

令和2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ハーモニープラザ分館
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。
	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例（抄） （設置） 第1条 本市は、社会福祉の増進並びに男女共同参画社会の形成及びコミュニティ活動の促進を図るため、市民の自主的な活動及び交流の場を提供するとともに、各種の事業を行う施設として、次のとおり千葉市ハーモニープラザを設置する。
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 30.8%以上 ② 8,000人以上 ※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	令和2年4月1日～ 令和3年3月31日（1年）
選定方法	非公募による
非公募理由	当施設は千葉市中央区蘇我コミュニティセンターの近くに位置していることから、蘇我コミュニティセンターの分館と位置付け、諸室の利用促進や、備品等の共有を行うことによる効果的な管理運営を図るため、両施設を一括管理することとした。本館に当たる蘇我コミュニティセンターの指定管理期間が令和2年度までのため、同年度の1年間に限り、本館の指定管理者を公募によらずに当施設の指定管理者予定候補者として選定した。なお、令和3年度以降の指定期間に係る指定管理者については、公募により選定する。
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※	R2年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	30.8%以上（加重平均）	19.1%	62.0%
施設利用者数（スポーツ施設）	8,000人以上	2,086人	26.1%

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	R2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		R2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	48,790		実績-計画 △ 1,697	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、臨時休館や定員、特定の目的・時間の利用等を市の要請により制限した結果として、管理経費に変更が生じたため(△885)。また、修繕費における管理経費不用額が発生したため(△812)。
	計画	50,487			
	提案	50,498			
利用料金収入	実績	2,461		実績-計画 △ 3,081	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、臨時休館や定員、特定の目的・時間の利用等を市の要請により制限した結果として、利用料金収入の減収が生じたため。
	計画	5,542			
	提案	5,531			
その他収入	実績	114		実績-計画 △ 42	
	計画	156			
	提案	156			
合計	実績	51,365		実績-計画 △ 4,820	
	計画	56,185			
	提案	56,185			

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度		計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	28,045		実績-計画 △ 1,778	人件費の減
	計画	29,823			
	提案	29,823			
事務費	実績	12,405		実績-計画 △ 2,513	光熱水費の減
	計画	14,918			
	提案	14,918			
管理費	実績	1,040		実績-計画 △ 839	修繕費の減
	計画	1,879			
	提案	1,879			
委託費	実績	4,130		実績-計画 △ 560	
	計画	4,690			
	提案	4,690			
その他事業費	実績	1,527		実績-計画 △ 948	
	計画	2,475			
	提案	2,475			
間接費	実績	2,400		実績-計画 0	
	計画	2,400			
	提案	2,400			
合計	実績	49,547		実績-計画 △ 6,638	
	計画	56,185			
	提案	56,185			

※「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P40)
- ・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6項目の担当職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、④IT管理業務、⑤コミュニティまつり等の企画・実施サポート業務、⑥その他お客様対応サポート業務

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R2年度	
自主事業収入	実績	1,007	
その他収入	実績	0	
合計	実績	1,007	

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	
人件費	実績	796	
事務費	実績	231	
管理費	実績	0	
委託費	実績	0	
使用料	実績	0	
事業費	実績	0	
利用料金	実績	200	
その他事業費	実績	0	
間接費	実績	0	
合計	実績	1,227	

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)

		R2年度	
必須業務	収入合計	51,365	
	支出合計	49,547	
	収支	1,818	
自主事業	収入合計	1,007	
	支出合計	1,227	
	収支	△ 220	
総収入		52,372	
総支出		50,774	
収支		1,598	
利益の還元額		0	
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	
施設利用者数 (スポーツ施設)	E	

【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	
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	
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	B	C	指定管理者は、清掃及び警備等については千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体と十分な協議を行い管理体制を確立していること等を評価し「B」としているが、管理運営の基準を上回るとは明確に言えない。しかし、感染予防対策として各諸室の消毒作業には、事業体の清掃員に任すだけでなく、職員を作業に割り当て、安全な運営を実施したことは市としても評価できる。第1回モニタリングの実施を年度の後半に行ったためモニタリング対象期間の加重平均により「D」評価となっているが、指摘後すぐに是正を行ったこと等も含め、総合的に判断し「C」評価とした。
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	
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	
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	
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	
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

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) 8月、(2) 1月】 蘇我コミュニティセンターにおける調査 年1回【(3) 12月】
	回答者数	(1) 194枚 (2) 203枚 (3) 278枚
	質問項目	(1) 各施設毎の独自項目による (2) 全コミュニティセンター統一の質問内容 (3) 未利用者アンケート
結果	<p>(1) 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各部屋の空調の快適性、③電話の対応 <主な改善検討事項> ①イベントの充実度、②各種情報提供の充実度、③予約システムの使い勝手</p> <p>(2) 1 利用者について 市内在住者が66.5%で、そのうち32.5%が中央区在住。定期的な利用者が60.9%。自動車で訪れる割合が63.5%。</p> <p>2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足37.9%、満足42.4%、普通16.7%、不満足0.5%、非常に不満足0.0%、未記入2.5% ②受付の待ち時間 大変満足34.8%、満足38.3%、普通20.9%、不満足0.5%、非常に不満足0.0%、未記入5.5% ③施設の清掃 大変満足45.8%、満足40.4%、普通10.8%、不満足0.0%、非常に不満足0.0%、未記入3.0% ④設備の満足度 大変満足42.1%、満足43.6%、普通11.9%、不満足1.0%、非常に不満足0.0%、未記入1.5% ⑤備品の充実 大変満足41.5%、満足42.0%、普通12.2%、不満足1.5%、非常に不満足0.5%、未記入2.4%</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17.5%、スポーツ活動への参加増1.9%、 レクリエーション活動への参加増7.2%、地域活動への参加増3.8%、健康増進13.3%、 地域との連帯感強化3.8%、生涯学習29.3%、その他8.7%、未記入14.4%</p> <p>(3) 分館の認知度は65.1%であり、うち32.7%は利用していない。理由として、「何を行っている施設か知らない」が27.4%、「他の類似公共施設を利用している」が17%、「自宅・職場から遠くへ行きにくい」が13.4%である。また、利用したいと思う取り組み内容として、「興味を持ってそうなイベント・講座の開催」が41.8%と高いことから、「何をやっているのか」の告知に力を入れ、各世代の興味のアンテナにかかる内容のイベント・講座の開催が必要となることが判明した。</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
譜面台が欲しい。	譜面台を購入し、貸し出しを開始した。
ホワイトボード用のマグネットを貸し出して欲しい。	ホワイトボード用のマグネットの貸し出しを開始した。
1Fの受付に、総合電話を設置してほしい	1Fの受付は管理外のため、社会福祉協議会へ要望を伝達した。

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、全体の利用者人数の達成率が28.4%、諸室の利用料金収入の達成率が44.5%であった。要因として、新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置の影響もあり、予定どおり周知活動ができなかった。一方、地域との関係を築くために星久喜運営委員会に参加したり、町内自治会の回覧板にチラシを配布するなど周知活動ができた。今後は、ハーモニーフェスタなどで地域住民に向けて周知していく。</p> <p>2 自主事業について、提案事項を概ね適切に実施できている。利用者からの要望を自主事業に反映する等の工夫を行っている。ハーモニーフェスタ（夏季・冬季）が中止となったため、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、小規模のコミュニティまつりを開催し、サークル活動の励みとすることができた。</p> <p>3 施設維持管理業務について、日々の運営にて施設利用者の接触部分の消毒や管理区域の巡回を行った。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>成果指標に係る数値目標の達成はされなかったが、指定管理者の経営努力の及ばない新型コロナウイルスの影響という要因によるものと見なし、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 自主事業について、新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置の影響もあったが、可能な範囲内で提案事項を適切に実施している。</p> <p>2 施設管理について、日々の点検を適切に行い、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、新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館や目的・時間制限などの要請に臨機応変に対応していることは評価できる。</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) コミュニティセンター化したことを受け、利用者の掘り起こしのため施設の周知活動を多世代に対して行う方法を検討されたい。 (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>
