

## 令和3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	千葉県若葉区千城台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（抄） （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、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	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の削減につなげる。
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 44.6%以上／指定管理期間最終年度 42.6%／R3年度</li> <li>② 13,700人／指定管理期間最終年度 13,100人／R3年度</li> </ul>
所管課	若葉区地域振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

### 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	ちばアートウインド運営企業体
構成団体 （共同事業体の場合）	Fun Space 株式会社
	株式会社 パシフィックアートセンター
	株式会社 千葉共立
	株式会社 ハンズオン・エンタテインメント
	株式会社 オーチャー
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都新宿区西新宿3丁目2番26号
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年）
選定方法	公募による
非公募理由	公募による
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※	R3年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	44.6%以上 ／指定管理期間最終年度	36.8%	82.5%
	42.6%／R3年度		86.4%
施設利用者数（スポーツ施設）	13,700人以上 ／指定管理期間最終年度	5,907人	43.1%
	13,100人／R3年度		45.1%

※ 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	R3年度実績
七夕まつり参加人数	245
コミュニティまつり参加人数	507
あそぼうさい参加人数	287

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2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	87,379	88,163	実績－計画	767	夜間利用制限等による減収に対する指定管理料の変更
	計画	86,612	88,415	計画－提案	0	
	提案	86,612	88,415			
利用料金収入	実績	5,792	3,357	実績－計画	△ 2,479	施設の利用制限による収入減
	計画	8,271	5,798	計画－提案	0	
	提案	8,271	5,798			
その他収入	実績	1,561	1,466	実績－計画	△ 539	新電力導入による負担金収入減（図書館他電気料金収入）
	計画	2,100	2,108	計画－提案	0	
	提案	2,100	2,108			
合計	実績	94,732	92,986	実績－計画	△ 2,251	
	計画	96,983	96,321	計画－提案	0	
	提案	96,983	96,321			

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	51,768	46,770	実績－計画	0	
	計画	51,768	47,748	計画－提案	0	
	提案	51,768	47,748			
事務費	実績	21,209	17,550	実績－計画	△ 3,719	新電力切り替えを同社管理他施設と合同で行ったことによる、契約単価のさらなる削減。
	計画	24,928	26,275	計画－提案	0	
	提案	24,928	26,275			
管理費	実績	12,183	14,974	実績－計画	△ 4,182	トレーニング機器再リースによる費用減額
	計画	16,365	19,275	計画－提案	0	
	提案	16,365	19,275			
委託費	実績	1,507	721	実績－計画	7	
	計画	1,500	2,144	計画－提案	0	
	提案	1,500	2,144			
その他事業費	実績	605	510	実績－計画	△ 317	令和元年度に比べ40%の参加団体でコミュニティまつりを開催
	計画	922	879	計画－提案	0	
	提案	922	879			
間接費	実績	1,500	0	実績－計画	0	
	計画	1,500	0	計画－提案	0	
	提案	1,500	0			
合計	実績	88,772	80,525	実績－計画	△ 8,211	
	計画	96,983	96,321	計画－提案	0	
	提案	96,983	96,321			

※「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。

#### 間接費の配賦基準・算定根拠

①事業計画の進捗管理補助、②役所報告書作成補助、③運営補助、④お客様対応サポート等、代表企業本社にて行う業務（財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行う）の経費。  
 本社にて各施設の当該業務に携わる職員の労働時間を基にした人件費及び当該業務遂行に必要なソフトウェア利用料や保険料等を施設ごとに配賦し算定している。

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	1,065	428
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,065	428

## イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績	298	135
事務費	実績		
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	947	380
利用料金	実績	267	40
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	1,512	555

間接費の配賦基準・算定根拠

計上なし

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	94,732	92,986
	支出合計	88,772	80,525
	収支	5,960	12,461
自主事業	収入合計	1,065	428
	支出合計	1,512	555
	収支	△ 447	△ 127
総収入		95,797	93,414
総支出		90,284	81,080
収支		5,513	12,334
利益の還元額		0	0
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
①施設稼働率（諸室）	D	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 82.5% 指定管理者設定のR3目標に対する達成率 86.4%
②施設利用者数（スポーツ施設）	E	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 43.1% 指定管理者設定のR3目標に対する達成率 45.1%

【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	選定時提案額：86,612千円 実績額：87,379千円 0.9%の増（+767千円）  ※新型コロナウイルスの感染対策に伴う補填額を控除した場合 実績額：86,612千円 増減なし（0千円）

【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>				
	市民の平等利用の確保	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に定める水準の運営を実施</li> <li>夜間利用制限に伴う予約の取り消しにあたり、利用者に向け早急かつ丁寧に説明し、返金手続きも遅滞なく実施した。</li> </ul>
	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>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に定める水準の運営を実施</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	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に定める水準の運営を実施</li> <li>利用者アンケートでは、施設の清潔感や快適性、設備・備品の充実度について評価が高い。日頃より丁寧に保守管理を行い、安全で快適な施設の維持への取り組みは評価できる。</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定める水準の運営を実施</li> <li>ボランティア組織「ちばFUNクラブ」と連携した花壇の維持管理により、花づくりを通じた利用者間の交流の場を設け、利用促進に寄与した点は評価できる。</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>	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準に定める水準の運営を実施</li> <li>トレーニング機器を最新機器に入れ替え、レイアウトを工夫したことで室内環境が改善した。</li> <li>ちばFUNクラブとの清掃活動や、近隣の小学校の職場体験の受け入れなど、地域との連携が積極的に行われている点は評価できる。</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>	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の基準の水準を上回る優れた運営を実施</li> <li>コミュニティまつり、七夕まつり、あそぼうさい等のイベントを感染対策を取りつつ実施方法を工夫した上で開催し、利用者の交流や発表の機会を創出した点は評価できる。</li> <li>季節ごとのイベントや防災をテーマとした体験型イベントなど、自主事業のテーマを工夫し、老若男女問わず様々な方が参加できる企画を実施している。</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定める水準の運営を実施</li> <li>障害者雇用の確保について検討されたい。</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
ガス漏れによる工事を行っているが、施設の安全管理については引き続き徹底されたい。	R3年度	施設の経年劣化が目立ってきた平常時の危機管理として、日常業務の中での安全点検を徹底。保守点検についても計画通り不足なく実施した。
同じ区内の都賀コミュニティセンターや、複合施設の若葉文化ホールと、引き続き情報共有や連携に努め、相乗効果により、より良い利用者サービスの提供に努められたい。	R3年度	若葉文化ホールご利用者の不満足のひとつが各諸室定員制限による控室の不足であったため、コミュニティセンター諸室をホール利用者へ控室用途で貸出を行い利用者満足を得た。都賀CCとはイベント時の備品貸出で協力体制にあり、関係を継続している。

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	年2回(11・1月) 施設利用者を対象に調査票を配布し、記入後回収
	回答者数	第1回目：481 第2回目：822
	質問項目	第1回目：各施設が独自に項目を設定(満足度を1～10で回答) 第2回目：全コミュニティセンター統一の質問内容
結果	第1回目：	
	(1) 利用者	①年代：78.7%が60歳代以上 ②性別：78.0%が女性 ③住所：80.1%が若葉区 ④施設利用のきっかけ：45.9%が知人・家族の紹介 市・区・施設ホームページは7.9%
	(2) 当センターに対する満足度(平均点)	①受付の対応：77.6点 ②電話の対応：78.0点 ③イベントの充実度：72.7点 ④各種情報提供の充実度：73.0点 ⑤利用しやすい雰囲気作り：74.6点 ⑥ご要望・ご意見への対応：74.1点 ⑦各部屋の清潔感：80.3点 ⑧各部屋の空調の快適性：78.7点 ⑨1階ロビーの快適性：79.5点 ⑩トイレの清潔感：79.8点 ⑪設備・備品の充実度：77.0点 ⑫館内案内掲示物の充実度：77.8点
	第2回目：	
	(1) 利用者	①年齢：71.2%が60歳代以上 ②職業：主婦(夫)38.7% 無職26.1% ③住所：73.0%が若葉区在住 ④交通手段：57.8%が自動車 ⑤その他：86.2%が定期的利用、93.1%が団体での利用
	(2) 当センターに対する満足度(5段階評価のうち大変満足・満足の割合)	①スタッフの対応・説明：77.6% ②受付の待ち時間：66.9% ③施設の清掃：80.0% ④設備の満足度：73.6% ⑤備品の充実：69.3%
	(3) 当センターの利用による効果(上位3項目)	①健康増進に役立った：25.5% ②文化活動への参加が増えた：17.0% ③生涯学習に役立った：16.1%

(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
トイレの洋式化及び温水洗浄便座化	一部の洋式化は令和2年度以前に実施済み。多目的トイレはウォッシュレット化を実施済み。それ以外のトイレについては大規模工事となるため、市と協議を行いながら検討していく。
駐車場の充実、増やしてほしい。	駅前大型商業施設と関係を構築し、イベント等、コミュニティセンター混雑時に商業施設駐車場への案内について内諾を得ている。
空調の細かい調整ができるとよい。	コントローラー付諸室は利用者自ら調整が行えるが、冷温水機を使用する空調は集中管理をしており利用者が調整ができない仕様のため、利用者からの申し出の都度、対応を行っている。
諸室の抽選方法に疑問、公平性に欠けるのではないかな。	施設予約システムの抽選のロジックを確認し、利用者に丁寧に説明している。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<p>期初から最終9月末まで夜間利用制限が継続された。諸室定員や飲食等は年度を通した制限となったが、利用者のサークル活動への前向きな姿勢が戻るとともに施設稼働も上昇、地域の人々が集うコミュニティセンター本来の姿に回復しつつある。慣れにより緩みがちな感染症対策を、利用者を引き続き徹底していただくための啓蒙やお声がけに徹した。</p> <p>トレーニング室については業界ガイドラインにもとづき、使用前後の機器消毒を利用者にご協力いただきながらの営業。実際にコレステロール値が下がった等のお声もあり、営業再開後の安心してトレーニングできる場の提供により地域住民の健康増進に寄与できた。</p> <p>受託事業「CCまつり」は、施設として最大限可能な感染症対策を説明、また制限上ご遠慮いただかなければならない活動もご説明の上、実行委員会の同意をいただき開催し、発表機会を制限されているサークル活動を支援することができた。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者への親切・丁寧な対応を徹底しており、利用者アンケートの結果も高評価を得ている。</li> <li>・新電力の導入や清掃・施設管理の合理化によるコスト抑制に努めている。</li> <li>・令和2年度末から再開したトレーニング室の利用者数向上のため、最新機器への入れ替えによる環境改善やトレーナーの直接指導の効果的な実施など、利用促進に寄与する取り組みを実施している。</li> <li>・「七夕まつり」「コミュニティまつり」「あそぼうさい」について、一律に中止するのではなく、感染対策を徹底し、実施方法を工夫した上で開催したことで、利用者の活動支援を継続して行った。</li> <li>・地域団体や近隣の学校との連携が積極的に行われ、地域に開かれた施設となるような取り組みが行われている。</li> <li>・経営管理業務においても、事業報告や事故報告等適時になされており、概ね管理運営の基準等に適合している。</li> <li>・諸室稼働率及びスポーツ施設利用者数の実績は、市設定の数値目標を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、市の指示により施設の利用制限や定員制限などを行ったことが大きく影響しており、指定管理者の経営努力の及ばない要因によるところが大きい。コロナ禍の厳しい状況の中でも、トレーニング室の利用促進に寄与する取り組みや工夫を凝らした自主事業の実施などにより、コロナ以前の水準に回復しつつあるため、引き続き向上に向けた取り組みを継続していただきたい。</li> </ul>
------	---	----	---

【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

(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。

なお、指定管理者の自己評価に対して、市による評価が低い傾向にあるものの、「評価の目安」による定量的な評価であることを踏まえて、市の評価は妥当であると考えられる。

(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

- a 地域のことろ分かる企画について評価できる。
- b 市内のコミュニティセンターとの協力体制をより強化するよう努められたい。
- c ボランティアとの協力はとても良い取組みであることから、周知や、他センター等との情報共有に努められたい。
- d 企画等において、ちばFUNクラブとの連携や、小中学校への周知に努められたい。
- e W i - F i 貸出しのチラシについて誤解のないよう表現を検討されたい。
- f 年齢層が高い利用者の方が多いことから、若い世代へのアプローチを検討されたい。
- d 指定管理者の財務状況について、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、財務状況は良好であり、特段の問題はみられないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。