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	千葉市中央コミュニティセンター（松波分室を含む）
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 （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）	・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（スポーツ施設）
数値目標※	①　中央コミュニティセンター　４２％以上（３９％以上）／指定期間最終年度 ４０％／Ｈ３０年度 松波分室　４０％以上（３５％以上）／指定期間最終年度 ３７．０％／Ｈ３０年度 ②　１３５，０００人以上（１３４，０００人以上）／指定期間最終年度 １３１，９２３人／Ｈ３０年度
所管課	市民局市民自治推進部市民総務課

※　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	シンコースポーツ株式会社
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）	東京都中央区日本橋堀留町２丁目１番１号
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）中央ｺﾐｭﾆﾃｨｾﾝﾀｰ	最終年度数値目標 42%以上　（39%以上）	44.9%	最終年度数値目標に対する達成率 106.9%　（115.1%）
	H30年度数値目標 40.0%		H30年度数値目標に対する達成率 112.3%
施設稼働率（諸室）松波分室	最終年度数値目標 40%以上　（35%以上）	52.4%	最終年度数値目標に対する達成率 131.0%　（149.7%）
	H30年度数値目標 37.0%		H30年度数値目標に対する達成率 141.6%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 135,000人以上　（134,000人以上）	125,434人	最終年度数値目標に対する達成率 92.9%　（93.6%）
	H30年度数値目標 131,923人		H30年度数値目標に対する達成率 95.1%

※　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	H30年度実績
コミュニティまつり参加人数	5,116人
図書室・幼児室利用者数	20,645人

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	31,553	31,742	実績－計画	236	プールの臨時休館に伴う利用料金収入の減収分を補てんしたことによる増
	計画	31,317	31,742	計画－提案	△ 1,084	租税公課費の減
	提案	32,401	32,826			
利用料金収入	実績	30,009	29,888	実績－計画	△ 627	プールの臨時休館に伴う利用者数の減
	計画	30,636	30,211	計画－提案	0	
	提案	30,636	30,211			
その他収入	実績	91	93	実績－計画	91	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	61,653	61,723	実績－計画	△ 300	
	計画	61,953	61,953	計画－提案	△ 1,084	
	提案	63,037	63,037			

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	41,518	47,138	実績－計画	982	最低賃金の増による人件費の増
	計画	40,536	44,169	計画－提案	△ 3,633	雇用形態を人材派遣に切り替えたことから委託費で計上したことによる減
	提案	44,169	44,169			
事務費	実績	9,408	9,439	実績－計画	929	貸出備品等の購入費の増
	計画	8,479	8,914	計画－提案	△ 1,377	租税公課費の減
	提案	9,856	9,856			
管理費	実績	882	933	実績－計画	△ 414	修繕費の減
	計画	1,296	1,216	計画－提案	△ 24	
	提案	1,320	1,320			
委託費	実績	6,006	1,968	実績－計画	418	巡回・警備業務の一部をグループ企業へ外注したことによる増
	計画	5,588	1,600	計画－提案	3,959	雇用形態を人材派遣に切り替えたことから委託費で計上したことによる増
	提案	1,629	1,629			
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	6,165	6,172	実績－計画	111	
	計画	6,054	6,054	計画－提案	△ 9	
	提案	6,063	6,063			
合計	実績	63,980	65,650	実績－計画	2,027	
	計画	61,953	61,953	計画－提案	△ 1,084	
	提案	63,037	63,037			

※「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

一般管理費として収入の10%の額を計上

（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	9,836	11,397
その他収入	実績	0	0
合計	実績	9,836	11,397

イ　支出

（単位：千円）

費　目		H30年度	【参考】H29年度
人件費	実績	2,706	3,015
事務費	実績	647	702
管理費	実績	0	90
委託費	実績	0	0
使用料	実績	36	0
事業費	実績	1,690	1,828
利用料金	実績	1,353	1,427
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	984	1,140
合計	実績	7,416	8,202

間接費の配賦基準・算定根拠

一般管理費として収入の10%の額を計上

（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	61,653	61,723
	支出合計	63,979	65,650
	収　支	△ 2,326	△ 3,927
自主事業	収入合計	9,836	11,397
	支出合計	7,416	8,202
	収　支	2,420	3,195
総収入		71,489	73,120
総支出		71,395	73,852
収　支		93	△ 732
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）　中央ｺﾐｭﾆﾃｨｾﾝﾀｰ 数値目標：39.0%　実績値：44.9%	B	達成率：115.1%
施設稼働率（諸室）　松波分室 数値目標：35.0%　実績値：52.4%	A	達成率：149.7%
施設利用者数（スポーツ施設） 数値目標：134,000人　実績値：125,434人	C	達成率：93.6%

【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	C	C	市の基準で定めるＡＥＤ講習に加え、心肺蘇生法の講習を実施するなど、緊急時の対応への備えがなされていた。
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			
２　施設管理能力			
（１）人的組織体制の充実	B	B	ｅラーニングを活用し、職員育成プログラムが適正に実施されている。 全職員を対象に、社員が作成したペーパーテストを毎月行うことで、認識の共通化を図っていた。
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	日常の清掃・点検に加え、施設休館日には、自社スタッフで清掃や設備メンテナンスを行うなど、適切な施設の維持管理がされている。
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	B	新聞折込、千葉都市モノレール市役所前駅でのポスター掲示の他、施設ホームページのレイアウトを変更し、休館日などの必要な情報をより閲覧しやすくした。
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	耳マークの掲示やプール更衣室では更衣エリアに近いロッカーを障害者優先とするなど、障害を持つ利用者に対しての配慮がなされている。
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	C	コミュニティまつりではチアダンススクールや動物公園など新規団体との協力を積極的に行った。
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	市の定める基準どおりに行っていた。 性別・年齢に偏りがないように雇用していた。
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
アンケート項目について、コミュニティ活動がどの程度盛んになったのかがわかる指標を盛り込むよう検討されたい。	平成２９年度	１月に実施したアンケートで、「当センターを利用したことによる効果」の項目を追加した。
中央コミュニティセンターについて、更なる盗難対策について検討されたい。	平成２８年度	盗難対策として、プール施設のロッカーをカードキー式のものに入替えを行った。
松波分室の市内全域の市民に利用してもらえるような工夫を検討されたい。	平成２７年度	駅へのポスター掲示、お茶会・手芸等のイベントの継続的な実施、高齢の利用者が利用しやすい環境づくり（利用補助・椅子の設置等）に努めることで、徐々に施設認知度が上がり、稼働率は計画を大幅に上回る結果となった。
松波分室の利用者の拡大のための働きかけや施設の周知を工夫されたい	平成２６年度	

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

<table>
<tr><td rowspan="3">実施内容</td><td>調査方法</td><td>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　7月・1月）</td></tr>
<tr><td>回答者数</td><td>(7月)1，251人(男　363人 、女　808人、未記入　80人)
(1月)1，248人(市内　973人、市外　261人、未記入　14人)
合計　2，570人</td></tr>
<tr><td>質問項目</td><td>【7月】
(1)利用者について(性別、年代、利用施設)
(2)受付対応に求めるものについて(分かりやすさ、迅速さ、親しみやすさ)
(3)貸し出し備品であると便利だと思うもの、現在の貸出備品の内容に満足しているか
(4)清掃及びメンテナンスについて満足しているか
(5)空調環境について

【1月】
(1)利用者について(住所、職業、年代、交通手段、利用施設、利用形態、利用頻度)
(2)当センターに対する満足度　(スタッフの対応・説明、受付の待ち時間、施設清掃、設備・備品の充実、施設全体の満足度)
(3)当センター利用による効果</td></tr>
<tr><td>結果</td><td colspan="2">【７月】
※質問対象：中…中央コミュニティセンター諸室、松…松波分室、共…２施設共通
ア　回答者の属性（共）
性別　：　男性363人 29.0%、女性808人 64.6%、未記入80人 6.4%
年代　：　19歳以下　30人　2.4%、～39歳以下　91人 7.3%、～59歳以下　245人 19.6%、
～79歳以下　708人 56.6%、80歳以上 124人 9.9%、未記入 53人 4.2%
イ　使用施設：（中）サークル室（窓あり）22.4%、サークル室（窓なし）5.7%、
講習室・集会室30.2%、音楽室・ホール・美術視聴覚室 17.6%、和室・茶室 5.7%
料理実習室 1.2%、語学練習室 1.4%、未記入 15.9%
ウ　受付対応に求めるもの：（共）分かりやすさ 27.0%、早さ 35.4%、親しみやすさ 20.2%、
その他 1.8%、未記入　15.5%
エ　施設の清掃について：（共）　大変満足 13.9%、満足 51.5%、やや不満 13.8%、不満 3.5%、
どちらとも言えない 7.6%、未記入 9.7%
オ　庭園の清掃について：（松）大変満足 31.0%、満足 54.7%、やや不満 6.9%、不満 1.6%、
どちらとも言えない 1.2%、未記入 4.5%
カ　空調満足度：（中）大変満足 4.9%、満足 36.4%、やや不満 27.8%、不満 17.1%、
どちらとも言えない 5.7%、未記入 8.2%
（松）大変満足 32.2%、満足 59.2%、やや不満 2.0%、不満 0.0%、
どちらとも言えない 0.4%、未記入 6.1%
キ　備品満足度：（中）大変満足 5.4%、満足 34.8%、やや不満 9.6%、不満 1.9%、
どちらとも言えない 19.2%、未記入 29.1%
ク　求める備品：（中)プロジェクター 16.9%、スクリーン 4.0%、 アンプ・マイク 5.9%、
DVDプレーヤー 9.7%、その他 6.8%　未記入 56.8%
（松）座椅子 17.6%、CDデッキ 10.6%、スクリーン 3.3%、プロジェクター 1.2%、
その他 1.2%、未記入 66.1%

【１月】
ア　回答者の属性
住所：市内 973人 78.0%、市外 261人 20.9%、未記入 14人 1.1%
年代：19歳以下 33人 2.6%、 ～39歳以下 82人 6.6%、～59歳以下 206人 16.5%、
～79歳以下 771人 61.8%、80歳以上　136人 10.9%、未記入　20人　1.6%</td></tr>
</table>

	職業：学生 26人 2.1%、勤労者 285人 22.8%、主婦（夫）499人 40.0%、無職 416人 33.3%、未記入 22人 1.8% 交通手段：公共交通機関 693人 55.5%、自転車・バイク 105人 8.4%、自動車310人 24.8%、徒歩 118人 9.5%、未記入 22人 1.8% 利用施設：諸室 975人 78.1%、ホール・多目的ホール 177人 14.2%、スポーツ施設 40人 3.2%、図書室・幼児室 1人 0.1%、未記入 55人 4.4% 利用頻度：初めて利用 57人 4.6%、 定期的に利用 1,029人 82.5%、未記入 162人 13.0% イ　スタッフの対応：大変満足 20.3%、満足 38.4%、普通 33.2%、不満足 0.4%、非常に不満足 0.2%、未記入 7.6% ウ　受付の待ち時間　：大変満足 17.9%、満足 33.0%、普通 35.1%、不満足 2.4%、非常に不満足 0.2%、未記入 11.5% エ　施設の清掃：大変満足 20.0%、満足 38.1%、普通 34.5%、不満足 3.0%、非常に不満足 0.2%、未記入 4.1% オ　設備の満足度：大変満足 15.3%、満足 30.3%、普通 36.5%、不満足 10.8%、非常に不満足 2.5%、未記入 4.6% カ　備品の充実：大変満足 12.9%、満足 29.3%、普通 41.2%、不満足 7.7%、非常に不満足 1.8%、未記入 7.1% キ　当センター利用による効果　： 文化活動への参加が増えた　19.6%、スポーツ活動への参加が増えた　5.1%、 レクリエーション活動への参加が増えた　5.8%、地域活動への参加が増えた　7.5%、 健康増進に役立った　15.2%、地域との連帯感が強くなった5.0%、生涯学習に役立った　23.7%、 その他　3.6%、未記入　14.5%

（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
各部屋に扇風機を設置してほしい。貸出扇風機の台数を増やしてほしい。	昨年より徐々に対応し、全諸室に扇風機を設置した。その他、貸出用扇風機も用意している。
ＣＤプレーヤー（ラジカセ）の故障が多い。また、貸出台数を増やしてほしい。	故障したものについては、新しいものと順次交換する。貸出台数については、今後の検討課題とする。

7　総括

（1）指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	平成30年度も引き続き、施設の宣伝活動（駅内掲載、チラシ等）や自主事業教室等の広報に力を入れ、また、市の委託事業や企画等に積極的に参加することで、コミュニティセンターの活気に繋げられるように取り組んで参りました。その結果、中央コミュニティセンターでは今期も多くの方にご利用頂いた事で、諸室の稼働率が飛躍的に向上し、諸室のすべての項目（稼働率、利用人数、料金収入）において目標を達成し、前年度の実績数字を上回ることが出来ました。 好調の要因としては、新規のサークル団体、個人や他のコミュニティセンター等からの施設登録の増加が挙げられます。また、サークル団体の傾向として、大人数から中小人数（個人利用含む）に変化し、家族や個人単位で登録する方が増えていることも稼働率アップに繋がっています。 スポーツ施設では、プール施設の利用人数を除き、概ね目標の利用者数を達成する事が出来ました。体育館では今年度もバドミントンや卓球等の人気スポーツの追い風もあり、多くの方に当施設に来館して頂きました。 専用利用の稼働率は昨年度の58.2%から、今年度は72.0%に増加しました。その反面、専用利用の枠を増やした影響を受け、個人利用の人数が、若干名ではありますが減少する結果となりました。 プールでは、通年多くの方に施設をご利用頂きましたが、今年は様々な要因も重なり、利用人数を伸ばす事が出来ませんでした。その減少した影響として、次の要因が考えられます。 ①野外プール施設が例年よりオープンの時期が早まったこと（7月中旬→6月下旬） ②夏期では、猛暑の影響で、施設内の気温や室温が上昇したこと ③7月下旬～9月中旬の期間にプールの男子トイレの配管の腐食による使用禁止 ④1月上旬にプールボイラー配管の不具合による休館 柔道場、剣道場では、自主事業教室を開催することで、今までいなかった利用者層を発掘することで、特に柔道場の利用人数を伸ばすことが出来ました。 松波分室も、中央コミュニティセンター同様に施設の広告宣伝や無料イベント等（お茶会、書道、手芸等）を実施しました。また、サービスの向上の一環として諸室に「椅子とテーブル」の設置数を増やしたことで、利便性が向上し、結果、多くの方に施設をご利用して頂けるようになりました。特に高齢者の方から大変好評の声を頂いています。 今期は、さらに多くの方に来館して頂けるように、「おもてなし」の気持ちと心遣いのサービスをモットーにお客様の対応に当りました。また、施設（庭園、室内、駐車場）では美化に努め、館内の装飾にも力を入れて来ました。その結果、施設を利用する方から大変好評の声を頂けるようになり、新規サークル団体の数も増え、稼働率及び利用人数も概ね昨年と同様の数字となりました。今後も引き続き、松波分室に足を運んで頂けるように取り組んで参ります。

（2）市による評価

総括評価	B	所見	諸室の稼働率が好調であった点については、広告宣伝や自主事業の企画内容の工夫だけでなく、利用者からの要望や意見に対して指定管理者スタッフの丁寧かつ素早く対応する姿勢なども要因であると評価できる。プール設備の緊急修繕によるプールの臨時休館があり、スポーツ施設の利用者数が目標を達成できなかったものの、前年度は赤字であった収支は改善がみられ、管理運営面では概ね市が定める水準以上の施設運営がされていた。

【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

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。

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）スタッフの対応が明るくはきはきとしていて、施設を活気づけている点が評価できる。
（イ）熱中症対策について、扇風機の導入は評価できるが、さらなる工夫を求める。
（ウ）利用時間の厳守について周知徹底するよう努められたい。
（エ）外国人の利用状況把握に努め、外国語対応など、必要な配慮について検討されたい。
（オ）利用者数の目標を達成できていない施設について、その要因を細かく分析し、改善を図られたい。
（カ）指定管理者の財務状況について、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、
　当期純利益の大幅減等の留意すべき事項はあるものの、長期的には特段の問題はみられないことから、
　倒産・撤退のリスクはないと判断される。