

平成29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※	<ul style="list-style-type: none"> 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※	<ul style="list-style-type: none"> 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・オーチュール共同事業体
構成団体 （共同事業体の場合）	Fun Space株式会社 株式会社オーチュール
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・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※	H29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	65.0%	103.0 (103.2) %
	平成29年度／ 61.3%以上		106.0%
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	34,956人	71.2 (71.3) %

※ 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	H29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	H29年度	【参考】 H28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	72,780	74,131	実績－計画	0	
	計画	72,780	74,131	計画－提案	△ 1,937	提案時、消費税10%で積算したことによる
	提案	74,717	74,131			
利用料金収入	実績	19,554	16,224	実績－計画	1,480	諸室稼働率UPとスポーツ施設利用者増
	計画	18,074	17,536	計画－提案	0	
	提案	18,074	17,536			
その他収入	実績	227	160	実績－計画	67	
	計画	160	160	計画－提案	0	
	提案	160	160			
合計	実績	92,561	90,515	実績－計画	1,547	
	計画	91,014	91,827	計画－提案	△ 1,937	
	提案	92,951	91,826			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	51,741	51,254	実績－計画	0	
	計画	51,741	51,254	計画－提案	0	
	提案	51,741	51,254			
事務費	実績	26,448	26,730	実績－計画	△ 1,106	印刷製本費の減
	計画	27,554	29,279	計画－提案	△ 1,638	提案時、消費税10%で積算したことによる
	提案	29,192	29,279			
管理費	実績	7,999	7,553	実績－計画	△ 455	冷温水発生機保守費の減
	計画	8,454	6,859	計画－提案	△ 296	提案時、消費税10%で積算したことによる
	提案	8,750	6,859			
委託費	実績	818	778	実績－計画	53	
	計画	765	765	計画－提案	△ 3	
	提案	768	765			
その他事業費	実績	0	953	実績－計画	△ 100	備品購入費の減
	計画	100	1,270	計画－提案	0	
	提案	100	1,270			
本社費・共通費	実績	2,400	2,400	実績－計画	0	
	計画	2,400	2,400	計画－提案	0	
	提案	2,400	2,400			
合計	実績	89,406	89,668	実績－計画	△ 1,608	
	計画	91,014	91,827	計画－提案	△ 1,937	
	提案	92,951	91,826			

※「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

- ・「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		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	9,238	6,730
その他収入	実績	0	0
合計	実績	9,238	6,730

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	6,406	4,812
事務費	実績	777	836
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	0
利用料金	実績	506	387
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	7,689	6,035

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)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	92,561	90,515
	支出合計	89,406	89,668
	収支	3,155	847
自主事業	収入合計	9,238	6,730
	支出合計	7,689	6,035
	収支	1,549	695
総収入		101,799	97,245
総支出		97,095	95,703
収支		4,704	1,542
利益の還元額		941	308
利益還元の内容	修繕（図書室外壁修繕、トレーニングマシン修繕、多目的ホールのワイヤレスチューナー更新、男子更衣室内装修繕） 現物（図書室へのカーテン設置）		

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103.2%であったことより、目標指数は達成したと考えられる。
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71.3%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。 ・平成28年度未実施であった、提案書に記載のある資格取得の奨励について、資格取得申込を確認しているが、資格取得までは至っておらず、引き続き奨励を続けてもらいたい。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・一部、管理運営の基準に満た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。 ・備品台帳の内容に一部不備があった。
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。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・一部、管理運営の基準に満たない運営が見うけられた。 ・提案事項である「お茶飲み会」が未実施である。
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	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。
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。 ・提案事項である障害者雇用の確保について適切に実施できたことについては評価できる。
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) 市民局選指定管理者定評価委員会中央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
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、近隣地域以外への地域への周知についても積極的に図られたい。	平成28年度	蘇我コミュニティセンターで実施されたイベントにおいて、未利用者アンケートを4回実施するなど、施設利用の活性化に向け、地域への効果的な周知方法等について検討を行った。
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。	平成28年度	休館日に職員向けの各種研修を実施するとともに、施設管理に必要となる資格取得を促すなど、スキルアップのための啓発に努めた。

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	通常運営時における調査 年2回 (1回目 8月、2回目 1月) イベント時における調査 年4回 (3回目 11月、4回目 12月、5回目 1月、6回目 3月)
	回答者数	第1回目 555枚 第2回目 1,254枚 第3回目 19枚 第4回目 20枚 第5回目 34枚 第6回目 9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 第3～6回目：未利用者アンケート
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受付の対応、②各部屋の清潔感、③電話対応 <主な改善検討事項> ①更衣室の使い勝手、②予約システムの使い勝手</p> <p>・第2回目 1 利用者について 市内在住・在勤・在学が約7割。定期的な利用者が約8割。自動車で訪れる割合が約4割。</p> <p>2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足32.4%、満足49.3%、普通16.7%、不満足0.3%、非常に不満足0.0%、未記入1.3% ②受付の待ち時間 大変満足30.1%、満足42.6%、普通23.2%、不満足1.8%、非常に不満足0.0%、未記入2.3% ③施設の清掃 大変満足33.4%、満足47.6%、普通16.7%、不満足1.1%、非常に不満足0.0%、未記入1.1% ④設備の満足度 大変満足24.7%、満足42.7%、普通26.7%、不満足4.1%、非常に不満足0.0%、未記入1.8% ⑤備品の充実 大変満足24.2%、満足42.7%、普通28.5%、不満足2.5%、非常に不満足0.2%、未記入2.0% ⑥施設全体の満足度 大変満足27.2%、満足50.6%、普通19.1%、不満足1.3%、非常に不満足0.0%、未記入1.8%</p> <p>3 その他意見 ・JR蘇我駅から歩いてきたが、案内看板の表示ルートが分かりづらい。明確に図示してほしい。 →ルート表示をわかりやすくするよう、検討。 ・障害者用トイレにウォシュレットを取り付けてほしい。 →1階多目的トイレにウォシュレットを設置。</p> <p>・第3～6回目 集計 回答者は30代から50代が半数以上で、「存在を知らない」「何を行っている施設か知らない」という人が多い。蘇我コミュニティまつりやジャズコンサート等のイベント時にアンケートを行ったため、中央区在住以外の方が半数であった。 地域情報入手方法について、「市政だより」のような紙媒体だけでなく、Web媒体も多かった。</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
多目的ホールの予約申し込み数が多く予約できない。同じ団体が団体名を変えて申し込んだり抽選当選者が権利を売買したり不正利用が行われているのではないか。	現状不正利用は確認できないが、書面による注意喚起を行うこととした。
トイレにウォシュレットを設置してほしい。	障害者用トイレにウォシュレットを設置した。
駐車場の誘導員が、話しかけてきて迷惑である。	今後は自動車の誘導に専念するよう指導した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>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>1. 利用実績については、スポーツ施設の利用者数が目標には未達ではあるが、体育館専用使用・トレーニング室ともに利用者数は増加している。</p> <p>2. 自主事業については、幼児から高齢者まで幅広い世代が楽しめる企画を多数実施し、参加者からは好評を得た。大きなイベントについては、町内自治会等にチラシ回覧のご協力をいただき、集客アップにつなげることができた。</p> <p>3. 施設維持管理業務については、利用者の安全と利便性を第一に心がけ迅速に対応した。利用者が増える中、事故や盗難などが施設内で発生しており、館内の巡回を増やしたり、注意喚起の啓発ポスターを掲示するなど引き続きリスク管理に努めていく。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>市が指定管理者に求める水準を概ね満たす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、代替事業を実施するなど提案事項を概ね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、設備・備品管理及び利用者意見への対応について未実施となっている項目があることから、実施に向け取り組まれない。</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71.3%の達成率と昨年度(64.0%)に比べ改善されているが、更なる利用者数の増加に向けた対応を検討されたい。</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	<p>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) 備品の管理については、施設の維持管理に必要な基本的な業務であることから、市とも協力し、早急に備品台帳の整備が行われたい。</p> <p>(イ) 駐車場の混雑緩和への対応については、利用者間の調整には市も関与しながら、相乗りや公共交通機関利用促進などにインセンティブを与える工夫にも取り組まれない。</p> <p>(ウ) 施設の利用促進に当たっては、SNSの活用やイベント時に合わせた周知など積極的に実施している点は評価できるが、更なる利用促進に向け、今後は、近隣地域以外の地域への周知についても取り組まれない。</p> <p>(エ) 利用者の意見交換会である「お茶会」については、提案事業であるにもかかわらず未だ実施されていない。利用者意見を踏まえたサービス向上を図るため、確実に実施されたい。</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、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>