

## 平成29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	千葉県稲毛区穴川コミュニティセンター	
条例上の設置目的	千葉県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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
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※	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） （平成29年度）	59.1% 53.1%
	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） （平成29年度）	23,000人 20,750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 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県中央区椿森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※	H29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%） H29年度数値目標 53.1%	58.40%	109.98% (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） H29年度数値目標 20,750人	20,974人	101.07% (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	H29年度実績
コミュニティまつり参加人数	26,000人
幼児室利用者数	1,791人

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28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	34,329	35,138	実績－計画 0	
	計画	34,329	35,138	計画－提案 △ 687	消費税率2%の予算減額による
	提案	35,016	35,188		
利用料金収入	実績	10,390	10,632	実績－計画 165	稼働率が目標を上回ったことによる利用料金の微増
	計画	10,225	10,093	計画－提案 △ 205	
	提案	10,430	10,144		
その他収入	実績	16	0	実績－計画 △ 34	コピー代を自主企画事業に計上したことによる減
	計画	50	51	計画－提案 0	
	提案	50	50		
合計	実績	44,735	45,770	実績－計画 131	
	計画	44,604	45,282	計画－提案 △ 892	
	提案	45,496	45,382		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	32,269	30,534	実績-計画	3,269	提案より常駐清掃員1名増員および 新任職員(複数人)の教育工数に伴 う増額
	計画	29,000	29,022	計画-提案	△ 192	
	提案	29,192	29,072			
事務費	実績	8,154	8,027	実績-計画	△ 1,686	光熱水費の経費節約努力による
	計画	9,840	10,780	計画-提案	△ 292	
	提案	10,132	10,780			
管理費	実績	3,843	4,248	実績-計画	△ 1,399	修理、修繕の自社職員対処等による 経費節約努力による
	計画	5,242	4,950	計画-提案	292	
	提案	4,950	4,950			
委託費	実績	324	324	実績-計画	94	
	計画	230	230	計画-提案	0	
	提案	230	230			
その他事業費	実績	57	366	実績-計画	△ 235	
	計画	292	300	計画-提案	192	
	提案	100	300			
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	44,647	43,499	実績-計画	43	
	計画	44,604	45,282	計画-提案	0	
	提案	44,604	45,332			

※「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	H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績 599	436
その他収入	実績 0	0
合計	実績 599	436

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績 97	69
事務費	実績 131	137
管理費	実績 153	120
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	0
事業費	実績 447	228
利用料金	実績 86	45
その他事業費	実績 0	0
本社費・共通費	実績 0	0
合計	実績 914	599

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	44,735	45,770
	支出合計	44,647	43,499
	収支	88	2,271
自主事業	収入合計	599	436
	支出合計	914	599
	収支	△ 315	△ 163
総収入		45,334	46,206
総支出		45,561	44,098
収支		△ 227	2,108
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 109.98% (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 101.07% (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	選定時提案額：35,016千円 実績：34,329千円 (△687千円) 1.96%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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	B	C	本社とは常に連絡を密にし、欠員等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			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	手話講習・マナ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、個人情報保護等に関する研修など、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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	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			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	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			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	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			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	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、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			
<b>4 その他</b>			
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。
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稲毛区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
利用者マーケティング（アンケート）などの結果を分かるように自主事業等へ反映させてもらいたい。	平成28年度	アンケート結果を踏まえ、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。
自主事業による利用率の向上は評価できるが、自主事業以外で利用率向上の方策も検討されたい。	平成28年度	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等にも広報に協力いただいた。

## 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/529人(男性244人、女性284人、未記入1人) 1月/530人(市内450人、市外51人、未記入29人)										
質問項目	【8月】	(1)利用者について(性別、年代、職業、来館目的、利用頻度) (2)継続的に利用していただいている理由について (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) (4)予約方法について (5)今後開催を希望するイベント等について										
	【1月】	(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) (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)										
【8月】諸室 全回答者数305人												
①回答者の属性												
性別	男	女	未記入	合計								
	33.1%	66.6%	0.3%	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	
	1.0%	3.9%	0.0%	3.3%	8.5%	15.7%	26.6%	31.8%	8.5%	0.7%	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			
	1.0%	3.6%	13.1%	8.2%	43.0%	4.6%	24.6%	1.9%	100.0%			
来館目的	サークル活動	サークル見学	施設見学	情報収集	その他	未記入	合計					
	95.7%	0.3%	0.0%	0.0%	3.6%	0.4%	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			
	1.3%	10.5%	20.3%	11.5%	38.0%	14.1%	3.3%	1.0%	100.0%			
②利用理由(複数回答可)												
利用理由	家に近い	職場に近い	通勤途中	駐車場が便利	部屋が良い	雰囲気が良い	スタッフが良い	活動が便利	集合が便利	その他	未記入	合計
	18.1%	0.7%	0.1%	17.4%	12.7%	12.2%	11.3%	16.9%	8.2%	1.2%	1.2%	100.0%
③穴川コミュニティセンターの満足度												
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					
	61.3%	19.7%	17.7%	0.7%	0.0%	0.6%	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					
	62.6%	20.3%	14.8%	1.0%	0.0%	1.3%	100.0%					
利用備品	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計					
	58.7%	13.8%	21.0%	3.6%	0.3%	2.6%	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					
	24.9%	26.2%	43.6%	0.3%	0.3%	4.7%	100.0%					
④予約方法について												
予約方法	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計					
	34.8%	23.3%	29.8%	5.9%	1.3%	4.9%	100.0%					
部屋を予約したことがある	はい	いいえ	未記入	合計								
	58.7%	40.3%	1.0%	100.0%								
インターネットで予約しているか	はい	いいえ	未記入	合計								
	54.7%	40.8%	4.5%	100.0%								

【8月】体育館 全回答者数224人

①回答者の属性

性別	男	女	未記入	合計							
		63.8%	36.2%	0.0%	100.0%						
年代	12歳以下	13~18歳	19~24歳	25~29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未記入	合計
		15.2%	37.1%	15.2%	2.2%	2.7%	7.6%	3.6%	8.9%	7.1%	0.4%
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		
		48.7%	17.9%	12.1%	1.8%	10.7%	0.0%	8.8%	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	
		24.6%	22.8%	7.6%	6.3%	15.6%	9.4%	4.0%	9.7%	0.0%	100.0%

①-2:利用頻度で初めての方は穴川CCを何で知りましたか？

情報源	友人・知人	市の広報	他施設の掲示	建物案内の掲示	パンフレット	ホームページ	その他	未記入	合計
	85.5%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	5.5%	3.6%	1.8%	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	パレーボール	武道	未記入	合計
	44.2%	40.2%	10.7%	4.5%	0.0%	0.4%	100.0%

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
		40.2%	21.0%	29.9%	4.9%	1.8%	2.2%
利用料金	安い	やや安い	普通	やや高い	高い	未記入	合計
		35.7%	12.5%	33.9%	8.9%	8.0%	1.0%
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
		55.4%	15.6%	21.4%	3.6%	3.1%	0.9%

結果

【1月】全回答者数530人

①回答者の属性

住所	市内在住 市内在勤・在学	市内在住 市外在勤・在学	市外在住 市内在勤・在学	市外在住 市外在勤・在学	未記入	合計	
	73.4%	11.5%	2.5%	7.1%	5.5%	100.0%	
職業	学生	勤労者(自営)	主婦(夫)	無職	未記入	合計	
	15.1%	19.1%	40.9%	19.8%	5.1%	100.0%	
年代	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
	11.3%	14.0%	18.7%	50.0%	3.4%	2.6%	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	
	10.9%	23.8%	45.5%	15.3%	4.5%	100.0%	
使用施設	諸室	ホール・多目的ホール	スポーツ施設	図書室・幼児室等	未記入	合計	
	46.2%	16.8%	31.7%	1.3%	4.0%	100.0%	
利用形態	団体	個人	未記入	合計			
	64.0%	31.7%	4.3%	100.0%			
利用頻度	初めて利用	定期的に利用	未記入	合計			
	5.5%	85.5%	9.0%	100.0%			

②穴川コミュニティセンターの満足度

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
	34.0%	42.5%	21.5%	0.4%	0.8%	0.8%	100.0%
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
	28.9%	37.5%	29.1%	1.3%	0.6%	2.6%	100.0%
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
	35.5%	41.7%	21.3%	0.8%	0.2%	0.5%	100.0%
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
	29.8%	36.8%	27.5%	4.0%	1.1%	0.8%	100.0%
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
	26.0%	36.0%	31.5%	4.7%	0.8%	1.0%	100.0%
施設全体の満足度	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
	28.3%	44.5%	25.7%	0.8%	0.2%	0.5%	100.0%

(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
体育館の床が滑る	定期的なワックスがけ、清掃の仕方変更や定期清掃以外の臨時清掃を増やし対応した
バスケットコートを全面に増やし、指定日数を増やしてほしい	各種目の利用者数を曜日・時間帯別に調査したうえで、種目日数の入れ換えをするなど、柔軟に対応した

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>・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を実施した。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散に加え、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。</p> <p>特に、稼働率については、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。</p> <p>また、個人情報保護等に関する研修など、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。</p> <p>ただし、朗読の会、手話教室など健常者と障害者が一体となり楽しめる事業の実施やNPOとの連携については、提案したものの達成されておらず、次年度以降確実に履行してもらいたい。</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稲毛区役所部会の意見

<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) 30年度事業で計画されている健常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 (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、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。</p>
---