

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	千葉市美浜区高洲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（昭和54年千葉市条例第5号） （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※	施設稼働率（諸室）
数値目標※	55.0%以上 / 指定管理期間最終年度（53.0%） 51.5% / H29年度 【最終年度数値達成に向けた年度目標】 H28: 50.5% H29: 51.5% H30: 53.0% H31: 54.0% H32: 55.0%
所管課	美浜区役所地域振興課

※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)千葉マリンスタジアム
構成団体（共同事業体の場合）	-
主たる事業所の所在地	千葉県千葉市中央区千葉港2番1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）	指定管理期間最終年度 55.0%以上（53.0%以上）	54.4%	指定管理期間最終年度 98.9%（102.6%）
	H29年度数値目標 51.5%		H29年度数値目標 105.6%

※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) その他利用状況を示す指標

指 標	H29年度実績
夜間（19-21時）施設稼働率（諸室）	41.5%
H29年度 39.7%	
施設利用者数（諸室）	137,663人
H29年度 130,782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	49,313	49,134	実績－計画	0	
	計画	49,313	49,134	計画－提案	-604	
	提案	49,917	49,134			
利用料金収入	実績	6,333	5,995	実績－計画	64	稼働率が目標を上回ったことによる利用料金の増
	計画	6,269	6,152	計画－提案	0	
	提案	6,269	6,152			
その他収入	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	55,646	55,129	実績－計画	64	
	計画	55,582	55,286	計画－提案	-604	
	提案	56,186	55,286			

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	22,729	22,469	実績－計画	48	稼働率向上による人員増
	計画	22,681	22,506	計画－提案	0	
	提案	22,681	22,506			
事務費・管理費	実績	13,010	12,062	実績－計画	-2,375	光熱水費の抑制による減
	計画	15,385	15,264	計画－提案	-285	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	15,670	15,264			
委託費	実績	14,764	14,635	実績－計画	252	ワックスがけ等の臨時清掃実施による増
	計画	14,512	14,512	計画－提案	-268	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	14,780	14,512			
その他事業費 (備品購入)	実績	59	56	実績－計画	5	備品購入費の増
	計画	54	54	計画－提案	-1	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	55	54			
本社費・共通費	実績	2,950	2,950	実績－計画	0	
	計画	2,950	2,950	計画－提案	-50	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	3,000	2,950			
合計	実績	53,512	52,171	実績－計画	-2,070	
	計画	55,582	55,286	計画－提案	-604	
	提案	56,186	55,286			

※「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」として計上（提案書P.49）
本社経費、間接費、本社での出退勤管理等の庶務経費

(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	3,608	3,474
その他収入	0	0
合計	3,608	3,474

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度
人件費	201	277
事務費・管理費	35	34
委託費	0	0
使用料	0	0
事業費	2,927	2,753
利用料金	403	363
合計	3,565	3,427

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

人件費に含めているため、算定せず。

(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	55,646	55,129
	支出合計	53,512	52,171
	収 支	2,133	2,958
自主事業	収入合計	3,608	3,474
	支出合計	3,565	3,427
	収 支	43	47
総収入		59,254	58,603
総支出		57,078	55,598
収 支		2,176	3,005
利益の還元額		-	-
利益還元の内容		-	-

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） 数値目標： 53.0% 実績値： 54.4%	C	達成率： 102.6%

【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	C	C	救命研修やAEDの日々の動作確認など、安全管理に関する備えを日頃より充実させ、緊急時に速やかに対応できるよう万全を期していた。
	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	C	C	適正な人員配置がされていた。 また、複合施設とは、広報や企画の相互協力から緊急時の連絡体制など、積極的に連携を図っている。
	(1) 人的組織体制の充実			
	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			
	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	C	C	管理運営の基準等で定める水準通りの運営実施。広報誌発行やロビーの有効活用に積極的に努めていた。
	(1) 幅広い施設利用の確保			
	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			
	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			
	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	D	D	市の定める基準もしくは指定管理者の提案に満たない項目があった。 ・「障害者雇用の確保」：門戸は開いているが実績無。今後ハローワークなどを通して、積極的に募集をかけられたい。 ・「施設職員の雇用の安定化への配慮」：門戸は開いているが、非正規職員から正規職員への登用の実績無。(指定管理者提案事項)
	市内業者の育成			
	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美浜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
利用者と近隣住民との利害対立する点については、理解と協力を仰ぐべく、地域との調整を図られたい。	平成28年度	例年CCまつり開催時に、屋外で演奏する太鼓の音への意見が寄せられるため、近隣住民へ事前周知をしている。
施設の設定・備品に対する利用者のニーズ把握に努め、必要に応じて市と協議されたい。	平成28年度	アンケート結果や日々の意見から利用者のニーズを把握し、市または指定管理者にて修繕および備品購入を実施。
自主事業については、夜間時間帯に講座を開催し、中間層世代向けに展開していることが評価できるが、さらなる利用者増加に向け一層の働きかけに努められたい。	平成28年度	中間層世代を対象とした仕事帰りにも参加可能な17時以降の講座数を増やし、稼働率が計画を上回った。 (実施講座数：H28 29回→H29 43回)

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8回 (1) 自主事業参加者：3回（4月・6月：料理教室、3月：あそび体操） (2) 幼児室利用者：2回（9月、3月） (3) 施設利用者：1回（1月）
	回答者数	(1) 計30人（4月：料理教室 10人、6月：料理教室 11人、3月：あそび体操 9人） (2) 計24人（9月：14人、3月：10人） (3) 923人
	質問項目	(1) 自主事業参加者の満足度・要望 (2) 幼児室への要望 (3) ①利用者について ②当施設に対する満足度
		<p>(1) 自主事業参加者の満足度・要望</p> <p>① 講座を知ったきっかけ 市政だより及び高洲CCからの手紙が約30%、続いてポスター・チラシ、人聞き。</p> <p>② 満足度 概ね好評を得ており、次回参加を望む声が多い。</p> <p>③ 要望 次回開催時に向け、参加しやすい日程や講座内容をヒアリング。</p> <p>(2) 幼児室への要望 意見・要望のあった事項に対し、適宜対応している。</p> <p>《主な改善事項及び対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 幼児室の開錠状況を、幼児室及び事務所に表示 ・ 設置要望のおもちゃ追加（車のおもちゃ、ゴム人形） ・ 室内危険個所の対策として、すべり台下のゴムマットを大きいものに変更

結果

(3) ①利用者について ②当施設に対する満足度

① 利用者について

住所： 市内在住・在勤学 77.1%、市内在住・市外在勤学 6.9%、市外在住・市内在勤学 1.2%、市外在住・在勤学 8.2%、未記入 6.5%
 職業： 学生 5.3%、勤労者 17.9%、主婦(夫) 46.4%、無職 26.1%、未記入 4.3%
 年齢： 40歳未満 10.0%、40～59歳 16.4%、60～79歳 62.0%、80歳以上 8.6%、未記入 3.1%
 交通手段： 公共交通機関 19.2%、自転車・バイク 22.0%、車 32.3%、徒歩 24.1%、未記入 2.5%
 使用施設： 諸室 69.0%、ホール 24.2%、幼児室 0.3%、未記入 6.5%
 利用形態： 団体 93.8%、個人 1.5%、未記入 4.7%
 利用頻度： 初めて 7.4%、定期的 79.7%、未記入 12.9%

② 当施設に対する満足度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入
スタッフの対応・説明	23.9%	40.0%	33.5%	0.2%	0.1%	2.3%
受付待ち時間	22.6%	36.1%	35.5%	0.9%	0.0%	4.9%
施設の清掃	21.7%	40.1%	33.8%	2.6%	0.1%	1.7%
設備の満足度	11.5%	31.6%	43.7%	10.7%	0.7%	1.8%
備品の充実	17.6%	29.4%	43.2%	6.3%	0.5%	3.0%
施設全体の満足度	14.4%	37.8%	40.3%	4.1%	0.7%	2.7%

《アンケートの主な意見》

- 良かった点
 - ・ スタッフの対応がよい。受付で待たされたことがない。
 - ・ 設備・備品の新調。
- 悪かった点
 - ・ 清掃が不十分。
 - 清掃の精度を向上させる。また、前時間に利用した団体によるゴミが残留しているケースも多いため、利用サークルへマナー向上の呼びかけを強化する。
 - ・ 冷暖房の設定温度への不満。
 - 公共施設の推奨温度で運用していたが、意見が多くあったため、状況により設定温度を1～2℃変更。引き続き、適温設定による節電の呼び掛けを行い、理解と協力を求めていく。
 - ・ 暖房便器にしてほしい。諸室の防音強化。
 - 設備に関することは、指定管理者だけでは実施が難しいが、市と協議のうえ前向きに検討していく方向である。

(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
日常およびCCまつりでの和太鼓演奏の音がうるさい。	・ 和太鼓サークルに、なるべく音量を抑える工夫を依頼。 ・ CCまつり開催時には事前にチラシ等で周知し、理解を求めている。
駐車場利用者に対する職員の対応が悪い。	駐車場の安全かつ適正利用を維持するために、不正駐車が疑われる場合には声かけ等を行っているが、節度のある対応をするよう接遇指導を行った。
受付職員の対応が悪い。	当該職員へ指導するとともに、全職員に対しても接客対応向上の指導を行った。
美浜図書館休館日に図書館前の廊下の照明が点いているが、節電のため消灯するべき。	・ 図書館前廊下には掲示物・配架物があり、閲覧者のために休館日も点灯している旨説明。 ・ 館内照明のLED化を推進し、消費電力削減を図った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営面：館内照明のLED化や人感センサーなど、省エネ器具を導入した。また、啓発資料を掲示し、適温設定や照明の点灯など利用者自ら率先した省エネ行動を促した。 ・複合施設との連携：各施設との広報相互協力、図書館との読書推進事業の共同開催などを行い、館全体での活性化を図った。また、複合施設連絡会を開催し、各施設の運営状況や非常時の連絡体制や避難体制について確認した。 ・自主事業：計画よりも回数やバリエーションを増やし、さらに新規事業を開催し、計画以上の収入・収益となった。社協と協力・連携し、パラリンピック正式種目「ボッチャ」体験会を実施し、車椅子使用者と健常者の交流の場をつくった。また、社協・あんしんケアセンターと共催し「認知症講座」を開催し、地域包括ケア推進課及びあんしんケアセンターの職員による認知症に関する講演と簡易体操指導を実施するなど、社会的に有意義な事業を実施した。 ・サークル利用者、個人利用者、複合施設、地域市民団体の活動を多方面から支えることで、当施設の特性やコミュニティセンターとしての設置目的・ビジョン・ミッションを踏まえたサービスが提供できたと評価している。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>管理運営の面では、施設内蛍光灯のLED化の推進や利用者への省エネ啓発など環境問題に特に注力していた。また、美浜区及び複合施設との連絡調整を図り、施設の機能維持に努めた。</p> <p>自主事業については、参加者からの要望を踏まえた講座や稼働率の低い諸室を利用した講座を開催し、計画数を上回った。また、近隣施設や他団体との協働により、多種多様な自主事業を展開した。</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美浜区役所部会の意見

- (ア) 必須業務及び自主事業の収支状況について、黒字を確保しており評価できる。
- (イ) 料理実習室の稼働率向上に努められたい。
- (ウ) 意見が多く寄せられる太鼓の音の対応として、近隣住民へ理解と協力を仰ぐべく、引き続き地域との調整を図られたい。
- (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、自己資本比率が高く、健全な資産状況であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。