

令和2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"> ・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 | 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"> ① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（スポーツ施設） |
| 数値目標※ | <ul style="list-style-type: none"> ① 40%以上／指定管理期間最終年度 ② 5,100人／指定管理期間最終年度 |
| 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 | 平成28年4月1日～令和3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※ | R2年度実績 | 達成率※ |
|----------------|--------------------------------|--------|-------|
| 施設稼働率（諸室） | 40%以上 ／指定管理期間最終年度 | 27.3% | 68.3% |
| 施設利用者数（スポーツ施設） | 5,100（5,090）人以上 ／指定管理期間最終年度 | 177人 | 3.5% |

※ 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 | R2年度実績 |
|---------------|--------|
| 七夕まつり参加人数 | 0 |
| コミュニティまつり参加人数 | 0 |
| こどもまつり参加人数 | 92 |

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費 目 | R2年度 | 【参考】 R元年度 | 計画実績差異・要因分析 | | | |
|--------|------|--------------|-------------|-------|---------|-------------------------------------|
| | | | 差異 | 主な要因 | | |
| 指定管理料 | 実績 | 88,163 | 86,808 | 実績－計画 | △ 252 | コロナ休館による指定管理料の戻り入れ |
| | 計画 | 88,415 | 86,557 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 88,415 | 86,901 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 3,357 | 7,089 | 実績－計画 | △ 2,441 | コロナによる、休館、時短、利用制限による収入減 |
| | 計画 | 5,798 | 5,748 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 5,798 | 5,733 | | | |
| その他収入 | 実績 | 1,466 | 2,220 | 実績－計画 | △ 642 | 新電力導入による負担収入減。 コロナによる休館のため、負担収入減 |
| | 計画 | 2,108 | 2,089 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 2,108 | 2,108 | | | |
| 合計 | 実績 | 92,986 | 96,117 | 実績－計画 | △ 3,335 | |
| | 計画 | 96,321 | 94,394 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 96,321 | 94,742 | | | |

| 費目 | R2年度 | 【参考】 R元年度 | 計画実績差異・要因分析 | | | |
|--------|------|--------------|-------------|-------|----------|--|
| | | | 差異 | 主な要因 | | |
| 人件費 | 実績 | 46,770 | 47,748 | 実績－計画 | △ 978 | 休館等による人件費の減額 |
| | 計画 | 47,748 | 47,748 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 47,748 | 47,748 | | | |
| 事務費 | 実績 | 17,550 | 21,517 | 実績－計画 | △ 8,725 | 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。 コロナウイルスによる休館、時短営業による光熱水費の減少。 |
| | 計画 | 26,275 | 25,531 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 26,275 | 25,747 | | | |
| 管理費 | 実績 | 14,974 | 13,368 | 実績－計画 | △ 4,301 | 清掃・設備管理等の合理化 |
| | 計画 | 19,275 | 18,111 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 19,275 | 18,224 | | | |
| 委託費 | 実績 | 721 | 875 | 実績－計画 | △ 1,423 | 廃棄物処理の削減・植栽管理等の合理化 |
| | 計画 | 2,144 | 2,125 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 2,144 | 2,144 | | | |
| その他事業費 | 実績 | 510 | 655 | 実績－計画 | △ 369 | コロナによる規模縮小開催。 |
| | 計画 | 879 | 879 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 879 | 879 | | | |
| 間接費 | 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 | 80,525 | 84,163 | 実績－計画 | △ 15,796 | |
| | 計画 | 96,321 | 94,394 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 96,321 | 94,742 | | | |

※「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

計上なし

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | | R2年度 | 【参考】 R元年度 |
|--------|----|------|--------------|
| 自主事業収入 | 実績 | 428 | 1,028 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 428 | 1,028 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | R2年度 | 【参考】 R元年度 |
|--------|----|------|--------------|
| 人件費 | 実績 | 135 | 338 |
| 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 | 380 | 820 |
| 利用料金 | 実績 | 40 | 188 |
| その他事業費 | 実績 | | |
| 間接費 | 実績 | | |
| 合計 | 実績 | 555 | 1,346 |

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)

| | | R2年度 | 【参考】R元年度 |
|---------|------|--------|----------|
| 必須業務 | 収入合計 | 92,986 | 96,116 |
| | 支出合計 | 80,525 | 84,162 |
| | 収支 | 12,461 | 11,954 |
| 自主事業 | 収入合計 | 428 | 1,028 |
| | 支出合計 | 555 | 1,346 |
| | 収支 | △ 127 | △ 318 |
| 総収入 | | 93,414 | 97,144 |
| 総支出 | | 81,080 | 85,508 |
| 収支 | | 12,334 | 11,636 |
| 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 68.3% |
| 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 3.5% 指定管理者設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 3.5% |

【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 | 市の指定管理料支出は、選定時の提案額とほぼ同額であった。 (実績：88,163千円 提案：88,415千円) |

【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 |
|-----------------------------|------------------------|------|------|---|
| 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 | B | C | <ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 コロナによる利用料金の返還や、利用制限に伴う予約の取り消し等が多発したものの、利用者への電話フォローも含めトラブルなく対応に努めたことは評価できる。 |
| | 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 | <ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 |
| | 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 | B | C | <ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 共用駐車場からの主動線となる市民センター脇スロープについて、利用者の声を反映し、LED照明を新設、安全安心の向上に努めたことは評価できる。 |
| | 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 | B | C | <ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 利用制限により開館時間の変更があったが、エントランス、ホームページ、受付で掲示。制限対象の予約者へは個別に随時電話連絡を実施し、混乱のないよう努めたことは評価できる。 |
| | 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 | A | C | <ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 |
| | 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 | C | <ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 感染症対策のため、コミュニティまつりを分散開催、また自主事業についても対策を行いながら実施し、制限のある中でも市民活動の機会を提供したことは評価できる。 |
| | 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 | B | C | <ul style="list-style-type: none"> 概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 コミュニティセンターでの障害者雇用を実施し、基準を満たした。 |
| | 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 |
|---|--------|---|
| サークル活動のニーズを把握した上で、必要であればホームページやコミュニティだよりを活用したサークル活動の紹介を検討されたい。 | R2年度 | 「サークル一覧」を1階ロビーへ配架し、情報へのアクセスを容易にし、HPやCCだよりで「サークル一覧配布中」の告知を実施した。 |
| 加曽利貝塚との連携について、七夕まつりが中止となったが、1月のこどもまつりを待つことなく、常設展の設置を積極的に進められたい。 | R2年度 | 千城台コミュニティまつり作品展終了後、12/24～1/20まで加曽利貝塚博物館展を1階ロビーで開催。その後展示規模を変更し、そのまま常設展示へ移行、継続している。 |
| トレーニング室や、囲碁、将棋といった個人での利用が盛んであるが、サークル活動の支援とのバランスをとった運営に取り組みられたい。 | R2年度 | サークル活動見学希望の個人利用者に対して、諸室の案内、当該サークルへの見学許可の取得等、受付職員が積極的に対応することにより、サークル活動に結びつくようなアプローチを行った。 |
| 若葉文化ホールの利用者や区内の学生などの若年層に向け、施設の周知や利用促進の方策を検討されたい。 | R2年度 | ホール申し込み時にCC事業の案内を行い、周知に努めた。学生については、コロナで学校の利用がなくなったため十分に行えなかったが、R3年度以降も継続して周知に努めたい。 |

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（10・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：533 第2回目：385 |
| | 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：78.3%が60歳代以上 ②性別：77.7%が女性 ③住所：79.0%が若葉区 ④施設利用のきっかけ：53.7%が知人・家族の紹介 ⑤その他：56.5%がイベント参加経験あり、イベント参加3回以上が40.2%を占める |
| | (2) 当センターに対する満足度（平均点） | ①受付の対応：78.0点 ②電話の対応：77.9点 ③イベントの充実度：75.4点 ④各種情報提供の充実度：74.5点 ⑤利用しやすい雰囲気作り：76.6点 ⑥ご要望・ご意見への対応：75.2点 ⑦各部屋の清潔感：80.6点 ⑧各部屋の空調の快適性：80.0点 ⑨1階ロビーの快適性：80.2点 ⑩トイレの清潔感：79.9点 ⑪設備・備品の充実度：77.5点 ⑫館内案内掲示物の充実度：78.3点 |
| | 第2回目： | |
| | (1) 利用者 | ①年齢：63.0%が60歳代以上 ②職業：主婦（夫）39.3% 無職27.3% ③住所：65.2%が若葉区在住 ④交通手段：46.6%が自動車 ⑤その他：63.5%が定期的利用、68.5%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：66.1% ②受付の待ち時間：57.2% ③施設の清掃：68.3% ④設備の満足度：62.1% ⑤備品の充実：57.6% |
| | (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：25.7% ②文化活動への参加が増えた：15.1% ③生涯学習に役立った：12.9% |

(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 | 一部の洋式化は実施済み。また多目的トイレはウォッシュレット化を実施済み。それ以外のトイレは大規模な工事になるため、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ご案内の内諾を獲得。 |
| 空調の細かい調整ができるとよい。 | 空調を集中管理している一部の諸室については、利用者からの申出により都度、設備職員が室内温度の調整を速やかに行うことで対応している。 |
| 検温器（体温）を設置してほしい。 | 市備品1台のほか、ハンディ型1台を用意し、必要に応じ利用者の検温ができる体制をとっている。なお、コミュニティセンター主催の自主事業では、参加者全員に入室時検温を実施している。 |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| | | | |
|------|---|----|---|
| 総括評価 | B | 所見 | <p>4～5月度の休館に始まり、本年度はコロナ禍での様々な利用制限下での施設運営管理を1年間余儀なくされた。未経験の外部環境変化の中、施設利用者の安心・安全を最優先に、感染症対策や自主事業の遂行に当たった。</p> <p>また、一般的な疑問「（このような状況は）いつまで続くのか？」を除けば、各種制限に対する利用者の理解は得られ、苦情にいたるケースはなかった。適時、適切な予約者への電話連絡、受付での丁寧なご案内の成果と考える。</p> <p>約11か月休室したトレーニング室については、施設からガイドライン発行団体へ直接交渉、独自の管理体制についてお墨付きを獲得したうえで、市の了承後再開した。</p> <p>受託事業「CCまつり」においては、一律中止とせず、展示を分散開催することで、コロナ禍でも出来ることを模索し、サークル活動の支援へとつなげた。</p> <p>かねてから利用者より多かった「駐車場のスロープ付近が暗く危ない」という意見については、新たに夜間照明を設置し、夜間でも安全に通行できるように改善した。</p> |
|------|---|----|---|

(2) 市による評価

| | | | |
|------|---|----|---|
| 総括評価 | C | 所見 | <ul style="list-style-type: none"> 施設の休館や利用目的制限等の新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う市からの指示に対して、迅速かつ丁寧な対応により、利用者への周知、理解に努めた。 4～5月の緊急事態宣言の解除後は、感染症対策を取りつつ、実施可能な自主事業の再開や、コミュニティまつりの分散開催等、コロナ禍においても実施方法を工夫し、利用者の活動支援を継続して行った。 諸室稼働率及びスポーツ施設利用者数の実績が、市設定の数値目標を大幅に下回ったが、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休館や利用目的制限等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もので、総括評価をするにあたり他にDまたはEにすべき要因はないと考えられることから、C評価とすることが妥当である。 |
|------|---|----|---|

【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える。

(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 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。
- b トレーニング室は、のぼりを立てて広報し、稼働率を上げる取組みがされており評価できる。
- c 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つなげていただきたい。
- 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。