35.0%以上	C	達成率 指定管理者設定 91.1%
市設定 (33.0%以上)		市設定 (96.7%)
H28年度 31.0%		H28年度 102.9%
施設利用者数（体育館）		
指定管理期間最終年度		指定管理期間最終年度
指定管理者設定 18,000人以上	D	達成率 指定管理者設定 77.7%
市設定 (15,000人以上)		市設定 (93.2%)
H28年度 15,000人		H28年度 93.2%

【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	

【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>			
市民の平等利用の確保	C	C	救命研修やAED研修など安全管理に関する訓練を毎日開館前に行うなど、緊急時に速やかに対応できるよう万全を期していた。
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>			
管理運営の執行体制	C	C	適正な人員配置がされていた。また、複合施設とは緊急時を含め、積極的に連携を図っている。
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>			
施設の保守管理	C	C	管理運営の基準等で定める水準どおりの維持管理がなされていた。特に、施設・設備の老朽化に起因する故障等に速やかに対応していた。
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>				
	開館時間・休館日	C	C	管理運営の基準等で定める水準どおりの運営実施。
	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>				
	利用者への支援	C	C	ホームページにTwitterを設定し、日々情報を発信している。
	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>				
	施設の事業の効果的な実施	B	B	絵本の読み聞かせは、管理運営の基準及び提案を上回る回数を実施。 自主事業では、計画を上回る実施数及び多数の新規事業を開催。
	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	市の定める基準どおりに行っていた。
	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】**

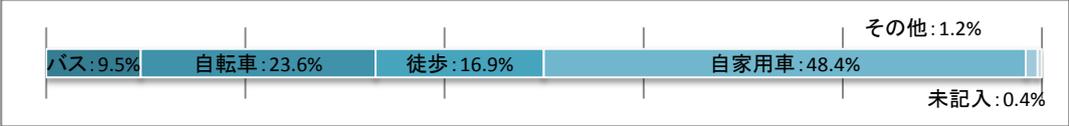
- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会美浜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
例年同様の画一的な内容のみではなく、新しい事業の展開を図られたい。	平成26年度	毎年新規事業を企画しており、H28は18の新規事業を実施。
料理実習室の稼働率向上に努められたい。	平成26年度	料理実習室使用の自主事業をH27 1回→H28 4回実施したが、稼働率23.2%→16.5%と下がったため、さらなる工夫に努められたい。

## 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（1回目：9～10月、2回目：1月）																																																														
	回答者数	1回目： 516人（男151人、女365人） 2回目：1,128人																																																														
	質問項目	1回目：当施設までの交通手段 2回目：①利用者について ②当施設に対する満足度																																																														
結果	<p>1回目：当施設までの交通手段</p> <p>真砂コミュニティセンター移転に伴い、旧所在地に比べ駅から遠くなったことから、路線バスの増便や路線変更、新設等の交通手段確保について要望があるため、利用状況を集計。</p>  <p>千葉海浜交通(株)と協議した結果、H29.4.1～最寄停留所「東京歯科大正門」「2丁目23街区」の2か所で降車アナウンスを放送。</p>																																																															
	<p>2回目：①利用者について ②当施設に対する満足度</p> <p>① 利用者について</p> <p>住所： 市内 93.3%、市外 6.2%、未記入 0.5%</p> <p>職業： 学生 1.0%、勤労者 20.0%、主婦（夫） 49.3%、無職 27.8%、未記入 1.9%</p> <p>年代： 40歳未満 7.2%、40～59歳 26.9%、60～79歳 56.6%、80歳以上 7.7%、未記入 1.5%</p> <p>利用施設： 諸室 87.5%、体育施設 7.1%、未記入 5.4%</p> <p>利用頻度： 週1～2 13.6%、週3～4 1.5%、週5～7 0.2%、月1～2 47.1%、月3～5 31.0%、その他 3.4%、未回答 3.2%</p> <p>利用時間： ～1時間 1.5%、～2時間 57.2%、～3時間 2.9%、～4時間 29.6%、4時間超 2.9%、未回答 5.9%</p> <p>② 当施設に対する満足度</p> <table border="1" data-bbox="351 1252 1212 1626"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>14.6%</td> <td>42.6%</td> <td>36.5%</td> <td>2.0%</td> <td>1.0%</td> <td>3.2%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>14.0%</td> <td>42.6%</td> <td>39.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>3.9%</td> </tr> <tr> <td>説明の分かりやすさ</td> <td>13.1%</td> <td>38.2%</td> <td>38.7%</td> <td>2.4%</td> <td>0.8%</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>受付待ち時間</td> <td>14.6%</td> <td>33.0%</td> <td>37.2%</td> <td>4.0%</td> <td>1.0%</td> <td>10.1%</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>24.7%</td> <td>48.3%</td> <td>24.4%</td> <td>0.5%</td> <td>0.0%</td> <td>2.0%</td> </tr> <tr> <td>設備、備品の充実</td> <td>16.8%</td> <td>42.8%</td> <td>30.1%</td> <td>5.7%</td> <td>1.0%</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>講座の企画</td> <td>9.4%</td> <td>27.3%</td> <td>42.3%</td> <td>1.7%</td> <td>0.3%</td> <td>19.0%</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>12.8%</td> <td>32.7%</td> <td>35.5%</td> <td>2.7%</td> <td>0.5%</td> <td>15.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈アンケートの主な意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>交通の便が悪い。バス増便を希望。 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 交通手段アンケート結果を元に千葉海浜交通(株)と協議した結果、増便は難しいため、降車アナウンスを放送し利便性を図った。</li> </ul> </li> <li>暖房便座にしてほしい。</li> <li>ホールに舞台を作ってほしい。 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 設備に関することは、指定管理者だけでは実施が難しいが、市と協議のうえ前向きに検討していく方向である。</li> </ul> </li> </ul>			大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	スタッフの対応	14.6%	42.6%	36.5%	2.0%	1.0%	3.2%	スタッフの身だしなみ	14.0%	42.6%	39.6%	0.0%	0.0%	3.9%	説明の分かりやすさ	13.1%	38.2%	38.7%	2.4%	0.8%	6.7%	受付待ち時間	14.6%	33.0%	37.2%	4.0%	1.0%	10.1%	施設の清掃	24.7%	48.3%	24.4%	0.5%	0.0%	2.0%	設備、備品の充実	16.8%	42.8%	30.1%	5.7%	1.0%	3.5%	講座の企画	9.4%	27.3%	42.3%	1.7%	0.3%	19.0%	予約方法	12.8%	32.7%	35.5%	2.7%	0.5%
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入																																																										
スタッフの対応	14.6%	42.6%	36.5%	2.0%	1.0%	3.2%																																																										
スタッフの身だしなみ	14.0%	42.6%	39.6%	0.0%	0.0%	3.9%																																																										
説明の分かりやすさ	13.1%	38.2%	38.7%	2.4%	0.8%	6.7%																																																										
受付待ち時間	14.6%	33.0%	37.2%	4.0%	1.0%	10.1%																																																										
施設の清掃	24.7%	48.3%	24.4%	0.5%	0.0%	2.0%																																																										
設備、備品の充実	16.8%	42.8%	30.1%	5.7%	1.0%	3.5%																																																										
講座の企画	9.4%	27.3%	42.3%	1.7%	0.3%	19.0%																																																										
予約方法	12.8%	32.7%	35.5%	2.7%	0.5%	15.8%																																																										

(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
図書室の中に椅子がなく不便	図書室隣に「図書閲覧スペース」設置
駐車台数が少ない	・駐車台数75台 ・乗合等により台数を減らすようお願いしている ・施設利用者以外の駐車監視
サークル一覧表を用意してほしい	7/1完成、掲示済み
トイレに洗剤を置いてほしい	一部設置済み
階段、トイレ等の電気がまぶしく、電気の無駄遣い	・階段・トイレは、人感センサーで点灯し一定時間後に消灯 ・館内見回り時に必要のない照明は消灯
千葉市図書館の本の取り寄せ・返却をしたい	図書館とCC図書室では機能が異なるため対応不可
音楽室が狭いののに料金が 高い ピアノの状態も良くない	・部屋の面積から料金設定 ・ピアノは調律で対応
2階オープンスペースで大きな声で話す人がいる	オープンスペース2階は図書閲覧用、4階は作業・雑談用とし、2階図書閲覧用の机上には注意喚起の張り紙をした

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>新施設に移転となり一からのスタートとなったが、事前にサークルの種別に部屋を案内するなど混乱を防ぐことに努めたため、大きなトラブルもなく運営することができた。</p> <p>諸室については稼働率、利用者数とも目標値を上回ることができたが、体育館については利用方法の問題もあるが、個人利用が目標値に届かなかった。まだ体育館が認知されていないことが理由と考えられる。</p> <p>利用者からは旧施設の良かった部分だけを引き続き求められたり、施設の不備（老朽化や駐車場オープンが遅れ等）があったり、苦慮することもあったが、その都度地域振興課に相談し、うまく対応することができた。</p> <p>自主事業については、施設の都合上開催できない企画もあったが、最終的には計画を上回る数を実施することができた。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>本年度は本指定期間1年目かつ施設移転により、本施設を取り巻く環境について変化の多い1年であったが、それらに適切に対処し、安定的な運営を行っていた。また、コンクリート片落下事故があったが、施設責任者として、市及び複合施設と調整を図り、迅速な対応をしていた。</p> <p>近隣にスポーツ施設が開館し、さらに体育館利用者数の確保が課題となる見込みのため、体育館の利用を促すような創意工夫のある企画を実施するなど、より発展的な取り組みが期待される。</p>
------	---	----	--

【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美浜区役所部会の意見

- (ア) 諸室の稼働率向上及び体育館の利用者増に努められたい。特に調理室及び幼児室の稼働率向上に尽力されたい。
- (イ) 利用者への施設のPR活動に努め、更なる周知を図られたい。
- (ウ) 移転前に比べ、駅から遠くなったという制約があるものの、足を運びたくなる魅力ある自主事業を検討されたい。
- (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、(株)千葉マリスタジアムは、純資産のうち資本金の割合が高く、健全な資産状況であり、日本メックス(株)も総資産のうち純資産の割合が70%と高く、利益が出ていることから、両社ともに倒産・撤退のリスクはないと判断される。