

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)	<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※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設稼働率 (諸室)</li> <li>② 施設利用者数 (スポーツ施設)</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 49.6%以上/指定期間最終年度 (49.6%以上) 45.7%/H29年度</li> <li>② 23,560人以上/指定期間最終年度 (23,500人以上) 22,540人/H29年度</li> </ul>
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※	H29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)	56.9%	最終年度数値目標に対する達成率 114.7% (114.7%)
	H29年度数値目標 45.7%		H29年度数値目標に対する達成率 124.5%
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)	21,374人 ※体育館吊り天井落下 対策工事 (H29年12月～ H30年3月)	最終年度数値目標に対する達成率 90.7% (90.9%)
	H29年度数値目標 22,540人		H29年度数値目標に対する達成率 94.8%

※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	8,000人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	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	66,410	68,075	実績-計画	0	-
	計画	66,410	68,075	計画-提案	0	-
	提案	66,410	68,169			
利用料金収入	実績	8,776	10,043	実績-計画	891	諸室の高稼働率によるもの 体育館の個人利用者数の増加によるもの
	計画	7,885	7,723	計画-提案	0	-
	提案	7,885	7,723			
その他収入	実績	0	0	実績-計画	0	-
	計画	0	160	計画-提案	△ 160	提案していた事業を自主企画事業として計画したことによるもの
	提案	160	160			
合計	実績	75,186	78,118	実績-計画	891	
	計画	74,295	75,958	計画-提案	△ 160	
	提案	74,455	76,052			

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	40,572	37,353	実績-計画	5,140	副所長2人体制への移行によるもの 設備スタッフ(1人)及び清掃スタッフ (2人)の増員によるもの
	計画	35,432	35,158	計画-提案	0	-
	提案	35,432	35,192			
事務費	実績	18,174	17,794	実績-計画	△ 2,659	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	20,833	22,630	計画-提案	△ 160	提案額の精査によるもの
	提案	20,993	22,630			
管理費	実績	16,028	14,048	実績-計画	△ 1,272	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	17,300	17,440	計画-提案	0	-
	提案	17,300	17,500			
委託費	実績	201	335	実績-計画	△ 529	派遣清掃費の支出減によるもの
	計画	730	730	計画-提案	0	-
	提案	730	730			
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	0	実績-計画	0	-
	計画	0	0	計画-提案	0	-
	提案	0	0			
合計	実績	74,975	69,530	実績-計画	680	
	計画	74,295	75,958	計画-提案	△ 160	
	提案	74,455	76,052			

※「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	552	911
その他収入	実績	0	0
合計	実績	552	911

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	0	0
事務費・管理費	実績	67	330
委託費	実績	17	28
使用料	実績	244	138
事業費	実績	293	534
利用料金	実績	128	148
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	749	1,178

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

## (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	75,186	78,118
	支出合計	74,975	69,530
	収支	211	8,588
自主事業	収入合計	552	911
	支出合計	749	1,178
	収支	△197	△267
総収入		75,738	79,029
総支出		75,724	70,708
収支		14	8,321
利益の還元額		—	388
利益還元の内容		—	— 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) 市設定の数値目標 49.6% 実績値 56.9%	B	達成率 114.7%
施設利用者数 (スポーツ施設) 市設定の数値目標 23,500人 実績値 21,374人	C	達成率 90.9%

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。</li> <li>大広間、和室、音楽室、創作室及び料理実習室の照明器具のLED化工事を行うことにより、光熱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。</li> </ul>
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>	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の基準を上回る優れた管理運営を行った。</li> <li>指定管理者選定時の提案を上回る人員配置をしていることは評価できる。</li> </ul>
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	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の基準を上回る優れた管理運営を行った。</li> <li>施設の修繕について、規模及び金額の大小を問わず積極的に行い、施設の充実に努めたことは評価できる。</li> <li>駐車（輪）場の管理については、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るとともに、防犯カメラを設置することにより不正駐車監視に努めていることは評価できる。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。</li> </ul>
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>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。</li> </ul>
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>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に従い運営を実施した。</li> </ul>
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。	平成27年度	
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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。</li> <li>② 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。</li> <li>③ 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。</li> </ul>	平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設備品の故障・消耗劣化による買い替えや施設の修繕を積極的に行うとともに、体育館利用者の熱中症対策として冷風器（スポットクーラー）を設置するなど利用者サービスの向上に努めた。</li> <li>② 提案書記載の各種職員研修を年1回実施するとともに、緊急対応時の訓練の実施や施設広報紙を発行するなど未実施項目の解消に努めた。</li> <li>③ 行政への提出書類を含め、施設が管理している書類の作成・管理全般について適切な事務処理に努めた。</li> </ul>

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	<p>【8月】 諸室 654人(男 162人、女 489人、未記入 3人)          体育館 121人(男 58人、女 63人、未記入 0人)          ※各施設毎の質問項目          【1月】 1,189人(市内 968人、市外 150人、未記入 71人)          ※全施設統一の質問項目 合計 1,964人</p>
結果	質問項目	<p>【8月】          (1)利用者について(性別、年代、職業、住所、利用頻度、当該施設以外の利用施設、当該施設以外での参加サークルの有無、施設の利用理由)          (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、利用料金、利用頻度、利用するきっかけ、運動種目、体育館のプログラム)          (3)予約方法について</p> <p>【1月】          (1)利用者について(住所、職業、年代、交通手段、使用施設、利用形態・頻度)          (2)施設に対する満足度について(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> <p>【8月】          調査対象：諸室          1 性別：男性 24.8%、女性 74.8%、未記入 0.5%          2 年代：18歳以下 9.2%、19～24歳 1.2%、25～29歳 1.4%、30歳代 10.2%、40歳代 14.1%、50歳代 17.4%、60歳代 21.3%、70歳代 21.9%、80歳以上 3.1% 未記入 0.3%          3 職業：小・中・高 9.6%、専修・大学 1.7%、会社員 17.1%、自営業 5.8%、専業主婦(夫) 44.8%、その他 18.5%、未記入 2.4%          4 住所：緑区 64.2%、中央区 14.4%、若葉区 4.3%、花見川区 1.2%、稲毛区 1.4%、美浜区 1.7%、市原市 7.5%、東金市 0.2%、大網白里市 0.5%、その他 3.7%、未記入 1.1%          5 利用頻度：週2回以上 9.0%、週1回くらい 32.7%、月2回以上 31.7%、月1回くらい 12.5%、3ヶ月に1回以上 6.7%、はじめて 2.9%、その他 3.2%、未記入 1.2%          6 当該施設以外の利用施設：あすみが丘プラザ 5.2%、蘇我CC 10.4%、千城台CC 2.1%、菅田公民館 6.4%、椎名公民館 0.5%、土気公民館 1.1%、越智公民館 1.7%、おゆみ野公民館 15.4%、生浜公民館 1.8%、川戸公民館 0.9%、大宮公民館 0.8%、ちはら台CC 2.9%、その他 10.6%、未記入 40.2%          7 当該施設以外での参加サークルの有無：はい 25.4%、いいえ 62.2%、未記入 12.4%          8 施設の利用理由：家から近い 26.0%、勤務先から近い 1.4%、通勤途中 0.9%、駐車場がある 14.7%、部屋が使いやすい 8.8%、雰囲気が良い 7.2%、対応が良い 5.2%、活動に便利 15.3%、料金が安い 6.6%、集合に便利 8.9%、その他 3.4%、未記入 1.8%          9 スタッフの対応：満足 43.9%、やや満足 22.6%、普通 30.1%、やや不満 0.5%、不満 0.5%、未記入 2.4%          10 館内の清掃：満足 48.8%、やや満足 24.8%、普通 21.9%、やや不満 1.7%、不満 0.3%、未記入 2.6%          11 予約方法：窓口 24.6%、PC 16.8%、スマホ 8.9%、友人・知人 37.2%、未記入 12.5%</p> <p>調査対象：体育館          1 性別：男性 47.9%、女性 52.1%、未記入 0.0%          2 年代：12歳以下 12.4%、13～18歳 30.6%、19～24歳 8.3%、25～29歳 5.0%、30歳代 8.3%、40歳代 7.4%、50歳代 10.7%、60歳代 9.1%、70歳以上 7.4% 未記入 0.8%          3 職業：小・中・高 40.5%、専修・大学 9.1%、就労者 18.2%、自営業 3.3%、専業主婦(夫) 24.8%、その他 4.1%          4 スタッフの対応：満足 58.7%、やや満足 22.3%、普通 16.5%、やや不満 0.8%、不満 0.0%、未記入 1.7%          5 体育館の利用料金：安い 24.0%、少し安い 10.7%、普通 43.8%、少し高い 14.9%、高い 4.1%、未記入 2.5%          6 体育館の利用頻度：週2回以上 8.3%、週1回位 28.1%、月2回以上 20.7%、月1回位 19.0%、3ヶ月に1回以上 10.7%、はじめて 7.4%、その他 5.8%、未記入 0.0%          7 利用するきっかけ：友人・知人 69.4%、市の広報 9.9%、他施設の掲示 0.0%、館内掲示 1.7%、パンフレット 0.8%、施設HP 0.0%、その他 11.6%、未記入 6.6%          8 運動種目：卓球 20.7%、バドミントン 52.1%、バスケットボール 14.0%、バレーボール 3.3%、バウンドテニス 4.1%、見学のみ 0.0%、その他 5.0%、未記入 0.8%          9 体育館のプログラム：満足 14.0%、やや満足 28.1%、普通 38.0%、やや不満 9.9%、不満 2.5%、未記入 7.4%</p> <p>【1月】          1 回答者の属性          住所：市内 81.4%、市外 12.6%、未記入 6.0%          職業：学生 5.2%、勤労者(自営) 23.5%、主婦(夫) 48.8%、無職 16.9%、未記入 5.6%</p>

<b>結果</b>	年代：19歳以下 5.1%、～39歳以下 11.5%、～59歳以下 29.5%、～79歳以下 45.8%、 80歳以上 5.1%、未記入 2.9%
	交通手段：公共交通機関 14.8%、自転車・バイク 10.7%、自動車 53.2%、徒歩 17.3%、 未記入 4.0%、
	使用施設：諸室 72.6%、多目的ホール 20.9%、スポーツ施設 0.1%、図書館 0.6%、未記入 5.9%
	利用形態：団体 90.0%、個人 2.9%、未記入 7.1%
	利用頻度：初めて利用 7.6%、定期的に利用 78.9%、未記入 13.5%
	2 スタッフの対応・説明：大変満足 18.8%、満足 47.2%、普通 30.8%、不満足 0.9% 非常に不満足 0.3%、未記入 2.0%
	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 受付の待ち時間：大変満足 17.2%、満足 43.2%、普通 34.4%、不満足 1.0%、 非常に不満足 0.1%、未記入 4.1%
	5 施設の清掃：大変満足 19.2%、満足 48.7%、普通 28.8%、不満足 1.5%、 非常に不満足 0.1%、未記入 1.8%
6 設備の満足度：大変満足 16.4%、満足 45.4%、普通 32.2%、不満足 3.7%、 非常に不満足 0.7%、未記入 1.6%	
7 備品の充実：大変満足 13.5%、満足 43.7%、普通 35.3%、不満足 4.5%、 非常に不満足 0.8%、未記入 2.2%	
8 施設全体の満足度：大変満足 15.7%、満足 47.7%、普通 32.5%、不満足 1.2%、 非常に不満足 0.7%、未記入 2.3%	

(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
・駐車場の利用に関して、施設利用日はいつも混雑して いてなかなか駐車できない。	・駐車場の管理については、職員が巡回し、長時間駐車車両の チェックや警告などにより、無断駐車や長時間駐車 の防止に努めている。 また、隣接している区役所駐車場について、区役所 利用者に影響の少ない時間帯においては弾力的に運 用し、施設利用者にも開放するなど緑区とも連携を 図ることにより、施設利用者が気持ちよく利用で きるよう駐車場の適正な管理運営に努めている。

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"> <li>・諸室の年間稼働率、諸室の年間利用者数、及び年間利用料金収入の項目において、選定時に設定した年度目標をいずれも大幅に上回る達成率（稼働率：124.5%、利用者数：116.2%、利用料金収入：111.3%）であった。</li> <li>※体育館の稼働が4月から11月であったにもかかわらず、利用料金収入が目標を上回った。</li> <li>・照明器具の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。</li> <li>・可能な限り施設修繕に取り組み、施設の充実とサービス向上に努めた。</li> </ul>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 管理運営による成果・実績 施設稼働率（諸室）の達成率について、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。</li> <li>2 管理運営の履行状況 大広間等諸室の照明器具のLED化の推進や規模及び金額の大小を 問わない施設の修繕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。</li> <li>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、「第2回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。</li> </ol>
----------	---	----	--

【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 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) 施設稼働率について、市が設定している最終年度の数値目標を達成したことは評価できる。今後は、魅力ある自主事業を実施するなど、利益の還元が得られるよう引き続きサービスの向上に努められたい。</p> <p>(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、売上げ、経常利益及び当期純利益がそれぞれ増えており、経営成績は良好であり、また、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>
--