

平成31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	千葉県コミュニティセンター設置管理条例（昭和54年千葉県条例第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"> ・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※	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%) 34.0% / H31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) 17,200人 / H31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（2016年）4月1日～令和3年（2021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※	H31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）	42.5%	指定管理期間最終年度 121.4%（128.8%）
	H31年度数値目標 34.0%		H31年度数値目標 125.0%
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）	14,770人	指定管理期間最終年度 82.1%（98.5%）
	H31年度数値目標 17,200人		H31年度数値目標 85.9%

※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	H31年度実績
施設利用者数（諸室） H31 120,000人	127,300人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H31年度	【参考】 H30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	71,395	70,852	実績－計画 98	新型コロナウイルス感染拡大による 利用料金減収に伴う指定管理料変更 による増 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	71,297	70,852	計画－提案 -363	
	提案	71,660	71,441		
損失補償	実績	116		実績－計画 116	台風15号、19号及び10月25日の大雨 被害による利用料金減収に伴う補填 による増 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画			計画－提案 0	
	提案				
利用料金収入	実績	9,796	9,960	実績－計画 1,620	稼働率が目標を上回ったことによる 利用料金の増
	計画	8,176	7,991	計画－提案 20	
	提案	8,156	7,991		
その他収入	実績	2,740	2,791	実績－計画 2,740	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	84,047	83,603	実績－計画 4,574	
	計画	79,473	78,843	計画－提案 -343	
	提案	79,816	79,432		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H31年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	48,664	48,392	実績-計画	1,663	・災害時の職員常駐による増 ・ウイルス対策により清掃頻度を増やしたことによる増
	計画	47,001	46,767	計画-提案	0	
	提案	47,001	46,767			
事務費・管理費	実績	14,439	13,926	実績-計画	-4,215	光熱水費の抑制による減(電力会社変更) 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	18,654	18,337	計画-提案	-168	
	提案	18,822	18,672			
委託費	実績	9,134	9,098	実績-計画	516	台風被害により施設管理費や清掃費、植栽管理費の増額による増 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	8,618	8,539	計画-提案	-79	
	提案	8,697	8,697			
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	5,200	実績-計画	0	
	計画	5,200	5,200	計画-提案	-96	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	5,296	5,296			
合計	実績	77,438	76,616	実績-計画	-2,035	
	計画	79,473	78,843	計画-提案	-343	
	提案	79,816	79,432			

※「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

「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	H31年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績 4,413	5,979
その他収入	実績 0	0
合計	実績 4,413	5,979

イ 支出

(単位：千円)

費目	H31年度	【参考】 H30年度
人件費	実績 637	780
事務費・管理費	実績 576	543
委託費	実績 110	180
使用料	実績 0	0
事業費	実績 3,390	4,588
利用料金	実績 450	579
合計	実績 5,162	6,670

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)

		H31年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	84,047	83,603
	支出合計	77,438	76,616
	収 支	6,609	6,987
自主事業	収入合計	4,413	5,979
	支出合計	5,162	6,670
	収 支	-749	-691
総収入		88,460	89,582
総支出		82,600	83,286
収 支		5,860	6,296
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： 33.0% 実績値： 42.5%	A	達成率： 128.8%
施設利用者数（体育館） 数値目標： 15,000人以上 実績値： 14,770人	C	達成率： 98.5%

【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
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	3か月に1度避難所運営委員会に参加。台風19号に伴う避難所開設の際、体育館に通常の避難所、ホール2にペット同伴可能な避難所を設置し、市の要望に柔軟に対応した。
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			
(1) 人的組織体制の充実	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。新人社員に対し、随時研修を行っている。3月にパソコン研修の実施を予定していたが、コロナウイルスの影響により延期。
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	C	C	管理運営の基準等で定める水準通りの維持管理がなされていた。特に、施設・設備の故障等に速やかに対応していた。「建物・設備の劣化診断」はH29年度に調査を実施。報告書の提出あり。(指定期間内に1回実施)
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	HPにて日々情報を発信したり、チラシや情報誌を作成・配架。また、事業委員と作成した広報誌「かけはし」を、真砂・磯辺住民へ配布し、利用促進に努めた。
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	C	C	自主事業参加者へのアンケートを実施。満足度と要望を聞き取り、利用者ニーズの把握に努めた。また、近隣中学校から職場体験を受け入れ、生徒の学習の場として支援した。
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	B	B	絵本の読み聞かせは、市民ボランティア「みどり文庫」と協働により、9月から毎月1回開催。※2、3月はコロナウイルスの影響により中止。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。「たなばたこどもまつり」では、老人クラブの協力による輪投げ・割りばし鉄砲などの昔遊びを伝承するなど世代間交流を図った。
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	市の定める基準もしくは指定管理者の提案に満たない項目があった。 ・「障害者雇用の確保」：千葉障害者キャリアセンターの紹介で1名希望者がおり、3日間の職場実習を実施。実習後、希望があれば採用予定。(モニタリング時点での調査) ・「施設職員の雇用の安定化への配慮」：門戸は開いているが、指定期間のみ正規採用が難しく、正規職員への登用なし。
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
稼働率について、現状に見合った目標設定となるよう、見直しについて検討された。	平成30年度	次期(令和3年度～)の指定管理期間で、施設移転後の実績に合わせ、適切な設定をしていく。

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)自主事業参加者：1回（12月：クリスマスコンサート） (2)施設利用者：1回（1月）
	回答者数	(1)91人 (2)1,091人
	質問項目	(1)自主事業参加者の満足度・要望 (2)①利用者について ②当施設に対する満足度
結果	<p>(1)自主事業参加者の満足度・要望</p> <p>ア 利用者について</p> <p>性別： 男性 31.9%、女性 63.7%、未記入 4.4%</p> <p>職業： 勤労者 25.3%、主婦 40.7%、無職 23.0%、学生 4.4%、未記入 6.6%</p> <p>年齢： 10代 3.3%、20代 6.6%、30代 12.0%、40代 15.4%、50代 17.6%、60代 18.7%、70代 14.3%、80代～4.4%、未記入 7.7%</p> <p>交通手段： 電車 18.3%、バス 14.8%、自動車 26.9%、自転車 22.6%、徒歩 15.7%、その他 1.7%</p> <p>住所： 真砂 37.3%、磯辺 19.8%、真砂・磯辺以外の美浜 18.7%、他区 15.4%、その他 4.4%、未記入 4.4%</p> <p>イ 事業を知ったきっかけ： 館内ポスター 17.6%、市政だより 46.2%、HP 7.7%、その他 21.9%、未記入 6.6%</p> <p>ウ 満足度： 大満足 23.1%、満足 50.5%、普通 18.7%、不満足 4.4%、非常に不満足 0.0%、未記入 3.3%</p> <p>エ どのような講座を期待： 講演 18%、スポーツ 9.9%、文化 36.3%、料理教室 4.4%、その他 12.0%、未記入 17.6%</p> <p>(2)①利用者について</p> <p>住所： 中央区 7.0%、花見川区 16.3%、稲毛区 7.3%、若葉区 3.3%、緑区 1.1%、美浜区 56.2%、市外 7.8%、未記入 0.7%</p> <p>職業： 学生 2.7%、勤労者 23.0%、主婦(夫) 47.4%、無職 25.3%、未記入 1.6%</p> <p>年齢： 19歳以下 2.1%、20～39歳 7.6%、40～59歳 26.9%、60～79歳 52.7%、80歳以上 9.3%、未記入 1.4%</p> <p>交通手段： 公共交通機関 7.7%、自転車・バイク 20.4%、車 55.4%、徒歩 14.2%、未記入 2.3%</p> <p>使用施設： 諸室 51.5%、ホール 32.6%、スポーツ施設 12.6%、図書室・幼児室 0.3%、未記入 2.9%</p> <p>利用形態： 団体 92.9%、個人 3.7%、未記入 3.5%</p> <p>利用頻度： 初めて 2.3%、定期的 86.3%、未記入 11.5%</p>	

② 当施設に対する満足度

	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・説明	23.0%	42.9%	30.7%	1.5%	0.3%	1.6%
受付待ち時間	20.3%	40.9%	31.0%	1.3%	0.3%	6.3%
施設の清掃	32.2%	47.8%	17.9%	0.7%	0.1%	1.3%
設備の満足度	24.9%	48.1%	22.7%	2.4%	0.4%	1.5%
備品の充実	20.8%	43.8%	30.0%	2.1%	0.3%	3.0%

《アンケートの主な意見》

結果

- 良かった点
 - ・ いつも施設がきれい
 - ・ スタッフの対応が丁寧
 - ・ すぐに対応してくれる
- 悪かった点
 - ・ トイレの便座が冷たい
 - ウォシュレットは付いているが、暖房機能がないため、今後検討していく。
 - ・ 各部屋や多目的室に鏡がほしい
 - H29年度に市でスポーツミラーを購入し、他の部屋へ設置したところであるが、今後、多くのサークルが利用できる備品を検討して購入していくようにしたい。
 - ・ 机・椅子の傷みが激しい
 - 令和3年度の予算要望の際に、消耗品費を要望する予定。

(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
体育館の個人利用日（卓球）を増やしてほしい	過去データや近隣のスポーツ施設とのバランスを考慮しており、現段階でスケジュールの変更は考えていない。
コミュニティセンターでも体育館の個人利用の電話予約ができるようにしてほしい	個人利用は利用時間枠が存在せず、受付してから2時間という規定のため、電話予約は難しい。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>諸室については稼働率、利用者数、料金収入全ての項目で目標値を達成し、最終年度での目標値を上回った。</p> <p>体育館については利用者数、利用料金とも目標値を下回っているが、高洲と磯辺のスポーツセンターに優れた体育館があるためと考えられる。</p> <p>自主事業については新たな試みとして、当センター利用サークルの成果披露の場となる「スポーツ吹矢大会」や「クリスマスコンサート」を開催し、参加サークルやお客様から好評を得ることができた。</p> <p>また、計画数を上回る数の自主事業を実施することができた。</p> <p>経費削減への取り組みとして、電気供給会社を変更し基本料金を下げることにより、電気料金を抑えることができた。</p> <p>利用者からの要望としては、近隣に幼稚園や保育園があることから、授乳室を設けてほしいという声が多かったため、ほぼ利用がない3階男子更衣室を改良し、授乳室とした。</p> <p>年間を通して大きなトラブルもなく、円滑に運営することができた。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>諸室稼働率は、市及び指定管理者設定目標数値を達成したことが評価される。体育館は目標達成に及ばなかったが、体育館を使用した新規の自主事業を開催するなど、利用者数の向上に努めた。今後も、周知を含めより発展的な取り組みが期待される。</p> <p>自主事業については、計画数以上の講座を実施。参加者からの要望を踏まえた講座や稼働率の低い諸室を利用した講座を開催し、多種多様な自主事業を展開した。</p> <p>災害時の避難者受け入れ体制については、台風19号に伴う避難所開設の際、通常の避難所とペット同伴可能な避難所を開設するなど、市の要望に柔軟に対応していたことが評価される。</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

- ・台風・大雨災害時の対応について、市民に寄り添い、要望に対して臨機応変に対応できたことが評価される。
- ・図書室の貸出しと閲覧の場所が分かれていることについて、利用者の利便性にも配慮されるよう、努められたい。
- ・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、自己資本比率が高く、健全な資産状況であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。