

平成30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%） 53.0% / H30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※	H30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）	53.0%	指定管理期間最終年度 96.4%（100.0%）
	H30年度数値目標 53.0%		H30年度数値目標 100.0%

※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	H30年度実績
夜間（19-21時）施設稼働率（諸室）	46.3%
H30年度 40.8%	
施設利用者数（諸室）	127,222人
H30年度 134,382人	

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H30年度	【参考】 H29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	49,478	49,313	実績－計画	0		
	計画	49,478	49,313	計画－提案	-610		消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	50,088	49,917				
利用料金収入	実績	6,125	6,333	実績－計画	-316	諸室平均稼働率は目標を達成したが、利用料金の高いホール1の利用料金収入が計画を下回ったことによる減	
	計画	6,441	6,269	計画－提案	0		
	提案	6,441	6,269				
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	55,603	55,646	実績－計画	-316		
	計画	55,919	55,582	計画－提案	-610		
	提案	56,529	56,186				

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	23,173	22,729	実績－計画	266	稼働率向上による人員増
	計画	22,907	22,681	計画－提案	0	
	提案	22,907	22,681			
事務費・管理費	実績	13,779	13,010	実績－計画	-1,717	光熱水費の抑制による減 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	15,496	15,385	計画－提案	-291	
	提案	15,787	15,670			
委託費	実績	17,189	14,764	実績－計画	2,677	駐車場警備、清掃等再委託先の人件費が上がったことによる増 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	14,512	14,512	計画－提案	-268	
	提案	14,780	14,780			
その他事業費 (備品購入)	実績	0	59	実績－計画	-54	備品購入費の減
	計画	54	54	計画－提案	54	
	提案	0	55			
本社費・共通費	実績	2,950	2,950	実績－計画	0	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	2,950	2,950	計画－提案	-50	
	提案	3,000	3,000			
合計	実績	57,091	53,512	実績－計画	1,172	
	計画	55,919	55,582	計画－提案	-555	
	提案	56,474	56,186			

※「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	H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績 3,962	3,608
その他収入	実績 0	0
合計	実績 3,962	3,608

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績 253	201
事務費・管理費	実績 71	35
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	0
事業費	実績 3,029	2,927
利用料金	実績 419	403
合計	実績 3,771	3,565

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)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	55,603	55,646
	支出合計	57,091	53,512
	収 支	-1,488	2,133
自主事業	収入合計	3,962	3,608
	支出合計	3,771	3,565
	収 支	191	43
総収入		59,565	59,254
総支出		60,862	57,078
収 支		-1,297	2,176
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： 53.0%	C	達成率： 100.0%

【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通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。
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	近隣施設との連携として、自主事業や広報など相互協力体制を構築しているほか、近隣小学校からの見学受入や高浜幼稚園の手作り紙雛人形を展示。
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、美浜図書館やボランティアとの共催で4回実施。 自主事業では、計画を上回る数及び多数の新規事業を開催し、高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい内容を凝らした。また、稼働率の低い料理実習室や夜間時間帯、連結可能な小型部屋を同時使用する事業を展開し、稼働率向上にも努めた。
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	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」：ハローワークを介し2名面接したが、条件が合わず採用に至らなかった。今後も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
料理実習室の稼働率向上に努められたい。	平成29年度	自主事業として、料理教室を8回実施し、稼働率向上に努めた。
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。	平成29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多く寄せられるため、各自治会にチラシを配布し、施設前にも1か月前からチラシ等を掲示し、事前周知を行った。 また、練習中の音については、音楽室を二重窓に修繕し、防音に努めた。

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5回 (1) 自主事業参加者：2回（6月：WardでArt、8月：東京五輪音頭講習会） (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38人（6月：WardでArt 4人、8月：東京五輪音頭講習会 34人） (2) 計24人（9月：14人、3月：12人） (3) 837人
	質問項目	(1) 自主事業参加者の満足度・要望 (2) 幼児室満足度・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 市政だよりが50%、続いてポスター・チラシ</p> <p>② 満足度 概ね好評を得ており、次回も参加したいという意見が多数。</p> <p>(2) 幼児室満足度・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>《主な要望及び対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 匂いが気になる→朝換気を実施 ・ おもちゃの片付け場所の表示→壁に遊具の写真を貼ることを検討中 	

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： 中央区5.3%、花見川区7.0%、稲毛区9.6%、若葉区1.7%、緑区2.4%、美浜区57.5%、市外7.0%、未記入4.2%
 職業： 学生 5.0%、勤労者 19.7%、主婦(夫) 45.2%、無職 28.2%、未記入 1.9%
 年齢： 19歳以下 4.4%、20～39歳 7.3%、40～59歳 17.4%、60～79歳 60.1%、80歳以上 8.8%、未記入 1.9%
 交通手段： 公共交通機関 17.4%、自転車・バイク 21.5%、車 33.1%、徒歩 24.7%、未記入 3.2%
 使用施設： 諸室 60.9%、ホール・多目的ホール 33.8%、幼児室 0.2%、未記入 5.0%
 利用形態： 団体 91.8%、個人 3.0%、未記入 5.3%
 利用頻度： 初めて 5.0%、定期的 80.3%、未記入 14.7%

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	20.1%	42.3%	34.4%	0.5%	0.0%	2.6%
受付待ち時間	17.7%	38.4%	35.9%	1.9%	0.0%	6.1%
施設の清掃	18.6%	43.2%	35.3%	1.0%	0.5%	1.4%
設備の満足度	13.7%	30.8%	45.5%	7.3%	0.6%	2.1%
備品の充実	13.0%	30.2%	42.8%	9.7%	1.2%	3.1%

〈アンケートの主な意見〉

- 良かった点
 - ・ 対応がとても親切
 - ・ よく清掃されていて清潔である
 - ・ ホール1の床をリフォームして、色彩もさわやかでよい
- 悪かった点
 - ・ トイレの便座が冷たい
 - 令和2年度に、利用の多い1階男女トイレに暖房洗浄便座を取り付ける予定
 - ・ コピー機が必要
 - 利用者が自由に使用できるコピー機は設置していないが、申し出があった場合は事務室のコピー機を使用しコピーサービスを実施している。今後も利用状況のみて必要性を検証していく。
 - ・ 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。また開館10分前に冷暖房を入れておき、快適に過ごせるよう努めた。

(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
静養室を利用している方の声の大きさが他の部屋と比べてうるさいので、注意の掲示物を貼ってほしい。	状況を確認したが、大声で話している人は確認できなかった。廊下に音が漏れていないか確認するため、巡回を多くした。利用者へへのお願いの文書を掲示することとした。
大広間1に小さなアリが出ている	すぐに部屋の状況を確認したが姿を確認できず、翌日清掃し、アリ用毒餌剤を設置。その後同様の申し出があったため、アリの殺虫剤を散布して駆除した。
出入り口付近の階段の段差が見えにくいので、踏面の端の方に色を付けてほしい。(市長への手紙)	踏面の端に滑り止めシールを貼り、段差が目立つようにした。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>当施設は「市民の健康・生きがいがづくりに寄与し、地域コミュニティとしての交流機能を発揮できる施設」を目標に活動いたしました。そのためまず「指定管理者ができる安全に活動できる施設」として下記の2点に重点を置き事業展開してきました。</p> <p>①利用者が安全に活動できる環境の整備 5月から暑い日が続いたことから開館時間を早め、10分前には各諸室の冷暖房を運転した。</p> <p>②複合施設会議の充実 日本各地で災害が多いなか、災害が起きた際にどのような対応をとるのかを話し合い、実際に複合施設共同で避難訓練おこなうことになった。</p> <p>生きがいがづくり、地域コミュニティとしての交流機能を発揮するために下記の3点に重点をおいて活動いたしました。</p> <p>①当センターの特色でもある運動系教室の定着と充実 毎月行っている「ノルディック・ウォーキング」では参加者の体力の向上と挑戦を目指し、年に2回10km、15kmを企画した。</p> <p>②地域団体との共催で自主事業を開催 毎年、社会福祉協議会との共催で「防災講習会」の他に、地域で「落語」をされている方のお力添えで「高洲寄席」を開催した。</p> <p>③地域自治会、町内会、サークル代表者で構成されている事業委員会と協力、支援活動を実施した。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>管理運営の面では、施設が老朽化している中で、設備の改善だけでなく、開館時間を早める、冷暖房を開館10分前から入れる等、運用面においてニーズに応えられるよう努めた。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、参加者の健康増進に寄与するような事業や、稼働率の低い諸室を利用した講座を開催し、工夫が見られた。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) 施設が老朽化している中で、運営面において努力が認められる。
- (イ) 料理実習室の稼働率向上について努力は評価できるが、引き続き向上に努められたい。
- (ウ) 障害者の雇用及び非正規職員から正規職員への登用を進めるよう努められたい。
- (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。