

## 令和元年度 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）	・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～ 令和3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※	R元年度実績	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	61.5%	97.5%(97.6%)
	令和元年度／ 62.5%以上		98.4%
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	35,591人	72.5%(72.6%)

※ 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	R元年度実績
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	R元年度	【参考】 H30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	74,498	72,908	実績－計画	692	新型コロナウイルス感染拡大による利用料金収入減収に伴う指定管理料増額
	計画	73,806	72,908	計画－提案	△ 774	
	提案	74,580	74,869			
利用料金収入	実績	18,394	19,558	実績－計画	△ 967	新型コロナウイルス感染拡大による利用料金収入減収による
	計画	19,361	18,636	計画－提案	95	
	提案	19,266	18,636			
その他収入	実績	414	246	実績－計画	254	台風15号等の大雨に伴う損失補償
	計画	160	160	計画－提案	0	
	提案	160	160			
合計	実績	93,306	92,712	実績－計画	△ 21	
	計画	93,327	91,704	計画－提案	△ 679	
	提案	94,006	93,665			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R元年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	52,096	51,907	実績－計画	0	
	計画	52,096	51,907	計画－提案	0	
	提案	52,096	51,907			
事務費	実績	25,377	25,732	実績－計画	△ 3,182	光熱水費の減 提案時、消費税10%で積算したことによる
	計画	28,559	27,538	計画－提案	△ 613	
	提案	29,172	29,198			
管理費	実績	8,947	8,411	実績－計画	△ 460	清掃費の減 提案時、消費税10%で積算したことによる
	計画	9,407	8,994	計画－提案	△ 63	
	提案	9,470	9,292			
委託費	実績	802	822	実績－計画	37	委託費の増 提案時、消費税10%で積算したことによる
	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	消耗品費のため、事務費に計上
	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	89,622	89,272	実績－計画	△ 3,705	
	計画	93,327	91,704	計画－提案	△ 679	
	提案	94,006	93,665			

※「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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・「事務管理費」として計上（提案書P53）</li> <li>・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</li> </ul>
---

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		R元年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	10,349	8,100
その他収入	実績	0	0
合計	実績	10,349	8,100

## イ 支出

(単位：千円)

費目		R元年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	6,444	6,070
事務費	実績	1,363	570
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	573	567
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	8,380	7,207

## 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)

		R元年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	93,306	92,712
	支出合計	89,622	89,272
	収支	3,684	3,440
自主事業	収入合計	10,349	8,100
	支出合計	8,380	7,280
	収支	1,969	820
総収入		103,655	100,812
総支出		98,002	96,552
収支		5,653	4,260
利益の還元額		1,131	852
利益還元の内容		修繕 (体育館屋根漏水修繕、体育館排煙 窓修繕、駐車場内照式縦型看板LED ランプ修繕、本館縦軸回転窓ゴム 修繕)	修繕(和室1・2畳張替、2階多目的 トイレのウォッシュレットの設置) 現物(リョウカーカーの設置、折りた たみテーブル用台車、バレーボールネット、ス タッキング台車)

## 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	選定時における数値目標の算定基準が、実績における数値と相違しているため、総合的に判断し「C」とした。

【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：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
<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	B	B	・10月25日の大雨の影響により、鉄道が運休となった。そのため、蘇我コミュニティセンターで帰宅困難者の受け入れを朝方まで対応したことを踏まえ、総合的に判断し、「B」とした。
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	・休館日のスタッフミーティングにて職員向けに各種研修を実施している。また、ミーティング等で資格取得を奨励し、設備担当職員が第二種電気工事士の資格を取得した。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	
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>	B	C	・地域の教育機関と連携し、小・中学校の「職場見学会」の受け入れやコミュニティ・サークル活動の講座や体験企画による支援を実施した。 ・指定管理者は独自目標である「新規登録サークル数」の目標値を超えたため、自己評価を「B」とした。しかし、前年度より新規登録サークル数は減少しており、同様に目標値を超えていた過年度においても、指定管理者及び市は「C」評価としていたため、総合的に判断し「C」とした。
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	・宮崎公民館にて、未利用者アンケートを実施した。
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>	B	C	・指定管理者は独自目標である「自主事業回数」の目標値を超えたため、自己評価を「B」としたが、市の受託事業である「おはなし会」の参加者数は目標値を大きく下回ったため、総合的に判断し「C」とした。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
<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
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。	平成30年度	「お茶会」で出た意見・要望のあった、諸室の利用方法について、案内板をリニューアルし周知を図った。他にも必要に応じて事案ごとに対応策を検討し、サービス向上を図っている。
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。	平成30年度	令和元年度において、アンケートや利用者等の意見を総合的に分析し、具体的な利用促進策を検討した。令和2年度は、宮崎公民館とボッチャを共催で実施することや、「Let's enjoy そが スタンプラリー」に参加し、蘇我コミュニティセンターの認知度を上げていく予定である。

## 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	通常運営時における調査 年2回(第1回目 8月、第2回目 1月) 宮崎公民館における調査 年1回(第3回目 8月24日)
	回答者数	第1回目 412枚 第2回目 1,305枚 第3回目 42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電話の対応 &lt;主な改善検討事項&gt; ①各部屋(諸室)の空調の快適性、②更衣室(体育館)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70%で、そのうち約40%が中央区在住。定期的な利用者が約70%。自動車で訪れる割合が約50%。</p> <p>2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足26.4%、満足46.6%、普通24.4%、不満足0.2%、非常に不満足0.0%、未記入2.4% ②受付の待ち時間 大変満足24.4%、満足40.8%、普通29.1%、不満足0.8%、非常に不満足0.1%、未記入4.8% ③施設の清掃 大変満足29.1%、満足48.4%、普通20.5%、不満足0.5%、非常に不満足0.0%、未記入1.4% ④設備の満足度 大変満足22.9%、満足46.0%、普通25.5%、不満足3.6%、非常に不満足0.7%、未記入1.3% ⑤備品の充実 大変満足21.5%、満足40.0%、普通32.2%、不満足3.8%、非常に不満足0.5%、未記入2.1%</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16.3%、スポーツ活動への参加増12.2%、レクリエーション活動への参加増6.1%、地域活動への参加増5.7%、健康増進23.4%、地域との連帯感強化5.4%、生涯学習15.9%、その他3.4%、未記入11.7%</p> <p>・第3回目 回答者は60代から70代が半数以上で、施設を知っている割合は約80%であったが、他の類似公共施設を利用している割合が多かった。 また、地域情報の入手として「ちば市政だより」と回答した方が最も多く、イベントや講座の取り組みに関心が高いことも判明した。</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
駅前連絡所の場所が分かりにくい。	玄関から連絡所の入口まで赤い絨毯を敷いた。
給水機を設置してほしい。	給水機を体育館棟へ設置した。

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・個人利用者数と全ての項目で目標に未達となった。要因としては、10月の台風・大雨による災害及び3月以降の新型コロナウイルスの影響による。</p> <p>2. 自主事業については、お茶会を12月に実施し、すべてのサークル活動を支援するための話し合いを行った。また、子どもから広い世代が楽しめる企画（バスケットボール大会やそろばん体験会など）を実施し、参加者からは好評を得た。</p> <p>3月実施予定であった「あそぼうさい」が、新型コロナウイルスの影響により中止となったが、千葉市中央区地域活性化支援事業である「SOG Aっ娘」の参加に向けて、関係団体と取り組みを進めた。今後も、協力体制を継続していきたい。</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が7月に完了し、13台分が拡張されたことにより昼の時間帯の入れ替えがスムーズになったことで満車率60%台から30%台まで下がった。</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、利用者の要望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) 緊急時の対応として、大雨による帰宅困難者の受け入れや新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館など、臨機応変に対応していることは評価できる。</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の解体に伴い、駐車場の区画（13台分）が拡張され、満車状況は一定の改善があった。また、蘇我コミュニティセンターのホームページ上に駐車場の混雑度を時間帯別に掲載し、混雑緩和に努めていることは評価できる。今後も駐車状況を注視し、適宜改善を図られたい。</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

<p>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。</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 (ア) 稼働率向上のため、各事業ごとにきめ細やかなニーズを把握し魅力ある事業の実施に努められたい。 (イ) 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、利益は確保されていることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
--