

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	千葉市緑区鎌取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)	・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 49.6%以上/指定期間最終年度 (49.6%以上) 44.4%/H28年度 ② 23,560人以上/指定期間最終年度 (23,500人以上) 22,200人/H28年度
所管課	緑区役所地域振興課

※成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。
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り、当該年度における数値目標は指定管理者による設定数値である。

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※	H28年度実績	達成率※
施設稼働率 (諸室)	最終年度数値目標 49.6%以上 (49.6%以上)	51.7%	116.4%
	H28年度数値目標 44.4%		
施設利用者数 (スポーツ施設)	最終年度数値目標 23,560人以上 (23,500人以上)	28,066人	126.4%
	H28年度数値目標 22,200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
コミュニティまつり参加人数	7,000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	68,075	76,932	実績－計画	0	－
	計画	68,075	76,932	計画－提案	△ 94	人件費及び管理費の縮減によるもの
	提案	68,169	75,769			
利用料金収入	実績	10,043	8,924	実績－計画	2,320	諸室の高稼働率によるもの H28年度から導入した体育館の 専用使用の割合が増えたことによるもの
	計画	7,723	7,954	計画－提案	0	－
	提案	7,723	7,937			
その他収入	実績	0	46	実績－計画	△ 160	計画していた事業を自主企画事業として実施したことによるもの
	計画	160	0	計画－提案	0	－
	提案	160	0			
合計	実績	78,118	85,902	実績－計画	2,160	
	計画	75,958	84,886	計画－提案	△ 94	
	提案	76,052	－			

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	37,353	26,586	実績－計画	2,195	給与費（非常勤の総括所長）の 予算書への計上漏れによるもの
	計画	35,158	26,521	計画－提案	△ 34	提案額の精査によるもの
	提案	35,192	25,785			
事務費	実績	17,794	20,434	実績－計画	△ 4,836	照明器具のLED化の推進及び 節電努力による電気代の支出減 によるもの
	計画	22,630	18,138	計画－提案	0	－
	提案	22,630	17,517			
管理費	実績	14,048	34,239	実績－計画	△ 3,392	施設管理費及び設備管理費の想定 を上回る支出減によるもの
	計画	17,440	35,907	計画－提案	△ 60	提案額の精査によるもの
	提案	17,500	36,204			
委託費	実績	335	613	実績－計画	△ 395	委託内容の変更によるもの
	計画	730	0	計画－提案	0	－
	提案	730	0			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	－
	計画	0	0	計画－提案	0	－
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	0	4,320	実績－計画	0	－
	計画	0	4,320	計画－提案	0	－
	提案	0	4,200			
合計	実績	69,530	86,192	実績－計画	△ 6,428	
	計画	75,958	84,886	計画－提案	△ 94	
	提案	76,052	83,706			

※「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

一般管理費として定額（月額36万円×12月）を計上（H27年度）

(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	911	424
その他収入	実績	0	0
合計	実績	911	424

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	150	22
管理費	実績	180	7
委託費	実績	28	0
使用料	実績	138	0
事業費	実績	534	310
利用料金	実績	148	100
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	1,178	439

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

管理費として事務費の20%相当の額を計上 (H27年度)

(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	78,118	85,902
	支出合計	69,530	86,192
	収支	8,588	△290
自主事業	収入合計	911	424
	支出合計	1,178	439
	収支	△267	△15
総収入		79,029	86,326
総支出		70,708	86,631
収支		8,321	△305
利益の還元額		388	—
利益還元の内容		納入通知書による現金納付	—

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) 51.7%の達成	C	市設定の目標に対する達成率 104.2% 指定管理者設定の目標 達成している
施設利用者数 (スポーツ施設) 28,066人の達成	B	市設定の目標に対する達成率 119.4% 指定管理者設定の目標 達成している

【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	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 体育館天井及び事務室内照明のLED化工事を行うことにより、光熱水費の削減及び環境への配慮に寄与したことは評価できる。 消防訓練を年2回以上、職員へのAED講習を年1回以上は実施されたい。
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	<ul style="list-style-type: none"> 管理運営基準を上回る人員配置の提案があり、提案通りの人員配置をしていることは評価できる。 提案書記載の職員研修について、一部未実施のものがあるため、次年度は実施されたい。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 駐車場については、施設スタッフによる巡回に加え、案内表示板を設置して適正な利用を呼び掛けている。また、不適正利用の抑制のため、防犯カメラを設置した。 図書館側駐輪場にポール及びチェーンを設置して、施設開館時間外の不適正利用の防止に努めている。
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"> 概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 トイレの備品を整備するなどアメニティーの維持・改善に力を入れて取り組んだことは評価できる。 提案書に記載の「(仮称) 鎌取コミュニティセンターだより」を次年度以降発行させる。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。 来場者数(7,000人)が対前年度比3,000人増加し、参加者やサークル団体からも好評で
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"> 概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。
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（緑区役所部会）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
平成28年度から指定管理者が変更し、平成27年度の評価対象外であったため該当なし		

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	受付にてアンケート用紙及び鉛筆を配布し、利用終了後に回収する。(年2回 8月・1月)
	回答者数	【8月】 諸室 319人(男 92人、女 220人、未記入 7人) 体育館 179人(男 108人、女 71人、未記入 0人) ※各施設毎の質問項目 【1月】 707人(市内 637人、市外 65人、未記入 0人) ※全施設統一の質問項目 合計 1,205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、利用理由、運動種目) (2)施設に対する満足度について(スタッフの対応、館内の清掃、備品、イベント等の企画内容、利用料金) (3)予約方法について	
	【1月】 (1)利用者について(住所、職業、年代、使用施設、利用頻度、利用時間) (2)施設に対する満足度について(スタッフの対応・身だしなみ、説明の分かりやすさ、受付の待ち時間、施設の清掃、設備・備品の充実、講座等の企画、予約方法)	
結果	【8月】 調査対象：諸室	1 性別：男性 28.8%、女性 69.0%、未記入 2.2% 2 年代：12歳以下 2.5%、～18歳以下 0.9%、～24歳以下 0.6%、～29歳以下 4.7%、30歳代 9.1%、40歳代 12.5%、50歳代 29.8%、60歳代 35.1%、70歳以上 4.4% 未記入 0.3% 3 職業：小・中・高 2.2%、専修・大学 0.6%、就労者 11.0%、自営業 8.2%、専業主婦 48.3%、専業主夫 4.4%、その他 23.5%、未記入 1.9% 4 来館目的：サークル活動 97.2%、サークル見学 0.3%、施設見学 0.0%、情報収集 0.0%、その他 1.9% 未記入 0.6% 5 利用頻度：初めて 1.9%、月1回程度 11.0%、月2回程度 18.2%、月3回程度 13.5%、月4回程度 39.5%、月5回以上 11.6%、その他 3.8%、未記入 0.6% 6 利用理由：家に近い 17.3%、職場に近い 0.4%、通勤途中 0.1%、駐車場が便利 18.3%、部屋が良い 10.8%、雰囲気が良い 13.4%、スタッフが良い 10.9%、活動が便利 17.8%、集合が便利 9.0%、その他 1.2%、未記入0.7% 7 スタッフの対応：満足 52.4%、やや満足 19.7%、普通 23.2%、やや不満 1.6%、不満 0.0%、未記入 3.1% 8 館内の清掃：満足 59.6%、やや満足 22.3%、普通 16.3%、やや不満 0.3%、不満 0.0%、未記入 1.6% 9 利用備品：満足 55.5%、やや満足 12.5%、普通 23.5%、やや不満 3.1%、不満 1.9%、未記入 3.4% 10 イベント等の企画：満足 27.3%、やや満足 22.3%、普通 41.4%、やや不満 1.9%、不満 7.2%、未記入 0.0% 11 予約方法：満足 32.3%、やや満足 24.1%、普通 28.5%、やや不満 6.3%、不満 1.3%、未記入 7.5% 12 部屋を予約したことがある：はい 67.4%、いいえ 29.8%、未記入 2.8% 13 (設問12で「はい」の回答者)インターネットで予約している：はい 52.6%、いいえ 43.3%、未記入 4.2%
	調査対象：体育館	1 性別：男性 60.3%、女性 39.7%、未記入 0.0% 2 年代：12歳以下 5.0%、～18歳以下 39.7%、～24歳以下 19.0%、～29歳以下 3.9%、30歳代 2.2%、40歳代 6.1%、50歳代 5.0%、60歳代 11.2%、70歳以上 7.8% 未記入 0.0% 3 職業：小・中・高 43.0%、専修・大学 20.1%、就労者 11.7%、自営業 2.2%、専業主婦 15.6%、専業主夫 1.7%、その他 5.6%、未記入 0.0% 4 利用頻度：初めて 24.0%、月1回程度 15.1%、月2回程度 6.7%、月3回程度 8.9%、月4回程度 20.1%、週2回程度 8.4%、週3回以上 3.4%、その他 13.4%、未記入 0.0% 5 設問4の「初めて」の方は鎌取CCを何で知ったのか：友人・知人 76.7%、市の広報 0.0%、他施設の掲示 0.0%、建物案内の掲示 1.7%、パンフレット 1.7%、ホームページ 1.7%、その他 0.0%、未記入18.3% 6 プレーしたスポーツ種目：卓球 42.5%、バドミントン 36.9%、バスケットボール 16.2%、バレーボール 4.5%、武道 0.0%、未記入 0.0% 7 体育館のプログラム：満足 48.6%、やや満足 17.9%、普通 23.5%、やや不満 2.8%、不満 1.7%、未記入 5.6% 8 体育館の利用料金：安い 36.3%、やや安い 11.2%、普通 39.1%、やや高い 7.3%、高い 5.0%、未記入 1.1% 9 スタッフの対応：満足 56.4%、やや満足 11.2%、普通 26.8%、やや不満 2.2%、不満 1.1%、未記入 2.2%
	【1月】	1 回答者の属性 住所：市内 90.7%、市外 9.3%、未記入 0.0% 職業：学生 4.8%、勤労者 25.9%、主婦(夫) 48.7%、無職 18.1%、未記入 2.4%

結果	年代：19歳以下 5.3%、～39歳以下 13.8%、～59歳以下 35.6%、～79歳以下 40.7%、 80歳以上 3.0%、未記入 1.6%
	使用施設：諸室 92.7%、体育施設 3.4%、その他（図書室等） 0.0%、未記入 3.8%
	利用頻度：週1～2回 6.1%、週3～4回 0.9%、週5～7回 0.0%、月1～2回 51.0%、 月3～5回 37.3%、その他 1.6%、未記入 3.1%
	利用時間：～1時間 7.5%、～2時間 66.1%、～3時間 1.7%、～4時間 16.7%、 4時間超 4.4%、未記入 3.6%
	2 スタッフの対応：大変満足 24.8%、満足 43.0%、普通 31.6%、不満足 0.6%、 非常に不満足 0.0%、未記入 0.0%
	3 スタッフの身だしなみ：大変満足 22.8%、満足 41.6%、普通 34.2%、不満足 0.9%、 非常に不満足 0.3%、未記入 0.3%
	4 説明の分かりやすさ：大変満足 20.9%、満足 40.7%、普通 36.0%、不満足 0.4%、 非常に不満足 0.3%、未記入 1.6%
	5 受付の待ち時間：大変満足 20.5%、満足 39.6%、普通 37.3%、不満足 0.9%、 非常に不満足 0.3%、未記入 1.4%
	6 施設の清掃：大変満足 23.6%、満足 43.6%、普通 29.8%、不満足 2.7%、 非常に不満足 0.0%、未記入 0.3%
	7 設備、備品の充実：大変満足 18.9%、満足 39.2%、普通 35.0%、不満足 5.3%、 非常に不満足 0.1%、未記入 1.4%
8 講座等企画：大変満足 15.4%、満足 31.8%、普通 45.6%、不満足 1.1%、 非常に不満足 0.1%、未記入 6.0%	
9 予約方法：大変満足 16.5%、満足 34.9%、普通 41.0%、不満足 2.0%、 非常に不満足 0.3%、未記入 5.3%	

(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
敷地内の植栽の管理や除草を適切に実施して欲しい	美観維持のため、速やかに業者に委託して雑木の撤去・除草を行った。
図書館側駐輪場の不適正利用者に対して指導して欲しい	駐輪場への適正利用を呼び掛ける注意表示の設置や施設閉館時における駐輪場の巡回を実施し、長時間駐輪している自転車に警告書を貼付するなどして対応した。 また、施設閉館時間帯における不正駐輪対策として、ポール及びチェーンを設置し、ハード面の整備にも取り組んだ。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・年間諸室の稼働率、年間利用者数、年間体育館利用人数及び年間利用料金収入のいずれの項目においても、選定時に設定した年度目標を上回る達成率であった。 ・照明器具LED化の計画前倒しによる実行により、管理経費の削減を図った。
------------------	----------	-----------	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ol style="list-style-type: none"> 1 管理運営による成果・実績 施設稼働率（諸室）及び施設利用者数（スポーツ施設）の達成率については、指定管理期間の初年度でありながら、いずれも市が設定している最終年度の数値目標を上回る実績であったことは評価できる。 2 管理運営の履行状況 体育館天井等の照明器具のLED化や施設内環境（アメニティー）の維持・改善に積極的に取り組み、施設の利用促進に努めたことは評価できる。 次年度以降は、提案書に記載されている、一部未実施である施設職員への研修の実施、施設独自の広報紙の発行等に取り組むことを期待する。 3 特記事項 指定管理者が市内で管理運営している4館のコミュニティセンターの合同企画により、「LOVE！福島」と題した福島県の復興支援イベントを開催し、近隣住民や施設利用者への施設PRや稼働率の向上に寄与した。
------------------	----------	-----------	---

【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) 施設稼働率及び利用者数が年度目標を達成したことは評価できるため、引き続きサービスの向上に努められたい。</p> <p>(イ) 各種講座の企画など稼働率向上に向けて努力していることは評価できるものの、職員研修など一部の未実施項目については、次年度以降実施されたい。</p> <p>(ウ) 各種書類の管理などを中心に事務処理を適切に行われたい。</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、売上げが増え、利益率も維持して経営成績は順調に推移しており、財政的にも安定していることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
