

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	千葉市稲毛区穴川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※	<table border="1"> <tr> <td>市設定の目標（指定管理最終年度）</td> <td>59%</td> </tr> <tr> <td>① 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度）</td> <td>59.1%</td> </tr> <tr> <td>（平成30年度）</td> <td>55.1%</td> </tr> <tr> <td>市設定の目標（指定管理最終年度）</td> <td>23,000人</td> </tr> <tr> <td>② 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度）</td> <td>23,000人</td> </tr> <tr> <td>（平成30年度）</td> <td>21,500人</td> </tr> </table>	市設定の目標（指定管理最終年度）	59%	① 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度）	59.1%	（平成30年度）	55.1%	市設定の目標（指定管理最終年度）	23,000人	② 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度）	23,000人	（平成30年度）	21,500人
市設定の目標（指定管理最終年度）	59%												
① 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度）	59.1%												
（平成30年度）	55.1%												
市設定の目標（指定管理最終年度）	23,000人												
② 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度）	23,000人												
（平成30年度）	21,500人												
所管課	稲毛区役所地域振興課												

※ 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	指定管理料及び利用料金収入

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※	平成30年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 59.1%以上（59%） 平成30年度数値目標 55.1%	58.80%	106.6% (98.98%)
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 23,000人（23,000人） 平成30年度数値目標 21,500人	21,820	101.5% (91.19%)

※ 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
コミュニティまつり参加人数	24,000
幼児室利用者数	2,008

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	33,763	34,329	実績－計画	0
	計画	33,763	34,329	計画－提案	△ 533
	提案	34,296	35,016		
利用料金収入	実績	10,277	10,390	実績－計画	△ 489
	計画	10,766	10,225	計画－提案	△ 50
	提案	10,816	10,430		
その他収入	実績	11	16	実績－計画	△ 39
	計画	50	50	計画－提案	0
	提案	50	50		
合計	実績	44,051	44,735	実績－計画	△ 528
	計画	44,579	44,604	計画－提案	△ 583
	提案	45,162	45,496		

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	32,301	32,269	実績－計画	2,989
	計画	29,312	29,000	計画－提案	△ 586
	提案	29,898	29,192		
事務費	実績	8,374	8,154	実績－計画	△ 2,013
	計画	10,387	9,840	計画－提案	200
	提案	10,187	10,132		
管理費	実績	3,301	3,843	実績－計画	△ 1,249
	計画	4,550	5,242	計画－提案	△ 499
	提案	5,049	4,950		
委託費	実績	324	324	実績－計画	94
	計画	230	230	計画－提案	△ 5
	提案	235	230		
その他事業費	実績	355	57	実績－計画	255
	計画	100	292	計画－提案	△ 2
	提案	102	100		
間接費 (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	44,655	44,647	実績－計画	76
	計画	44,579	44,604	計画－提案	△ 892
	提案	45,471	44,604		

※「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（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		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	1,384	599
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,384	599

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	79	97
事務費	実績	733	131
管理費	実績	158	153
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	669	447
利用料金	実績	170	86
その他事業費	実績	0	0
間接費 (本社費・共通費)	実績	0	0
合計	実績	1,809	914

間接費 (本社費・共通費) の配賦基準・算定根拠

--

(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	44,051	44,735
	支出合計	44,655	44,647
	収支	△ 604	88
自主事業	収入合計	1,384	599
	支出合計	1,809	914
	収支	△ 425	△ 315
総収入		45,435	45,334
総支出		46,464	45,561
収支		△ 1,029	△ 227
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		なし	なし

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)	B	指定管理者設定の目標に対する達成度 106.6% (市設定の目標に対する達成度 98.98%)
施設利用者数 (スポーツ施設)	C	指定管理者設定の目標に対する達成度 101.5% (市設定の目標に対する達成度 91.19%)

【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	選定時提案額：34,655千円 実績：33,763千円 (△892千円) 2.58%の削減

【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	C	本社とは常に連絡を密にし、緊急時や欠員の際にはすぐに対応が可能であった。また、自主事業の性質により、適宜個別に賠償保険に加入するなど、リスク管理の面で万全の体制を維持した。
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	C	C	手話講習・コンプライアンス・バリアフリー研修等の独自の利用者サービス向上のための研修を実施した。また、電気関係の法令、法規に関する研修など、提案にない研修も必要性を考慮し積極的に取り入れる姿勢があり、職員の実務能力・意識の向上を図っている。
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	管理外ではあるが、ポスター掲示・利用者への呼びかけ等により、区役所駐車場利用者のマナー向上に努めた。
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	HPやFacebookでの広報のほか、地元マスコミに記事掲載の協力を仰ぎ、地道な広報に努めた。また、ことぶき大学校や放送大学、いきいきプラザ等にも広報に協力いただいた。
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	提案のとおり、寄附等による穴川文庫の設置、自主事業によるコピー機の設置、ウォータークーラー設置、血圧計や体重計の設置等、利用者へのサービス向上に努めた。また、館内掲示・HP上で空き状況を随時公開することにより、利用者の利便性向上と稼働率アップに努めた。
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	B	C	受託事業については市の定める水準通りに適切に行った。また、稼働率や、既存サークルの活動日程、抽選後の空き部屋状況を分析し、サークルの活動妨げにならないよう配慮するとともに、効率的に自主事業を企画した。
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	市の定める基準通りに行っていた。提案のとおり、平成27年度受け入れた特別支援学校からのインターンシップ生を引き続き雇用するなど、障害者雇用に対し積極的に取り組んだ。また、区内中学校と連携し、生徒の職場体験を受け入れた。
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
30年度事業で計画されている健全者と障害者が一体となり楽しめる自主事業3つを確実に実施すること。	29年度	障害者と健全者が一体となって楽しめる4館合同ボッチャ競技交流会を自主事業として実施した。当日は、障害を持った方と健全者の方をあわせ60人が参加した。
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、ただちに倒産及び撤退等のリスクが発生する可能性は少ないが、長期貸付金の動向等には注意を要する。	29年度	長期貸付金については、返済計画を示すとともに、削減に努めた。

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	受付にてアンケート用紙を配付し、利用終了後に回収する。(年2回 8月・1月)																																																																										
	回答者数	8月/542人(男性208人、女性334人、未記入0人) 1月/737人(市内646人、市外68人、未記入23人)																																																																										
質問項目	<p>【8月】</p> <p>(1)利用者について(性別、年代、職業、来館目的、利用頻度)</p> <p>(2)継続的に利用していただいている理由について</p> <p>(3)当センターの満足度について(スタッフの対応、館内の清掃、備品、自主事業等の企画内容)</p> <p>(4)予約方法について</p> <p>(5)今後開催を希望するイベント等について</p> <p>【1月】</p> <p>(1)利用者について(住所、職業、年代、交通手段、利用施設、利用形態、利用頻度)</p> <p>(2)当センターの満足度について(スタッフの対応・説明、受付の待ち時間、施設の清掃、設備の満足度・備品の充実、施設全体の満足度)</p>																																																																											
	【8月】 全回答者数542人																																																																											
	①回答者の属性(諸室)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>27.4%</td> <td>72.6%</td> <td>0.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年代</th> <th>~18歳以下</th> <th>~24歳以下</th> <th>~29歳以下</th> <th>30歳代</th> <th>40歳代</th> <th>50歳代</th> <th>60歳代</th> <th>70歳以上</th> <th>80歳以上</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>2.2%</td> <td>3.4%</td> <td>0.8%</td> <td>3.6%</td> <td>10.9%</td> <td>11.7%</td> <td>22.9%</td> <td>36.9%</td> <td>7.3%</td> <td>0.3%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>職業</th> <th>小・中・高</th> <th>専修・大学</th> <th>就労者</th> <th>自営業</th> <th>専業主婦</th> <th>専業主夫</th> <th>その他</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>2.2%</td> <td>3.1%</td> <td>13.7%</td> <td>7.3%</td> <td>45.8%</td> <td>6.2%</td> <td>20.9%</td> <td>0.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用頻度</th> <th>初めて</th> <th>月1回程度</th> <th>月2回程度</th> <th>月3回程度</th> <th>月4回程度</th> <th>月5回以上</th> <th>その他</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1.7%</td> <td>14.0%</td> <td>21.2%</td> <td>14.2%</td> <td>32.1%</td> <td>12.0%</td> <td>4.2%</td> <td>0.6%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>	性別	男	女	未記入	合計		27.4%	72.6%	0.0%	100.0%	年代	~18歳以下	~24歳以下	~29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	80歳以上	未記入	合計		2.2%	3.4%	0.8%	3.6%	10.9%	11.7%	22.9%	36.9%	7.3%	0.3%	100.0%	職業	小・中・高	専修・大学	就労者	自営業	専業主婦	専業主夫	その他	未記入	合計		2.2%	3.1%	13.7%	7.3%	45.8%	6.2%	20.9%	0.8%	100.0%	利用頻度	初めて	月1回程度	月2回程度	月3回程度	月4回程度	月5回以上	その他	未記入	合計		1.7%	14.0%	21.2%	14.2%	32.1%	12.0%	4.2%	0.6%	100.0%
性別	男	女	未記入	合計																																																																								
	27.4%	72.6%	0.0%	100.0%																																																																								
年代	~18歳以下	~24歳以下	~29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	80歳以上	未記入	合計																																																																	
	2.2%	3.4%	0.8%	3.6%	10.9%	11.7%	22.9%	36.9%	7.3%	0.3%	100.0%																																																																	
職業	小・中・高	専修・大学	就労者	自営業	専業主婦	専業主夫	その他	未記入	合計																																																																			
	2.2%	3.1%	13.7%	7.3%	45.8%	6.2%	20.9%	0.8%	100.0%																																																																			
利用頻度	初めて	月1回程度	月2回程度	月3回程度	月4回程度	月5回以上	その他	未記入	合計																																																																			
	1.7%	14.0%	21.2%	14.2%	32.1%	12.0%	4.2%	0.6%	100.0%																																																																			
	②利用理由(複数回答可)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用理由</th> <th>家に近い</th> <th>職場に近い</th> <th>駐車場が便利</th> <th>部屋が良い</th> <th>雰囲気が良い</th> <th>スタッフが良い</th> <th>交通の便</th> <th>その他</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>25.6%</td> <td>1.1%</td> <td>19.9%</td> <td>16.0%</td> <td>10.9%</td> <td>12.5%</td> <td>7.6%</td> <td>5.7%</td> <td>0.7%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>	利用理由	家に近い	職場に近い	駐車場が便利	部屋が良い	雰囲気が良い	スタッフが良い	交通の便	その他	未記入	合計		25.6%	1.1%	19.9%	16.0%	10.9%	12.5%	7.6%	5.7%	0.7%	100.0%																																																				
利用理由	家に近い	職場に近い	駐車場が便利	部屋が良い	雰囲気が良い	スタッフが良い	交通の便	その他	未記入	合計																																																																		
	25.6%	1.1%	19.9%	16.0%	10.9%	12.5%	7.6%	5.7%	0.7%	100.0%																																																																		
	③穴川コミュニティセンターの満足度	<table border="1"> <thead> <tr> <th>スタッフの対応</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>62.8%</td> <td>16.5%</td> <td>19.3%</td> <td>0.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>館内の清掃</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>65.9%</td> <td>18.7%</td> <td>14.5%</td> <td>0.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.3%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>イベント等の企画</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>34.1%</td> <td>17.0%</td> <td>43.9%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> <td>4.7%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>	スタッフの対応	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計		62.8%	16.5%	19.3%	0.6%	0.0%	0.8%	100.0%	館内の清掃	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計		65.9%	18.7%	14.5%	0.6%	0.0%	0.3%	100.0%	イベント等の企画	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計		34.1%	17.0%	43.9%	0.3%	0.0%	4.7%	100.0%																										
スタッフの対応	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計																																																																					
	62.8%	16.5%	19.3%	0.6%	0.0%	0.8%	100.0%																																																																					
館内の清掃	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計																																																																					
	65.9%	18.7%	14.5%	0.6%	0.0%	0.3%	100.0%																																																																					
イベント等の企画	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計																																																																					
	34.1%	17.0%	43.9%	0.3%	0.0%	4.7%	100.0%																																																																					
	④予約方法について	<table border="1"> <thead> <tr> <th>予約方法</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>39.6%</td> <td>22.1%</td> <td>24.9%</td> <td>4.4%</td> <td>0.3%</td> <td>8.7%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>予約手段</th> <th>窓口</th> <th>PC</th> <th>携帯</th> <th>友人・他会員</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>32.1%</td> <td>35.2%</td> <td>8.1%</td> <td>13.1%</td> <td>11.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>予約担当交代期間</th> <th>1年</th> <th>半年</th> <th>3カ月</th> <th>1カ月</th> <th>その他</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>41.3%</td> <td>3.9%</td> <td>1.4%</td> <td>5.3%</td> <td>32.7%</td> <td>15.4%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>	予約方法	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計		39.6%	22.1%	24.9%	4.4%	0.3%	8.7%	100.0%	予約手段	窓口	PC	携帯	友人・他会員	未記入	合計		32.1%	35.2%	8.1%	13.1%	11.5%	100.0%	予約担当交代期間	1年	半年	3カ月	1カ月	その他	未記入	合計		41.3%	3.9%	1.4%	5.3%	32.7%	15.4%	100.0%																												
予約方法	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計																																																																					
	39.6%	22.1%	24.9%	4.4%	0.3%	8.7%	100.0%																																																																					
予約手段	窓口	PC	携帯	友人・他会員	未記入	合計																																																																						
	32.1%	35.2%	8.1%	13.1%	11.5%	100.0%																																																																						
予約担当交代期間	1年	半年	3カ月	1カ月	その他	未記入	合計																																																																					
	41.3%	3.9%	1.4%	5.3%	32.7%	15.4%	100.0%																																																																					

結果

①回答者の属性(体育館)

性別	男	女	未記入	合計								未記入	合計
	59.8%	40.2%	0.0%	100.0%	12歳以下	13～18歳	19～24歳	25～29歳	30歳代	40歳代	50歳代		
年代	12.0%	26.1%	22.3%	6.0%	2.1%	6.5%	4.3%	8.7%	12.0%	0.0%	100.0%		
職業	小・中・高	専修・大学	就労者	自営業	専業主婦	専業主夫	その他	未記入	合計				
	35.4%	23.9%	16.3%	1.6%	16.3%	1.6%	4.9%	0.0%	100.0%				
利用頻度	初めて	月1回程度	月2回程度	月3回程度	月4回程度	週2回程度	週3回以上	その他	未記入	合計			
	12.0%	21.2%	14.1%	7.6%	21.2%	9.2%	3.3%	10.9%	0.5%	100.0%			

①-2:穴川CCを選ばれた理由(複数回答可)

利用理由	家が近い	勤務先が近い	駐車場がある	施設が良い	雰囲気が良い	スタッフが良い	交通の便	その他	合計
	48.0%	2.0%	9.4%	14.5%	6.6%	6.3%	3.5%	9.7%	100.0%

①-3:プレーしたスポーツ種目

プレー種目	卓球	バドミントン	バスケットボール	バレーボール	武道	未記入	合計
		51.1%	33.7%	11.4%	3.3%	0.5%	0.0%

②穴川コミュニティセンター体育館の満足度

プログラム	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計
		38.6%	17.9%	32.6%	4.3%	2.2%	4.4%
利用料金	安い	やや安い	普通	やや高い	高い	未記入	合計
	44.0%	8.7%	38.6%	6.5%	2.2%	0.0%	100.0%
スタッフの対応	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計
	56.6%	17.9%	21.7%	1.6%	1.1%	1.1%	100.0%

【1月】全回答者数737人

住所

	中央区在住	花見川区在住	稲毛区在住	若葉区在住	緑区在住	美浜区在住	市内(区未記入)	市外在住	未記入	合計
実数	68	53	428	40	13	44	2	68	21	737
%	9.2%	7.2%	58.1%	5.4%	1.8%	6.0%	0.3%	9.2%	2.8%	100.0%

職業

	学生	勤労者・自営業	主婦(夫)	無職	未記入	合計
実数	110	143	293	184	7	737
%	14.9%	19.4%	39.8%	25.0%	0.9%	100.0%

年齢

	19歳以下	～39歳以下	～59歳以下	～79歳以下	80歳以上	未記入	合計
実数	74	88	146	374	46	9	737
%	10.0%	11.9%	19.8%	50.7%	6.2%	1.2%	100.0%

交通手段

	公共交通機関	自転車・バイク	自動車	徒歩	未記入	合計
実数	100	153	358	116	10	737
%	13.6%	20.8%	48.6%	15.7%	1.4%	100.0%

本日の使用施設

	講堂	ホール・多目的ホール	スポーツ施設	図書室・幼児室	未記入	合計
実数	356	158	188	4	31	737
%	48.3%	21.4%	25.5%	0.5%	4.2%	100.0%

利用形態

	団体	個人	未記入	合計
実数	573	138	28	739
%	77.5%	18.7%	3.8%	100.0%

施設の利用頻度

	初めて利用	定期的に利用	未記入	合計
実数	61	593	83	737
%	8.3%	80.5%	11.3%	100.0%

設問2 当センターに対する満足度はいかがですか？

①スタッフの対応・説明

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	237	350	133	11	1	5	737
%	32.2%	47.5%	18.0%	1.5%	0.1%	0.7%	100.0%

②受付の待ち時間

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	207	315	181	9	3	22	737
%	28.1%	42.7%	24.6%	1.2%	0.4%	3.0%	100.0%

③施設の清掃

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	237	336	148	9	0	7	737
%	32.2%	45.6%	20.1%	1.2%	0.0%	0.9%	100.0%

④設備の満足度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	178	314	199	34	6	6	737
%	24.2%	42.6%	27.0%	4.6%	0.8%	0.8%	100.0%

⑤備品の充実

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	165	285	232	36	3	16	737
%	22.4%	38.7%	31.5%	4.9%	0.4%	2.2%	100.0%

設問3 当センターの利用による効果について

	文化活動への参加が増えた	スポーツ活動への参加が増えた	レクリエーション活動への参加が増えた	地域活動への参加が増えた	健康増進に役立った	地域との連帯感が強くなった	生涯学習に役立った	その他	未記入	合計
実数	167	194	84	96	330	81	134	28	72	1,186
%	14.1%	16.4%	7.1%	8.1%	27.8%	6.8%	11.3%	2.4%	6.1%	100%

(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
エアコンの効きが悪いので、空調設備を換えて欲しい	空調機器交換には相当の費用が必要であり市に要望していた。結果、優先的に3階フロア全体と1階ロビーの交換実施に至る。
体育館の床が滑って危険なので対処して欲しい	床の研磨の対処を市に要望している。相当な費用が必要であり大規模改修での対処が望ましい。
利用時間を1時間単位に変更して欲しい	システム変更となるので指定管理者では対処不可
サークル専用の倉庫を作って欲しい	物理的なスペースがなく不可

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>・事業計画および運営基準に従い、運営管理と設備維持管理を滞りなく遂行した。</p> <p>・ハード面の管理においては、他のセンターよりいち早く館内照明のLED照明化を実施し、導入前に比べ電気使用量の大幅な削減を実現した。今後も投資費用を修繕予算に組み入れ、計画的にLED照明化を進め、更なる省エネの励行および消費電力の削減を推進する。設備、備品、什器等の不具合は利用者へ支障を来たさないよう迅速に修繕を実施した。館内の植物配置、周囲の植栽剪定、雑草の刈り取り等々アメニティの維持管理を実施。排水口や枯葉清掃等々年間を通して外構の維持管理を実施した。</p> <p>・ソフト面の管理においては、利用者の安全を最優先に捉えており、親切丁寧な受付対応、備品常備などサークル活動が快適な環境で行えるようサービスの向上に努めた（具体例としてCD/MD/カセットプレーヤー・ホワイトボード・電子ピアノ等備品の無料貸し出し、図書コーナーによる書籍の貸し出し等々の実施。血圧計、体重計、ウォーターサーバーの設置）。ホームページでの情報発信や報道機関への依頼による広報の拡張に加え、コミュニティセンターロビーからインターネットテレビにてイベント広報等を配信した。</p> <p>・自主事業においては、計画外を含め年度計画を上回る数の自主事業を行う事ができた。利用者ニーズに応え、サークルを応援・支援する企画の自主事業を多く実施した。サークル活動を多方面から支えることで、単なる部屋貸しだけに止まらず、質の高いサービス提供が出来たと評価したい。また震災被災地支援や拉致被害者支援など公共性、社会性のある事業を継続して実施。今後も限られた経費の中で出来る限りの事業展開を予定している。</p>
----------	---	----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>概ね事業計画どおりの事業運営が行われていた。</p> <p>建物の年数が経過しているが、修繕、清掃等が適正に実施されており、管理運営は適正に行われている。特に修繕に関しては、施設利用者の利便性を第一に考え、迅速な対応がなされている。</p> <p>HPやfacebookでの広報のほか、地元マスコミに記事掲載の協力を依頼し、地道な広報にも努めている。</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

- 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 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) HPやfacebookでの広報のほか、地元マスコミに記事掲載の協力を依頼し、地道な広報にも努めていることは評価できる。
 - (イ) 新たな利用者の開拓に向け、SNS等の広報媒体を多角化するとともに、魅力ある自主事業の企画に励まれない。
 - (ウ) 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、ただちに倒産及び撤退のリスクは少ないと判断される。