

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 |
| 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※ | R2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 | 42.2% | 66.9% (67%) |
| | 令和2年度／ 63.1%以上 | | 66.9% |
| 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 | 13,191人 | 26.9% (26.9%) |

※ 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 | 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 | 【参考】 R元年度 | 計画実績差異・要因分析 | | |
|--------|------|--------------|-------------|----------------|--|
| | | | 差異 | 主な要因 | |
| 指定管理料 | 実績 | 74,395 | 74,498 | 実績－計画 117 | 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。 |
| | 計画 | 74,278 | 73,806 | 計画－提案 △ 30 | |
| | 提案 | 74,308 | 74,580 | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 9,369 | 18,394 | 実績－計画 △ 10,461 | 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 | 19,830 | 19,361 | 計画－提案 △ 108 | |
| | 提案 | 19,938 | 19,266 | | |
| その他収入 | 実績 | 246 | 414 | 実績－計画 △ 52 | コミュニティまつり開催内容変更に伴う減 陶芸窯使用料の有料化に伴い計上 |
| | 計画 | 298 | 160 | 計画－提案 138 | |
| | 提案 | 160 | 160 | | |
| 合計 | 実績 | 84,010 | 93,306 | 実績－計画 △ 10,396 | |
| | 計画 | 94,406 | 93,327 | 計画－提案 0 | |
| | 提案 | 94,406 | 94,006 | | |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | R2年度 | 【参考】 R元年度 | 計画実績差異・要因分析 | | |
|--------|------|--------------|-------------|----------------|-------------|
| | | | 差異 | 主な要因 | |
| 人件費 | 実績 | 48,697 | 52,096 | 実績－計画 △ 3,770 | 人件費の減 |
| | 計画 | 52,467 | 52,096 | 計画－提案 0 | |
| | 提案 | 52,467 | 52,096 | | |
| 事務費 | 実績 | 18,608 | 25,377 | 実績－計画 △ 10,687 | 光熱水費の減 |
| | 計画 | 29,295 | 28,559 | 計画－提案 0 | |
| | 提案 | 29,295 | 29,172 | | |
| 管理費 | 実績 | 6,638 | 8,947 | 実績－計画 △ 2,737 | 設備管理費の減 |
| | 計画 | 9,375 | 9,407 | 計画－提案 0 | |
| | 提案 | 9,375 | 9,470 | | |
| 委託費 | 実績 | 807 | 802 | 実績－計画 38 | 一般廃棄物処理費用の増 |
| | 計画 | 769 | 765 | 計画－提案 0 | |
| | 提案 | 769 | 768 | | |
| その他事業費 | 実績 | 110 | 0 | 実績－計画 10 | |
| | 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 | 77,260 | 89,622 | 実績－計画 △ 17,146 | |
| | 計画 | 94,406 | 93,327 | 計画－提案 0 | |
| | 提案 | 94,406 | 94,006 | | |

※「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 | | R2年度 | 【参考】 R元年度 |
|--------|----|-------|--------------|
| 自主事業収入 | 実績 | 3,765 | 10,349 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 3,765 | 10,349 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | R2年度 | 【参考】 R元年度 |
|--------|----|-------|--------------|
| 人件費 | 実績 | 2,956 | 6,444 |
| 事務費 | 実績 | 165 | 1,363 |
| 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 | 268 | 573 |
| その他事業費 | 実績 | 0 | 0 |
| 間接費 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 3,389 | 8,380 |

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 | 【参考】R元年度 |
|---------|------|--|---|
| 必須業務 | 収入合計 | 84,010 | 93,306 |
| | 支出合計 | 77,260 | 89,622 |
| | 収支 | 6,750 | 3,684 |
| 自主事業 | 収入合計 | 3,765 | 10,349 |
| | 支出合計 | 3,389 | 8,380 |
| | 収支 | 376 | 1,969 |
| 総収入 | | 87,775 | 103,655 |
| 総支出 | | 80,649 | 98,002 |
| 収支 | | 7,126 | 5,653 |
| 利益の還元額 | | 1,425 | 1,131 |
| 利益還元の内容 | | 修繕 ①ACU自動制御装置PLC保守用電池 修繕②非常用発電機起動用バッテ リー修繕③自動制御盤UPSバッテ リー修繕④ガラスブロック雨漏り 修繕⑤女子更衣室洗面排水管更新 修繕⑥本館トイレ他手洗排水金具 交換修繕 | 修繕 ①体育館屋根漏水修繕、②体育館 排煙窓修繕、③駐車場内照式縦型 看板LEDランプ修繕、④本館縦軸回 転窓ゴム修繕 |

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) | 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 |
|-----------------------------|------|------|---|
| 1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理 | B | B | 指定管理者はコロナ禍における管理運営において、利用制限やコロナワクチン接種会場候補などの緊急性が高い事項が続く中で、電話連絡、予約システム、ホームページの掲示など迅速な行動で利用者へ理解を得るべく真摯に対応を行ったため自己評価を「B」とし、市としても総合的に判断し「B」とした。 |
| 市民の平等利用の確保 | | | |
| 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 | B | B | 指定管理者はコロナ禍における管理運営において、利用制限やコロナワクチン接種会場候補などの業務過多の波が大きく振れる中で、要所に人員を回し、利用者への連絡など速やかに実施したため自己評価を「B」とし、市としても総合的に判断し「B」とした。 |
| 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 | | | |
| (2) 施設の維持管理業務 | B | C | 指定管理者は令和元年度の利益還元を使い、体育館棟の漏水修繕や排煙窓修繕など緊急性の高い修繕を素早く実施し、施設の維持管理に努めたため自己評価を「B」としたが、市としてはほぼ予算内の執行であるため水準どおりの管理運営と見なし「C」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 |
|--|--------|--|
| 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。 | R2年度 | 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の中でも発表の場や機会を求める利用団体のニーズに応え、複数サークルの同時開催という形でサークル間の交流と絵画作品展示を目的とした「アトリエこうたき展」を自主企画事業として開催し、サークルの活動意欲向上に貢献した。 |
| 未利用者アンケート結果を踏まえて、新たにコミュニティセンター未利用者を掘り起こす等、今後さらに市民へ施設や事業の周知を行い、稼働率、利用者数の増加を図られたい。 | R2年度 | 施設利用者が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」の回答が多かったため、「蘇我DEポッチャファミリーカップ」を宮崎公民館と共催した。共催することで施設間の結束を強め、施設利用者の利用促進を図るとともに、蘇我コミュニティセンターから東側地区の地域住民に対して、施設利用のきっかけづくりを行った。 |
| 市と協調して災害時の対応・対策の確立を図られたい。 | R2年度 | 「蘇我中学校地区コミュニティづくり懇談会」主催の「新型コロナウイルス感染予防に配慮した避難所の立ち上げ・運営について」の千葉県総務局危機管理監の講演に参加した。質疑応答で、蘇我コミュニティセンターにおいて、避難所開設における現状や避難者の受入対応について意見を述べるなど、情報共有を行った。 |
| サービス水準の維持・向上に努められたい。 | R2年度 | 聴覚障害者を対象とした挨拶、窓口対応、災害時の誘導案内などのサービス水準を向上させるため、淑徳大学手話サークルの講師から手話講座をZoomで実施した。 |
| 利用者との交流を引き続き促進するよう努められたい。 | R2年度 | 新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置の影響により、「第42回 蘇我コミュニティまつり」を代替えて実施した。フォトブックやビデオメッセージを作成し、今後の活動の励みにするとともに、サークル間の活動交流の機会を創出した。 |
| 現行の課題を踏まえ、改善に向けた管理運営に努められたい。 | R2年度 | 現行の課題として、未利用者に対して来館動機を作ることを課題としている。これは、未利用者アンケートにもあったとおり、施設利用者が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」となっていたためである。その改善として、淑徳大学の手話サークルが新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、活動が出来なくなっているとの相談があったため、職員向けにZoomを利用した手話講座の開催を提案した。当該講座をきっかけに大学生の利用を促し、来館動機のきっかけを作った。今後は、淑徳大学と連携し「防災プログラムまなぼうさい」を実施し、多くの未利用者に対して来館動機のきっかけを作っていくたい。 |

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】 ハーモニープラザ分館における調査 年1回【(3) 12月】 |
| | 回答者数 | (1) 454枚 (2) 382枚 (3) 63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受付の対応、②電話の対応、③各部屋の清潔感 <主な改善検討事項> ①各部屋(諸室)の空調の快適性、②設備・備品の充実度、③体育館の照明の明るさ</p> <p>(2) 1 利用者について 市内在住が77.5%で、そのうち50.8%が中央区在住。定期的な利用者が72%。自動車で訪れる割合が55.2%。</p> <p>2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足33.5%、満足43.7%、普通20.2%、不満足0.3%、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32.7%、満足40.1%、普通23.8%、不満足0.3%、非常に不満足0.0%、未記入3.1% ③施設の清掃 大変満足41.1%、満足40.1%、普通16.0%、不満足0.8%、非常に不満足0.0%、未記入2.1% ④設備の満足度 大変満足33.8%、満足40.6%、普通20.4%、不満足1.8%、非常に不満足0.0%、未記入3.4% ⑤備品の充実 大変満足32.7%、満足39.5%、普通22.5%、不満足1.6%、非常に不満足0.0%、未記入3.7%</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15.5%、スポーツ活動への参加増10.8%、 レクリエーション活動への参加増6.0%、地域活動への参加増6.6%、健康増進22.5%、 地域との連帯感強化4.9%、生涯学習17.4%、その他5.1%、未記入11.2%</p> <p>(3) 蘇我CCの認知度は92.1%であり、うち55.6%は利用していない。理由として、「自宅・職場から遠くへ行きにくい」が24.6%、「他の類似公共施設を利用している」が20.8%、「参加したいサークルや講座がない」が16.9%である。公共施設を利用する際は、生活圏に近い場所を利用していることが判明した。</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 |
|--------------------------|----------------------|
| 変換コードが欲しい。 | 変換コードを購入し、貸し出しを開始した。 |
| ヒーターが欲しい。 | ヒーターを購入し、貸し出しを開始した。 |
| 窠入れ後の栓閉めのため再度来館する手間がかかる。 | 職員が栓閉めを行い、負担軽減を行った。 |
| 第一駐車場の縦列駐車白線が分かりづらい | 白線を引き直した。 |

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、全体の利用人数の達成率が37%、諸室の利用料金収入の達成率が66.9%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として、臨時休館や利用制限により利用人数は減少したが、諸室の利用料金収入は広めの諸室を利用するサークルが多かったことや、企業や学校での広い活動場所が利用出来なくなったため、新規利用者が増えたことにより利用料金収入が増額した。</p> <p>2 自主事業について、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の中、サークル間の交流を目的とした「アトリエこうたき展」を開催した。また、施設の利用促進を図るため「お茶会」を実施し、サークル及び地域団体と意見交換を行った。</p> <p>3 施設維持管理業務について、令和元年度の利益還元として体育館棟の雨漏り修繕を実施した。</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、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、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</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) 新型コロナウイルスの影響により稼働率が落ち込む中、千葉県の高齢者ワクチン集団接種会場となったことにより、施設の認知度が飛躍的に向上し高まったことを受け、一層施設の周知活動に力を入れてもらいたい。</p> <p>(イ) リスク管理のため、不審者や不当な要求をする者への適切な対応策の検討や施設職員研修等を行い、利用者の安全の確保を図りたい。</p> <p>(ウ) 効果的な未利用者アンケートの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、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> |
|---|