

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	千葉市若葉区都賀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（抄） （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、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	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減につなげる。
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 46.2%／指定期間最終年度 43.8%／H30年度 ② 22,500人／指定期間最終年度（17,358人以上） 21,500人／H30年度
所管課	若葉区役所地域振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	アクティオ株式会社
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）	東京都目黒区東山1丁目5-4 KDN中目黒ビル6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	公募による
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 46.2%	33.4%	最終年度数値目標 72.3%
	H30年度数値目標 43.8%		H30年度数値目標 76.3%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 22,500人(17,358人以上)	17,739人	最終年度数値目標 78.8% (102.2%)
	H30年度数値目標 21,500人		H30年度数値目標 82.5%

※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。

（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員	3,300人	※2日目、台風24号により中止(安全確保)
幼児室・静養室・サンルーム利用者数	13,597人	※H28年度休館(前)対比110.2%

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	56,009	35,765	実績－計画	0	
	計画	56,009	35,765	計画－提案	△ 19	消費税(10%→8%)+樹木剪定費1000千予算化差
	提案	56,028	55,753			
利用料金収入	実績	6,710	1,591	実績－計画	△ 1,735	大規模修繕の休館に伴う減
	計画	8,445	1,672	計画－提案	△ 902	開館日減に伴う△
	提案	9,347	9,158			
その他収入	実績	104	73	実績－計画	△ 30	コピー料金収入差、(利用者専用機導入)
	計画	134	34	計画－提案	△ 3	同上
	提案	137	137			
合計	実績	62,823	37,429	実績－計画	△ 1,765	
	計画	64,588	37,471	計画－提案	△ 924	
	提案	65,512	65,048			

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	22,193	17,940	実績－計画	468	スタッフ等求人募集費(増)
	計画	21,725	18,592	計画－提案	△ 372	欠員募集費(含まず)
	提案	22,097	22,097			
事務費 管理費	実績	10,104	7,781	実績－計画	△ 5,656	光熱水費(減)電力等、削減
	計画	15,760	7,323	計画－提案	0	
	提案	15,760	15,760			
委託費	実績	20,000	7,251	実績－計画	△ 497	修繕費の減
	計画	20,497	6,912	計画－提案	△ 19	
	提案	20,516	20,098			
その他事業費	実績	425	253	実績－計画	281	多目的室(スポーツダンスミラー等設置)
	計画	144	530	計画－提案	△ 396	大規模修繕後の為、削減
	提案	540	540			
間接費 (本社費・共通費)	実績	6,462	4,114	実績－計画	0	
	計画	6,462	4,114	計画－提案	0	
	提案	6,462	6,416			
合計	実績	59,184	37,339	実績－計画	△ 5,404	
	計画	64,588	37,471	計画－提案	△ 787	
	提案	65,375	64,911			

※「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(本社費・共通費)の配賦基準・算定根拠

販売管理費は過去3年間の決算(27期～29期の損益計算書)における「売上高」に対し、「販売費及び一般管理費」平均が約10.98%となっている。管理費(販売管理費)について、売上高に対して10.98%を本社経費としている。

(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	137	8
その他収入	実績	0	0
合計	実績	137	8

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	184	22
事務費	実績	5	
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	510	45
利用料金	実績	61	4
その他事業費	実績		
間接費(本社費・共通費)	実績		
合計	実績	760	71

(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	62,823	37,429
	支出合計	59,184	37,339
	収支	3,639	90
自主事業	収入合計	137	8
	支出合計	760	71
	収支	△ 623	△ 63
総収入		62,960	37,437
総支出		59,944	37,410
収支		3,016	27
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）	D	成果指標に係る市設定の最終年度数値目標に対する達成率は72.3%であり、大規模改修工事を反映したH30年度事業計画書での年度目標（40.8%）に対する達成率も81.9%であることから、「D」評価とする。
施設利用者数（スポーツ施設）	C	成果指標に係る市設定の最終年度数値目標に対する達成率は102.2%であることから、「C」評価とする。

【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	指定管理料は選定時の提案額とほぼ同額であった。

【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			
市民の平等利用の確保	C	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
環境への配慮			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
人員配置の適正化 従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。 ・電波クリーニングの実施、防犯用具（さすまた等）の設置、避難訓練等の実施については評価できる。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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	B	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。 ・利用者パソコン用ウェットティッシュ、お預かりBOXの設置、外国人対応（QRコード表示、翻訳機）、自習室の開放（中高生対象）、アクティブカードによる利用促進、週1回の体育館の無料開放（小中学生対象）、相乗りの推奨、サークル代表者会議の開催については評価できる。
利用者サービスの向上			
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	C	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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
大規模改修工事による閉館中にホームページをリニューアルし、再開館に向けて情報発信に努めたことは評価できる。今後も、SNSの活用等、更なる情報発信を検討されたい。	平成30年度	大規模修繕工事後、施設が使い易くなった事を積極的に発信するため、ホームページ、コミュニティセンター便りで特集を組み、情報発信に努めた。
大規模改修工事により施設が使いやすくなったことをPRし、新規利用者の獲得に努められたい。	平成30年度	近隣の7,000世帯に施設案内リーフレットを配布し、特に民間会社の会議等での利用促進と、体育館、諸室の利用案内を行い、PRに努めた。またホームページでの施設、バリアフリー案内、駐車場の混雑度マップ等の案内を行い、新規利用の拡大を図った。
加曽利貝塚に関する展示をより充実させ、加曽利貝塚博物館の来客増加につながるような取組みを検討されたい。	平成30年度	2F加曽利貝塚コーナーを常設、縄文土器レプリカを展示すると共に、講演会を実施した。また貝塚探訪、縄文クッキーづくり等の自主事業を行い、関連事業を推進した。今後、貝塚博物館と連携し、展示パネルの見直し更新、縄文土器のレプリカの増設、友の会との連携を深め、さらに充実を図る。
区役所等の近隣施設と情報交換を図り、来場者が多いイベントがある場合等に利用者へ事前に周知する等、駐車場の混雑緩和に更に取り組まれたい。	平成30年度	曜日別、時間帯別の駐車場混雑度マップを作成、ホームページ、館内リーフレット、デジタルサイネージ等で告知し、混雑時間帯を知らせることで、利用者の利便性向上に努めた。

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	年2回(7月・1月) 施設利用者を対象に調査票を配布し、記入後回収。																
	回答者数	第1回:1,163人 第2回:1,363人																
	質問項目	第1回:各施設が独自に項目を設定(満足度を5段階で回答) 第2回:全コミュニティセンター統一の質問内容																
結果	【第1回】	<p>(1)利用者</p> <p>①性別・・・65.0%が女性。 ②住居・・・88.2%が市内。 ③職業・・・44.7%が主婦(夫)。次いで無職が31.0%。 ④年代・・・72.9%が60歳以上。 ⑤使用施設・・・82.0%が諸室。 ⑥利用頻度・・・48.6%が月1～2回。次いで月3～5回が32.8%。 ⑦利用時間・・・59.0%が2時間。次いで4時間が28.7%。</p> <p>(2)当センターに対する満足度(大変満足・満足を合わせた割合)</p> <table border="0"> <tr> <td>①スタッフの態度</td> <td>66.7%</td> <td>⑤受付の待ち時間</td> <td>53.2%</td> </tr> <tr> <td>②スタッフの言葉遣い</td> <td>66.4%</td> <td>⑥施設の清掃</td> <td>73.4%</td> </tr> <tr> <td>③スタッフの身だしなみ</td> <td>65.4%</td> <td>⑦施設主催の講座等の企画</td> <td>43.2%</td> </tr> <tr> <td>④説明の分かりやすさ</td> <td>59.1%</td> <td>⑧予約方法</td> <td>42.4%</td> </tr> </table> <p>※⑥施設の清掃(73.4%)の満足度が高い。 ※一方、⑦施設主催の講座等の企画(43.2%)、⑧予約方法(42.4%)の満足度が低い。</p>	①スタッフの態度	66.7%	⑤受付の待ち時間	53.2%	②スタッフの言葉遣い	66.4%	⑥施設の清掃	73.4%	③スタッフの身だしなみ	65.4%	⑦施設主催の講座等の企画	43.2%	④説明の分かりやすさ	59.1%	⑧予約方法	42.4%
	①スタッフの態度	66.7%	⑤受付の待ち時間	53.2%														
②スタッフの言葉遣い	66.4%	⑥施設の清掃	73.4%															
③スタッフの身だしなみ	65.4%	⑦施設主催の講座等の企画	43.2%															
④説明の分かりやすさ	59.1%	⑧予約方法	42.4%															
【第2回】	<p>(1)利用者</p> <p>①住居・・・63.10%が若葉区内。 ②職業・・・45.0%が主婦(夫)。次いで無職が26.2%。 ③年代・・・69.5%が60歳以上。 ④交通手段・・・54.8%が自転車。 ⑤使用施設・・・50.2%が諸室。次いでホール・多目的ホールが30.3%。 ⑥利用形態・・・86.0%が団体。 ⑦利用頻度・・・定期的に利用が80.3%。</p> <p>(2)当センターに対する満足度(大変満足・満足を合わせた割合)</p> <table border="0"> <tr> <td>①スタッフの対応・説明</td> <td>69.0%</td> </tr> <tr> <td>②受付の待ち時間</td> <td>59.7%</td> </tr> <tr> <td>③施設の清掃</td> <td>76.8%</td> </tr> <tr> <td>④設備</td> <td>68.8%</td> </tr> <tr> <td>⑤備品の充実</td> <td>59.1%</td> </tr> </table> <p>※③施設の清掃(76.8%)の満足度が高い。</p> <p>(3)当センターの利用による効果について 「健康増進に役立った」が25.4%。次いで「文化活動への参加が増えた」が14.9%</p>	①スタッフの対応・説明	69.0%	②受付の待ち時間	59.7%	③施設の清掃	76.8%	④設備	68.8%	⑤備品の充実	59.1%							
①スタッフの対応・説明	69.0%																	
②受付の待ち時間	59.7%																	
③施設の清掃	76.8%																	
④設備	68.8%																	
⑤備品の充実	59.1%																	

(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
1. 多目的トイレの洗面台の石鹸タンク取付位置が悪いので、取付場所の変更をして欲しい。また蛇口の水撥ねがあり、改善してほしい。	1. 設備の改善(石鹸タンクの位置変更及び水の飛び跳ね)は指定管理者で即時対応を実施。
2. 体育館の利用の問合せを行うも、職員の対応が悪いとのこと意見を頂く。	2. 当該職員への個別指導を行うと共に、教育を徹底し、職員の接遇改善を図った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>1. 利用者数は、大規模修繕直後はサークル廃止等により減少傾向であったが、施設案内の広報媒体の多様化を図り(施設案内リーフレット、町内自治会への案内、ホームページ等)、情報発信に努めた結果、その後は回復傾向となった。</p> <p>2. 施設管理面では、利用者から意見、要望等のあった、開館直後のホールの塗装臭対策、体育館の粉塵対策、体育館出入口の歩行者用手摺り設置等の対応を迅速に行うことが出来た。</p> <p>3. 再開館後の施設案内、バリアフリーマップ、駐車場混雑度マップ、民間会社及び近隣世帯への施設案内等を行い、施設利用の促進を図った。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>概ね管理運営の基準、事業計画書等に定める水準通りに管理運営が行われていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模改修工事による塗料の臭いや体育館のちり等についても速やかに対応し、再開館後もスムーズな運営を行っているといえる。 ・大規模改修に伴う閉館により稼働率は減少したが、サークルの要望に応え設備を整えることで徐々に稼働率は上昇しているものの、平成30年度の目標を下回ったため、引き続き稼働率上昇の方策に取り組まれない。 ・職員の接遇マナーや、自主事業の企画内容や広報については、一部課題があると認められるため、引き続き改善に取り組まれない。
----------	---	----	---

【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) 自主事業等の広報については、市政だよりだけでなく、他の方法や媒体を活用し、効果的なPR方法を検討されたい。具体的には、近隣の自治会以外にも協力を依頼し、事業の回覧を行う対象地域を広げる等の方法も検討されたい。</p> <p>(イ) 駐車場の混雑度マップ作成は、利用者の利便性向上のための大変良い取り組みであり、評価できる。</p> <p>(ウ) 利用者からの苦情に際しては、接遇研修等による個人の資質向上のみならず、苦情の段階に応じたクレーム対応マニュアルを整備し職員間で徹底する等、組織としての対応力向上に努められたい。</p> <p>(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、財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
