

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	千葉市中央区蘇我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 63.1%以上／指定管理期間最終年度 ② 49,100人以上／指定管理期間最終年度 ※個人利用者数及び専用利用者数を併せた利用者数
所管課	中央区役所地域振興課

※ 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	Fun Space・オーチャー共同事業体
構成団体 （共同事業体の場合）	Fun Space株式会社 株式会社オーチャー
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都新宿区西新宿3丁目2番26号 立花新宿ビル8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※	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／ 63.1(63)%以上	55.9%	88.6(88.7)%
	平成28年度／ 60.7%以上		92.0%
施設利用者数（スポーツ施設）	指定管理期間最終年度／ 49,100(49,000)人以上	31,380人	63.9(64.0)%

※ 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	H28年度実績
該当なし	

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	74,131	52,158	実績-計画	0	
	計画	74,131	52,158	計画-提案	0	
	提案	74,131	50,766			
利用料金収入	実績	16,224	4,503	実績-計画	△ 1,312	別紙P7に記載のとおり
	計画	17,536	4,210	計画-提案	0	
	提案	17,536	4,152			
その他収入	実績	160	177	実績-計画	0	
	計画	160	0	計画-提案	0	
	提案	160	0			
合計	実績	90,515	56,838	実績-計画	△ 1,312	
	計画	91,827	56,368	計画-提案	1	
	提案	91,826	54,918			

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	51,254	20,626	実績-計画	0	
	計画	51,254	22,309	計画-提案	0	
	提案	51,254	21,689			
事務費	実績	26,730	14,659	実績-計画	△ 2,549	別紙P8に記載のとおり
	計画	29,279	11,487	計画-提案	0	
	提案	29,279	11,168			
管理費	実績	7,553	12,972	実績-計画	694	別紙P8に記載のとおり
	計画	6,859	14,125	計画-提案	0	
	提案	6,859	13,733			
委託費	実績	778	23	実績-計画	13	
	計画	765	31	計画-提案	0	
	提案	765	30			
その他事業費 (備品購入)	実績	953	0	実績-計画	△ 317	別紙P8に記載のとおり
	計画	1,270	61	計画-提案	0	
	提案	1,270	60			
本社費・共通費	実績	2,400	8,355	実績-計画	0	
	計画	2,400	8,355	計画-提案	0	
	提案	2,400	8,238			
合計	実績	89,668	56,635	実績-計画	△ 2,159	
	計画	91,827	56,368	計画-提案	1	
	提案	91,826	54,918			

※「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。
端数処理の関係で提案と計画との差異が生じている。

「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：提案時は消費税が5%であったが、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

- ・「事務管理費」として計上（提案書P53参照）。
- ・経費の内訳及び積算根拠
代表企業本社に関する経費で、次の5項目の担当員の関与時間等の試算結果を目途に計上。
①経理・財務業務、②人事関連サポート業務、③事業計画管理及び役所報告書作成サポート業務、
④自主事業・イベント等の企画・実施サポート業務、⑤その他サポート業務

(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	6,730	145
その他収入	実績	0	0
合計	実績	6,730	145

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	4,812	231
事務費	実績	836	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	95
利用料金	実績	387	60
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	6,035	386

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、積算せず。

(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	90,515	56,838
	支出合計	89,668	56,635
	収支	847	203
自主事業	収入合計	6,730	145
	支出合計	6,035	386
	収支	695	△ 241
総収入		97,245	56,983
総支出		95,703	57,021
収支		1,542	△ 38
利益の還元額		308	0
利益還元の内容		現物（図書室へのカーテン設置）	なし

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	成果指標に係る数値目標の達成状況が88.7%であったことより、概ね目標数値は達成したと勘案できる。
施設利用者数（スポーツ施設）	D	成果指標に係る数値目標の達成状況が64.0%であったことより、目標数値の達成に向けた取り組みが必要であると勘案できる。

【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	

【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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 利用方法を館内受付前・ホームページ・パンフレットで周知。リスク管理・緊急時対応等の各種マニュアルを策定し、研修などを通じ職員に周知。 個人情報漏洩保険に加入している点は評価できる。
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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 提案書に記載のある資格取得支援制度の利用実績がないため、職員へのさらなる周知が必要。
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	D	<ul style="list-style-type: none"> 一部、管理運営の基準を満たさない運営が見うけられたが、「診断カルテ」を作成し、施設の不具合状況を報告している。 D評価の主な理由は、第2回目のモニタリング時に改善をされていたが、第1回目のモニタリング時に日報を未作成であったこと及び提案事項である「施設の中長期修繕計画書」の未策定・「備品の購入」の一部が未実施であるため。
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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 今後は、地域や利用者との交流の機会の創出を提案書に記載の通り実施してもらいたい。
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	D	<ul style="list-style-type: none"> 一部、管理運営の基準を満たさない運営が見うけられた。 D評価の主な理由は、提案事項である「未利用者アンケート」「お茶飲み会」が未実施であるため。
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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 読み聞かせを毎月実施しており、受託事業の基準である年4回以上の実施をしている点は評価できる。 今後は、諸事情で実施ができなくなっている自主事業の代替案を含め方向性を検討のうえ、履行すること。
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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。
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) 市民局選定評価委員会中央区役所部会 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
駐車場は、利用者からの要望が引き続き出ているため、今後も適切な管理を行うこと。	平成26年度	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場管理については、駐車場利用方法についての周知文の館内への掲示、混雑が見込める日に誘導員の駐車場入口への配置、防犯カメラでの駐車場の常時確認を実施しているが、諸室・体育施設が混雑する時間帯において満車となることもあり、市長への手紙や電話での苦情などを数件受付している。 ・引き続き、適切な駐車場管理を実施するよう、依頼している。

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(1回目 7月、2回目 1月) 窓口での配付による
	回答者数	第1回目 644枚 第2回目 1,254枚
	質問項目	第1回目：各施設毎の独自項目による 第2回目：全コミュニティセンター統一の質問内容
結果	<p>・第1回目 総合的には、利用者から満足を得ていると指定管理者は判断している。 <主な高い評価項目> ①各部屋の清潔感、②ロビー・エントランスの快適性、③トイレの清潔感、④電話対応、⑤受付の対応 <主な改善検討事項> ①諸室・体育館の空調快適性、②予約システムの使い勝手</p> <p>・第2回目</p> <p>①回答者の属性 多くは女性。主婦(夫)が約4割。60～70代が約7割。</p> <p>②スタッフの対応 満足67.6%、普通28.7%、不満足0.8%、未記入2.9%</p> <p>③スタッフの身だしなみ 満足65.5%、普通30.4%、不満足0.8%、未記入3.3%</p> <p>④説明の分かりやすさ 満足60.9%、普通32.3%、不満足0.8%、未記入6.1%</p> <p>⑤受付の待ち時間 満足54.3%、普通35.5%、不満足2.3%、未記入7.9%</p> <p>⑥施設の清掃 満足73.1%、普通23.3%、不満足1.5%、未記入2.1%</p> <p>⑦設備、備品の充実 満足60.2%、普通31.7%、不満足4.6%、未記入3.5%</p> <p>⑧講座等の企画 満足43.7%、普通38.5%、不満足0.6%、未記入17.1%</p> <p>⑨予約方法 満足43.6%、普通34.6%、不満足5.5%、未記入16.2%</p> <p>⑩アンケートの主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの洋式を増やして欲しい。 ・体育館に温調設備をつけて欲しい。 ・駐車場を増やす、広くして欲しい。 	<p>主な意見は、設備に関することであり、指定管理者だけでは実施が難しいが、トイレの洋式化は市と協議のうえ前向きに検討していく方向である。</p>

(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
図書室内の閲覧スペースが狭い	「図書閲覧コーナー」を設置
千葉日報以外の新聞も置いて欲しい	読売新聞を追加で設置
不適切な駐車場利用への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回警備の強化 ・監視カメラにより、駐車状況を常時監視 ・駐車台数に限りがある旨のお願い文書を事務室に掲示 ・身障者用駐車スペースの利用方法の明確化

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

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どおりに管理運営を行うことができた。</p> <p>しかし、稼働率及び利用者数の目標が未達成であるため、今後はサークル支援及び企業への営業を強化し、夜間の稼働率UPを図っていく。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	D	所見	<p>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。</p> <p>1 施設管理・運営の状況</p> <p>(1) 受託事業である「読み聞かせ」を受託事業の基準以上の回数を実施している点は特に評価できる。</p> <p>(2) 自主事業については、一部未実施のものもあるが、提案事項を適切に実施している。</p> <p>(3) 利用者アンケートからも、概ね良好な運営を実施していることを確認できる。</p> <p>(4) 施設管理については、月次報告書・年次報告書等において施設管理状況を適切に報告している。また、「診断カルテ」を作成し、施設の不具合状況を報告している。</p> <p>2 今後の改善事項</p> <p>(1) 募集要項及び提案書に記載されている項目のうち、履行することが難しい項目が生じているため、障害者雇用や利用者サービスの向上に記載されている事項について、今後の対応を検討されたい。</p> <p>(2) スポーツ施設で設定した数値目標が、市設定の数値に対し64.0%の達成率であったため、利用者数の増加に向けた対応を検討されたい。</p> <p>3 その他</p> <p>D評価となったその他の理由は、1回目のモニタリング時に、日報の未作成等、管理運営の基準に定める水準の管理運営が行われていなかったことによるが、2回目のモニタリング時に概ね適切に管理運営を行っており、改善を確認した。</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) 市民局選定評価委員会中央区役所部会の意見

<p>ア 市の作成した年度評価案の妥当性について</p> <p>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。</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) 駐車場については、施設の利用状況によって駐車台数が不足する状況が生じており、移転当初より対応を望む利用者からの要望が多いことから、今後はサークル利用者に対し使用台数の低減について直接働きかけるなど、これまで以上に具体的で実効性のある対策を講じられたい。</p> <p>(イ) 施設の近隣地域以外の地域においては、施設で実施している事業等の認知が低いと考えられることから、今後はホームページやSNSによる周知に加え、未利用者アンケートや町内自治会へのアウトリーチを実施することなどにより、近隣地域以外の地域への周知についても積極的に図られたい。</p> <p>(ウ) 施設職員のスキルアップは、市民へのサービス向上に大きく寄与することから、提案事項である「キャリアに応じた研修の実施・資格取得の奨励」については確実に実施し、職員のスキルアップに努められたい。</p> <p>(エ) 施設の管理運営に当たっては、管理運営の基準に定められた基本事項を確実に実施するよう努められたい。</p> <p>(オ) 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、増収増益していること及び貸借対照表の状況を勘案し、直ちに倒産・撤退するリスクは少ないと判断できる。</p>

【収支状況の補足説明】

1 収入の部

■利用料金収入について

決算－予算＝△1,312千円

収入が予算に達しなかった主な原因は、スポーツ施設のリニューアルオープンに係る周知が十分になされていなかったことにより利用者が少なかったこと、また、これに伴いコインロッカーや回数券の利用も伸びなかったことにより利用収入が減となったものです。

(単位：円)

	項目	予算額		決算額		差額
スポーツ施設	専用利用（体育館）	5,164,000		4,418,840		△745,160
	個人利用 （トレーニング室）	1,706,000		1,380,600		△325,400
	回数券売上	960,000	1,040,000	570,800	627,300	△412,700
	コインロッカー代	80,000		56,500		
	小計	7,910,000		6,426,740		△1,483,260
諸室料金	9,626,000		9,797,580		171,580	
合計	17,536,000		16,224,320		△1,311,680	

2 支出の部

■事務費

事務費については、水道光熱費が計画よりも低かった。理由としては、4月は1週間の利用がなかったことや8月までは、稼働率が50%前後であったため、電気代については予想よりも使用量が少なかった。9月以降および平成29年度については、稼働率が60%前後と安定してきているため、使用量が増加し水道光熱費については、計画値に近づくとと思われる。

■管理費

管理費については、計画外の突発修繕があり修繕費が計画値をオーバーしている。また、提案時は予算計上していなかった冷温水発生器保守費が発生しており、計画オーバーとなっている。(冷温水発生器保守については、改修工事費に含まれると考え1年目は予算計上していなかったが、改修工事費に含まれるのは冷房切替点検作業費まで。暖房切替点検作業費は、別途費用がかかるということになり、計画オーバーとなる。)

	計画	実績
① 修繕費	500,000円	707,940円
② 冷温水発生器保守	0円	294,840円

■備品購入費

備品購入費としては、提案時のスポットクーラーと監視カメラは計画通り購入したが、ミラーについては、旧コミュニティセンターの鏡が備品として移転後も使えたことなどから、現在ある鏡の数で利用者の要望に応えられていたため、追加購入をしなかったため、備品購入費が計画よりも削減されている。