

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	千葉県美浜区高洲コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉県コミュニティセンター設置管理条例（昭和54年千葉県条例第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%） 50.5% / H28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 （代表団体）	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※	H28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）	50.8%	指定管理期間最終年度 92.4%（95.9%）
	H28年度数値目標 50.5%		H28年度数値目標 100.6%

※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
夜間（19-21時）施設稼働率（諸室）	43.0%
H28年度 38.9%	
施設利用者数（諸室）	128,047人
H28年度 128,382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	49,134	50,281	実績－計画	0	
	計画	49,134	51,734	計画－提案	0	
	提案	49,134	49,974			
利用料金収入	実績	5,995	4,063	実績－計画	-157	
	計画	6,152	5,064	計画－提案	0	
	提案	6,152	4,956			
その他収入	実績	0	136	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	55,129	54,481	実績－計画	-157	
	計画	55,286	56,798	計画－提案	0	
	提案	55,286	54,930			

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	22,469	22,150	実績－計画	-37	
	計画	22,506	22,372	計画－提案	0	
	提案	22,506	21,746			
事務費・管理費	実績	12,062	13,382	実績－計画	-3,202	電気使用料の減
	計画	15,264	16,554	計画－提案	0	
	提案	15,264	15,884			
委託費	実績	14,635	14,362	実績－計画	123	H27空調改修後の受容電力増加による保守点検費の増
	計画	14,512	14,272	計画－提案	0	
	提案	14,512	13,800			
その他事業費 (備品購入)	実績	56	0	実績－計画	2	
	計画	54	0	計画－提案	0	
	提案	54	0			
本社費・共通費	実績	2,950	3,600	実績－計画	0	
	計画	2,950	3,600	計画－提案	0	
	提案	2,950	3,500			
合計	実績	52,171	53,494	実績－計画	-3,115	
	計画	55,286	56,798	計画－提案	0	
	提案	55,286	54,930			

※「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。

【参考】H27年度：提案時は消費税5%だったが、8%に増税されたため、計画・実績が増額となっている。

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		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	3,474	1,519
合計	実績	3,474	1,519

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	277	0
事務費・管理費	実績	34	30
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	2,753	1,414
利用料金	実績	363	180
合計	実績	3,427	1,624

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)

		H28年度	【参考】 H27年度
必須業務	収入合計	55,129	54,481
	支出合計	52,171	53,494
	収支	2,958	987
自主事業	収入合計	3,474	1,519
	支出合計	3,427	1,624
	収支	47	-104
総収入		58,603	56,000
総支出		55,598	55,117
収支		3,005	883
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）		
指定管理期間最終年度		指定管理期間最終年度
指定管理者設定	55.0%以上	達成率 指定管理者設定 92.4%
市設定	(53.0%以上)	市設定 (95.9%)
H28年度数値目標	50.5%	H28年度数値目標 100.6%

【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			
市民の平等利用の確保	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。
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	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。
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	管理運営の基準等で定める水準どおりの維持管理がなされていた。特に、施設・設備の老朽化に起因する故障等に速やかに対応していた。
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	管理運営の基準等で定める水準どおりの運営実施。広報誌発行やロビーの有効活用に積極的に努めていた。
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	近隣施設との連携し、自主事業や広報など相互協力体制を構築している。 また、認知症患者へのサポート体制あり。
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	B	読み聞かせは、4回実施のうち1回は美浜図書館・利用サークルと共同開催。 自主事業では、計画を上回る実施数及び多数の新規事業を開催。
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		C	C	市の定める基準どおりに行っていた。 障害者雇用の実績がないため、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。
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
新しく中間層世代向けへの事業の展開を図られたい。	平成27年度	仕事帰りにも参加可能な夜間講座を開催。
料理実習室の稼働率向上に努められたい。	平成27年度	料理実習室使用の自主事業をH27 2回→H28 7回実施し、10.9%→12.2%と稼働率向上に努めた。

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：5回（4月、5月、7月、11月、1月） (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) 5回 計67人 (2) 2回 計35人 (3) 1,041人
	質問項目	(1) 自主事業参加者の満足度 (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
		(1) 自主事業参加者の満足度 ① 講座を知ったきっかけ 市政だよりが約40%、続いてポスター・チラシ、人聞きであった。 ② 満足度 概ね好評を得ており、次回参加を望む声が多い。

(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。

《主な改善事項及び対応》

- ・ 設置してほしいおもちゃ（例. ボウリングセット、車、大型ブロックセット）
- ・ 室内危険個所の対策（例. 棚の角→保護クッションを貼付）

(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 95.9%、市外 3.7%、未記入 0.4%

職業： 学生 4.8%、勤労者 18.2%、主婦（夫） 47.3%、無職 27.8%、未記入 1.9%

年代： 40歳未満 10.6%、40～59歳 17.8%、60～79歳 65.4%、80歳以上 4.5%、未記入 1.7%

使用施設： 諸室 95.9%、未記入 4.1%

利用頻度： 週1～2 15.4%、週3～4 2.5%、週5～7 0.1%、月1～2 48.5%、月3～5 28.2%、その他 0.6%、未回答 4.8%

利用時間： ～1時間 1.3%、～2時間 63.3%、～3時間 3.2%、～4時間 24.5%、4時間超 1.3%、未回答 6.4%

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	27.1%	35.1%	35.5%	0.8%	0.0%	1.5%
スタッフの身だしなみ	25.7%	30.8%	41.6%	0.1%	0.0%	1.8%
説明の分かりやすさ	23.7%	32.0%	40.6%	0.7%	0.0%	3.0%
受付待ち時間	16.7%	39.3%	38.4%	1.1%	0.1%	4.4%
施設の清掃	24.1%	33.0%	37.2%	3.5%	0.0%	2.2%
設備、備品の充実	14.6%	29.8%	38.4%	11.2%	2.0%	4.1%
講座の企画	22.3%	21.5%	43.8%	0.6%	0.3%	11.5%
予約方法	9.7%	27.7%	43.7%	7.5%	2.3%	9.2%

結果

《アンケートの主な意見》

- ・ 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。
- ・ 暖房の設定温度を上げてほしい。
→ 公共施設として推奨されている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℃上げた。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。
- ・ 料理実習室の水道から湯が出るようにしてほしい。
→ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・和太鼓サークルに、なるべく音量を抑える工夫を依頼 ・CCまつりは事前にチラシ等で開催を周知し、理解を求めている

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化や人感センサーを導入し、電気使用量を削減した。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、計画以上の収入・収益となった。地域住民の安全・安心・健康の向上を図る啓発事業に注力し、新規事業を開催。 ・畳や小部屋など利用しにくくても、安価な部屋を選択するという利用者のコスト感覚の厳しさを痛感し、来年度への課題となった。 ・このように、サークルや個人利用者、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>本年度は本指定期間1年目で、利用者の対象拡大や施設予約システム変更など、本施設を取り巻く環境について変化の多い1年であったが、それらに適切に対処し、安定的な運営を行っていた。</p> <p>管理運営の面では、施設内の蛍光灯をLED化し電気料の大幅な削減をするなど、特に環境問題に注力していた。</p> <p>自主事業においては、近隣施設や利用サークルとの協働により実施し、参加者から好評を得ている。</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美浜区役所部会の意見

<ul style="list-style-type: none"> (ア) 利用者の要望に合わせて、積極的に活動の協力をしていることが評価できる。 (イ) 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。 (ウ) 施設の設備・備品に対する満足度向上のために、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。 (エ) 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、更なる利用者増加に向け、一層の働きかけに努められたい。 (オ) 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、純資産のうち、資本金の割合が高く、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。
--