

平成28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	千葉市花見川区幕張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 (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、次のとおり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	本施設では、指定管理者制度導入により、市民サービスの向上を図り、さらに多くの市民に利用していただくという効果を見込んでいる。 したがって、市としては、指定管理者が民間事業者としてのノウハウを活用した質の高いサービスを提供するとともに、魅力的な事業の企画や効果的な広報活動を実施することなどにより、施設の利用が促進されることを期待している。
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 46.4%以上／指定期間最終年度（46.3%以上） 37.6%／H28年度 ② 37,000人以上／指定期間最終年度（37,000人以上） 33,600人／H28年度
所管課	花見川区役所地域振興課

※ 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	株式会社京葉美装
構成団体 (共同事業体の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県千葉市中央区椿森2丁目5番8号
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
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金、指定管理料、自主事業による収入

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※	H28年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 46.4% (46.3%以上)	43.2%	114.9%
	H28年度数値目標 37.6%		
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 37,000人 (37,000人以上)	37,311人	111.0%
	H28年度数値目標 33,600人		

※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。
なお、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであるため、達成率は、指定管理者による当該年度の数値目標から算出している。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	H28年度実績
施設利用者数 (諸室) H28目標 67,680人	67,865人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27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	43,354	42,602	実績－計画 0	
	計画	43,354	42,602	計画－提案 0	
	提案	43,354	41,026		
利用料金収入	実績	10,454	10,029	実績－計画 1,157	目標稼働率、利用者数を上回ったため
	計画	9,297	7,959	計画－提案 △ 51	提案時の算定誤りによる
	提案	9,348	7,921		
その他収入	実績	5	249	実績－計画 5	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	53,813	52,880	実績－計画 1,162	
	計画	52,651	50,561	計画－提案 △ 51	
	提案	52,702	48,947		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	32,431	25,132	実績－計画 319	年度当初の時間外勤務による
	計画	32,112	24,577	計画－提案 0	
	提案	32,112	30,532		
事務費 管理費	実績	13,415	24,869	実績－計画 △ 1,190	光熱水費の減
	計画	14,605	25,984	計画－提案 △ 5,055	提案時の費目誤りによる
	提案	19,660	18,415		
委託費	実績	4,279	0	実績－計画 △ 1,055	見積合わせによる経費削減
	計画	5,334	0	計画－提案 5,004	提案時の費目誤りによる
	提案	330	0		
その他事業費	実績	264	0	実績－計画 △ 336	消耗品を多く購入したため
	計画	600	0	計画－提案 0	
	提案	600	0		
本社費・共通費	実績	0	0	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	50,389	50,001	実績－計画 △ 2,262	
	計画	52,651	50,561	計画－提案 △ 51	
	提案	52,702	48,947		

※「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

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	450	345
その他収入	実績	0	0
合計	実績	450	345

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	2	175
事務費	実績	0	49
管理費	実績	0	211
委託費	実績	24	
使用料	実績	28	
事業費	実績	438	24
利用料金	実績	0	100
その他事業費	実績	0	
本社費・共通費	実績	0	
合計	実績	492	559

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	53,813	52,880
	支出合計	50,389	50,001
	収支	3,424	2,879
自主事業	収入合計	450	345
	支出合計	492	559
	収支	△ 42	△ 214
総収入		54,263	53,225
総支出		50,881	50,560
収支		3,382	2,665
利益の還元額			1,664
利益還元の内容			金銭による

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）37.6%の達成	B	指定管理者設定の数値目標の114.9%
施設利用者数（スポーツ施設）33,600人の達成	B	指定管理者設定の数値目標の111.0%

【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：成果指標が指定管理者設定の数値目標の120%以上
- B：成果指標が指定管理者設定の数値目標の105%以上120%未満
- C：成果指標が指定管理者設定の数値目標の85%以上105%未満
- D：成果指標が指定管理者設定の数値目標の60%以上85%未満
- E：成果指標が指定管理者設定の数値目標の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	選定時の提案額と同額

【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"> ・体育館の照明をLED化し、光熱費の削減を図るとともに、環境への配慮を実施した点は評価できる。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトとし、リスク管理を図るとともに、職員のライフワークバランスの向上に寄与している。
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"> ・マナー教育や緊急時対応教育、バリアフリー教育などの多彩な研修を職員の採用時や定期的実施している。
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			
(2) 施設の維持管理業務	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、本社職員が週に1度確認を行っている。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。 ・ロビーのフローリングの張替え、流し台のつまりを解消するなど、修繕を積極的に実施し、利用者の利便性の向上に寄与した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域新聞、オニオン新聞、千葉テレビ、JCOMなど、地元マスコミを活用した広報を行うとともに、フェイスブックなどSNSを活用した広報を実施している。
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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館教官室にエアコンを設置し、利用者から好評を得ている。 ・ロビーにてゴミの分別、リサイクル方法の掲示を実施しているほか、ごみの出し方ガイドブック（日本語、英語、中国語版）なども掲示しており、リサイクルに関する啓発を積極的に行っている。
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"> ・コミュニティーまつり、おはなし会等の受託事業を適切に実施した。 ・新たな自主事業を積極的に企画し、事業計画にない事業を多数実施した（計画14→実施22事業）。特に麻雀教室は好評であり、サークル化につながった点は高く評価できる。 ・NPOと連携した障害者福祉事業や福島復興事業など、公共性・公益性がある事業を実施した。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。 ・前年度までなかった障害者雇用を実施（1名）。なお、当該職員は平成28年度末で退職したため、新たな職員を募集している。
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
特になし		

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	第1回(平成28年8月1日～31日)、第2回(平成29年1月4日～31日)																																																																																																																																		
	回答者数	第1回(468名)、第2回(363名)																																																																																																																																		
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」																																																																																																																																		
結果	<p>※ () 内は第2回の数値を表記。 ※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とならない場合がある。</p> <p>○回答者の属性</p> <table border="1"> <tr> <td>性別</td> <td>男</td> <td>女</td> <td>未記入</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>36%</td> <td>64%</td> <td>1%</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職業</td> <td>学生</td> <td>勤労者</td> <td>主婦(夫)</td> <td>無職</td> <td>未記入</td> <td></td> </tr> <tr> <td>27%(10%)</td> <td>11%(19%)</td> <td>37%(47%)</td> <td>22%(20%)</td> <td>3%(3%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年齢</td> <td>～19</td> <td>～39</td> <td>～59</td> <td>～79</td> <td>80～</td> <td>未記入</td> </tr> <tr> <td>20%(8%)</td> <td>17%(13%)</td> <td>14%(20)</td> <td>41%(51%)</td> <td>6%(6%)</td> <td>2%(2%)</td> </tr> </table> <p>○満足度に関する質問</p> <table border="1"> <tr> <td>設問</td> <td>大変満足 満足</td> <td>普通</td> <td>不満足 非常に不満足</td> <td>未記入・他</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>受付時の対応</td> <td>62%(70%)</td> <td>34%(27%)</td> <td>3%(2%)</td> <td>2%(1%)</td> <td>100%(100%)</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>58%(54%)</td> <td>34%(37%)</td> <td>5%(8%)</td> <td>4%(1%)</td> <td>100%(100%)</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>20%(42%)</td> <td>27%(45%)</td> <td>1%(3%)</td> <td>51%(10%)</td> <td>100%(100%)</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>23%(45%)</td> <td>24%(38%)</td> <td>3%(4%)</td> <td>50%(13%)</td> <td>100%(100%)</td> </tr> </table> <p>○独自質問</p> <table border="1"> <tr> <td>居宅地</td> <td>花見川区</td> <td>美浜区</td> <td>千葉市他区</td> <td>千葉市外</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td></td> <td>47%</td> <td>18%</td> <td>13%</td> <td>21%</td> <td>1%</td> <td>100%</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>予約方法</td> <td>パソコン</td> <td>スマートフォン</td> <td>電話</td> <td>FAX</td> <td>窓口</td> <td>その他</td> <td>予約経験無</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td></td> <td>14%</td> <td>6%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> <td>17%</td> <td>3%</td> <td>41%</td> <td>16%</td> <td>100%</td> </tr> </table> <p>○主な意見と対応</p> <table border="1"> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td colspan="2">感じよく、いつも笑顔で接してくれます。とても優しい。丁寧、親切。</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">施設の設備 (改善点)</td> <td>集会室2の机がガタガタする</td> <td>12月にすべての机を新品に交換しました。</td> </tr> <tr> <td>チョコレートの種類を増やしてほしい</td> <td>当月中にチョコレートの種類を増やしました。</td> </tr> <tr> <td>冷房がもっときくとよい</td> <td>設定温度を28℃(H27年度)⇒26℃(H28年度)にしました。利用時間以外はオフにして光熱費の抑制に努めました。</td> </tr> <tr> <td>卓球のネットを新しくしてほしい</td> <td>当月中にすべてのネットを新品に交換しました。</td> </tr> <tr> <td>体育館に蚊が出る</td> <td>当月中に蚊取り器を4台設置しました。</td> </tr> <tr> <td>体育館が蒸し風呂のように暑い</td> <td>体育館・教官室にエアコンを設置し、熱中症予防と運動中のクールダウンに役立ててもらえるようにしました。</td> </tr> <tr> <td>施設の設備(良かった点)</td> <td colspan="2">集会室2の机が新しくなり、使い勝手が良くなりました。</td> </tr> <tr> <td>諸室の鍵の受け渡し時間を早くしてほしい</td> <td colspan="2">2時間の利用料金をいただいていることから、過度に早く鍵を渡すと利用者によって不公平が生じることから、早くても5分前から鍵を渡すことをご理解いただけるよう、周知しました。</td> </tr> </table>						性別	男	女	未記入					36%	64%	1%				職業	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入		27%(10%)	11%(19%)	37%(47%)	22%(20%)	3%(3%)		年齢	～19	～39	～59	～79	80～	未記入	20%(8%)	17%(13%)	14%(20)	41%(51%)	6%(6%)	2%(2%)	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入・他	合計	受付時の対応	62%(70%)	34%(27%)	3%(2%)	2%(1%)	100%(100%)	清掃等	58%(54%)	34%(37%)	5%(8%)	4%(1%)	100%(100%)	講座等	20%(42%)	27%(45%)	1%(3%)	51%(10%)	100%(100%)	予約方法	23%(45%)	24%(38%)	3%(4%)	50%(13%)	100%(100%)	居宅地	花見川区	美浜区	千葉市他区	千葉市外	未記入	合計		47%	18%	13%	21%	1%	100%	予約方法	パソコン	スマートフォン	電話	FAX	窓口	その他	予約経験無	未記入	合計		14%	6%	3%	0%	17%	3%	41%	16%	100%	スタッフの対応	感じよく、いつも笑顔で接してくれます。とても優しい。丁寧、親切。		施設の設備 (改善点)	集会室2の机がガタガタする	12月にすべての机を新品に交換しました。	チョコレートの種類を増やしてほしい	当月中にチョコレートの種類を増やしました。	冷房がもっときくとよい	設定温度を28℃(H27年度)⇒26℃(H28年度)にしました。利用時間以外はオフにして光熱費の抑制に努めました。	卓球のネットを新しくしてほしい	当月中にすべてのネットを新品に交換しました。	体育館に蚊が出る	当月中に蚊取り器を4台設置しました。	体育館が蒸し風呂のように暑い	体育館・教官室にエアコンを設置し、熱中症予防と運動中のクールダウンに役立ててもらえるようにしました。	施設の設備(良かった点)	集会室2の机が新しくなり、使い勝手が良くなりました。		諸室の鍵の受け渡し時間を早くしてほしい	2時間の利用料金をいただいていることから、過度に早く鍵を渡すと利用者によって不公平が生じることから、早くても5分前から鍵を渡すことをご理解いただけるよう、周知しました。	
	性別	男	女	未記入																																																																																																																																
		36%	64%	1%																																																																																																																																
	職業	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入																																																																																																																														
		27%(10%)	11%(19%)	37%(47%)	22%(20%)	3%(3%)																																																																																																																														
	年齢	～19	～39	～59	～79	80～	未記入																																																																																																																													
		20%(8%)	17%(13%)	14%(20)	41%(51%)	6%(6%)	2%(2%)																																																																																																																													
	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入・他	合計																																																																																																																														
	受付時の対応	62%(70%)	34%(27%)	3%(2%)	2%(1%)	100%(100%)																																																																																																																														
	清掃等	58%(54%)	34%(37%)	5%(8%)	4%(1%)	100%(100%)																																																																																																																														
講座等	20%(42%)	27%(45%)	1%(3%)	51%(10%)	100%(100%)																																																																																																																															
予約方法	23%(45%)	24%(38%)	3%(4%)	50%(13%)	100%(100%)																																																																																																																															
居宅地	花見川区	美浜区	千葉市他区	千葉市外	未記入	合計																																																																																																																														
	47%	18%	13%	21%	1%	100%																																																																																																																														
予約方法	パソコン	スマートフォン	電話	FAX	窓口	その他	予約経験無	未記入	合計																																																																																																																											
	14%	6%	3%	0%	17%	3%	41%	16%	100%																																																																																																																											
スタッフの対応	感じよく、いつも笑顔で接してくれます。とても優しい。丁寧、親切。																																																																																																																																			
施設の設備 (改善点)	集会室2の机がガタガタする	12月にすべての机を新品に交換しました。																																																																																																																																		
	チョコレートの種類を増やしてほしい	当月中にチョコレートの種類を増やしました。																																																																																																																																		
	冷房がもっときくとよい	設定温度を28℃(H27年度)⇒26℃(H28年度)にしました。利用時間以外はオフにして光熱費の抑制に努めました。																																																																																																																																		
	卓球のネットを新しくしてほしい	当月中にすべてのネットを新品に交換しました。																																																																																																																																		
	体育館に蚊が出る	当月中に蚊取り器を4台設置しました。																																																																																																																																		
	体育館が蒸し風呂のように暑い	体育館・教官室にエアコンを設置し、熱中症予防と運動中のクールダウンに役立ててもらえるようにしました。																																																																																																																																		
施設の設備(良かった点)	集会室2の机が新しくなり、使い勝手が良くなりました。																																																																																																																																			
諸室の鍵の受け渡し時間を早くしてほしい	2時間の利用料金をいただいていることから、過度に早く鍵を渡すと利用者によって不公平が生じることから、早くても5分前から鍵を渡すことをご理解いただけるよう、周知しました。																																																																																																																																			

(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
卓球で子どもと体育館を利用したところ、隣で利用していた団体と子どもが接触しそうで危険なため途中でやめた。また、その旨を受付職員に伝えたが、「空いている時間に来てください」と対応された。	①利用者の状況を勘案して、受付職員が卓球台の場所を提案することにより、可能な限りプレイスタイルごとに利用するエリアが分かれるように配慮する。 ②ご利用いただく皆様に、受付時のお声かけや施設内の掲示などにより、周りの方に配慮していただくように呼びかける。 ③職員研修等を通じて、すべての利用者に常に気持ちよくご利用いただけるよう改めて職員に徹底する。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	○諸室の利用者数、体育施設の利用者数、諸室の稼働率、利用料金収入ともに年間目標を上回りました。特に、体育館の利用者は最終年度数値目標を初年度で超えることが出来ました。 ○体育施設の照明のLED化を実施し、さらに空調の稼働調節を小まめにおこなうことで光熱費の抑制を図りました。 ○サークルの事情からすぐには実施できなかった自主事業を除き、自主事業を実施しました。スポーツ用具貸出し、利用者向けコピー機は通年で多くの方にご利用いただきました。 ○体育館へのクーラー設置、ロビー・諸室の老朽化備品の新品への更新、諸室利用の幅を広げるために机を購入して配置するなど、利用者支援を積極的に行いました。 ○福島復興支援事業「LOVE福島」を千葉市と協賛して実施しました。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度より指定管理者が変更となったが、大きな問題はなく、市が指定管理者に求める水準どおりの管理運営が行われていた。 ・前指定管理者が改善しなかった箇所の修繕に積極的に着手するなど、施設の保守管理を適切に行った。 ・地元マスコミを活用した広報や照明器具のLED化、公共性のある自主事業など、指定管理者の特色を生かした事業を行った点は高く評価できる。 ・指定管理者は市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っているが、福島復興イベントや写真展など4館合同イベントを実施するなど、連携した管理・運営を行っている。引き続き、スケールメリットを生かした事業を期待したい。 ・諸室の稼働率、体育館の利用者数ともに指定管理者が設定した目標数値を上回っているものの、前年度実績を下回っているため、向上を期待したい。
------	---	----	--

【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

(1) 人が集まる仕組みづくりを継続し、利用者数の増加に努められたい。 (2) 駐車場が狭いため、利用者が安全に利用できるような方策を検討されたい。 (3) ごみの分別について、展示を行っているが、分別方法が分かりづらいものを展示するなど、展示物や展示方法について工夫されたい。 (4) 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・増益により、経営が順調であると判断できることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。
