

## 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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（2016年）4月1日～ 令和3年（2021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※	H30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	64.4%	102.1%(102.2%)
	平成30年度／ 61.3%以上		105.1%
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	38,923人	79.3%(79.4%)

※ 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
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		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	72,908	72,780	実績－計画	0
	計画	72,908	72,780	計画－提案	△ 1,961
	提案	74,869	74,717		
利用料金収入	実績	19,558	19,554	実績－計画	922
	計画	18,636	18,074	計画－提案	0
	提案	18,636	18,074		
その他収入	実績	246	227	実績－計画	86
	計画	160	160	計画－提案	0
	提案	160	160		
合計	実績	92,712	92,561	実績－計画	1,008
	計画	91,704	91,014	計画－提案	△ 1,961
	提案	93,665	92,951		

###### 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	51,907	51,741	実績－計画	0
	計画	51,907	51,741	計画－提案	0
	提案	51,907	51,741		
事務費	実績	25,732	26,448	実績－計画	△ 1,806
	計画	27,538	27,554	計画－提案	△ 1,660
	提案	29,198	29,192		
管理費	実績	8,411	7,999	実績－計画	△ 583
	計画	8,994	8,454	計画－提案	△ 298
	提案	9,292	8,750		
委託費	実績	822	818	実績－計画	57
	計画	765	765	計画－提案	△ 3
	提案	768	768		
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	△ 100
	計画	100	100	計画－提案	0
	提案	100	100		
間接費	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	89,272	89,406	実績－計画	△ 2,432
	計画	91,704	91,014	計画－提案	△ 1,961
	提案	93,665	92,951		

※「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

- ・「事務管理費」として計上（提案書P53）
- ・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的に計上。  
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		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	8,100	9,238
その他収入	実績	0	0
合計	実績	8,100	9,238

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	6,070	6,406
事務費	実績	643	777
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	567	506
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	7,280	7,689

間接費の配賦基準・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)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	92,712	92,561
	支出合計	89,272	89,406
	収支	3,440	3,155
自主事業	収入合計	8,100	9,238
	支出合計	7,280	7,689
	収支	820	1,549
総収入		100,812	101,799
総支出		96,552	97,095
収支		4,260	4,704
利益の還元額		852	941
利益還元の内容		修繕（和室1・2畳張替、2階多目的トイレへのウォシュレットの設置） 現物（ウォータークーラーの設置、折りたたみテーブル用台車、バレーボールネット、スタッキングチェア）	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）

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	
施設利用者数（スポーツ施設）	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：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) 市の施設管理経費削減への寄与

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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	・資格取得の奨励等について、引き続き職員に対し資格の取得を促している。平成31年1月、職員が防火管理者の講習を受講している。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	・備品台帳の整備を完了させた。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	・未実施であった「お茶会」を計3回実施し、サークル団体やそがコミまつりボランティアの学生と意見交換を行った。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	C	
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
備品の管理については、施設の維持管理に必要なとなる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を行われたい。	平成29年度	平成31年3月、備品台帳の整備を完了させた。
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。	平成29年度	インセンティブを与えることは、公平性確保の観点から難しく、新たに館内放送を始めるなど、引き続き混雑緩和に取り組んでいる。
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。	平成29年度	第9地区町内自治会連絡協議会の会議に出席し、利用促進チラシを配布するなど、より広域的な周知を図った。
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。	平成29年度	平成30年8月25日、11月23日及び平成31年2月11日の計3回「お茶会」を実施し、サークル団体等と意見交換を行った。

## 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) 近接郵便局における調査 計3回(8月2日、8月23日、9月11日)
	回答者数	第1回目 512枚 第2回目 1,368枚 第3回目 21枚 第4回目 11枚 第5回目 8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3～5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。 &lt;主な高い評価項目&gt; ①受付の対応、②各部屋の清潔感、③電話対応 &lt;主な改善検討事項&gt; ①諸室の空調の快適性、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 市内在住が約7割で、そのうち約5割が中央区在住。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25.0%、満足48.2%、普通24.2%、不満足0.5%、非常に不満足0.0%、未記入2.0% ②受付の待ち時間 大変満足23.7%、満足43.1%、普通27.1%、不満足0.9%、非常に不満足0.4%、未記入4.8% ③施設の清掃 大変満足29.0%、満足49.7%、普通19.5%、不満足0.9%、非常に不満足0.2%、未記入0.8% ④設備の満足度 大変満足22.5%、満足44.5%、普通27.5%、不満足3.0%、非常に不満足1.2%、未記入1.3% ⑤備品の充実 大変満足20.2%、満足39.5%、普通33.0%、不満足3.9%、非常に不満足0.4%、未記入3.0%</p> <p>3 コミュニティセンター利用による効果 文化活動への参加増14.5%、スポーツ活動への参加増13.1%、 レクリエーション活動への参加増7.1%、地域活動への参加増5.6%、健康増進25.6%、 地域との連帯感強化4.4%、生涯学習16.2%、その他2.9%、未記入10.6%</p> <p>・第3～5回目 集計 回答者は30代から50代が半数以上で、施設を知っている割合は80%を超えていたが、何を行って施設が知らない割合が多かった。 曾我野郵便局、今井郵便局、宮崎郵便局の3か所で実施した結果、施設から離れるほど利用率が下がることが判明。</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
トレーニング室利用者より、受付が混雑する、	トレーニング室利用者に対し、諸室の入れ替えの時間帯が混雑するので避けていただくよう掲示を行った。
シニアの体育施設個人使用回数券がない。	シニア回数券を導入した。
洋式便座及び温水便座を取り付けてほしい。	3階多目的トイレに温水便座を設置した。

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、諸室・スポーツ施設の専用利用者数が目標には未達ではあるが、トレーニング室の利用者数は大幅に増加した。</p> <p>2. 自主事業については、お茶会を3回実施。いろいろな分野の方から意見を聞く事が出来た。また、東京五輪音頭踊り方講習会など、子どもから大人まで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、町内自治会や近隣の学校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、旧蘇我コミ解体工事に伴い駐車場が縮小され、利用者の利便性が著しく低下したが、駐車場係を全日配置し、利用者の安全と利便性を第一に心がけ迅速に対応した。</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) 自主事業について、提案事項を概ね適切に実施しており、変化する状況に対し柔軟に対応している。</p> <p>(2) 施設管理について、日々の点検を適切に行い「診断カルテ」を作成し、施設の不具合状況の管理・報告を行っている。</p> <p>(3) トレーニング室の稼働状況について、利用者数及び利用料金収入が増加したことは評価できる。</p> <p>2 今後の改善事項</p> <p>(1) 旧蘇我コミュニティセンター解体工事に伴い駐車場の区画が減り、引き続き駐車場が混雑している中、混雑緩和や利用者の利便性の確保に向け人員配置方法を変更するなど努めていることは評価できる。今後も市と協力し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) トレーニング室利用者数増につながる工夫、適切な施設運営により得られた利益の還元、駐車場の混雑緩和への現状分析とその対応など、施設の運営・管理については全体的に評価できる。</p> <p>(イ) 利用者との意見交換会である「お茶会」について、実施するだけでなく意見・要望等を分析し、サービス向上への具体的な対応策を検討されたい。</p> <p>(ウ) 施設の利用促進に当たっては、未利用者アンケート等の結果を年齢や居住地等の属性に基づく分析等を行い、具体的な利用促進方法を検討されたい。</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、十分な利益を確保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>