

## 平成31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※	① 40%以上／指定管理期間最終年度
	② 39.5%／H31年度
	① 5,100人／指定管理期間最終年度
	② 5,050人／H31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※	H31年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	40%以上 ／指定管理者期間最終年度	37.7%	94.3%
	39.5%／H31年度		95.4%
施設利用者数（スポーツ施設）	5,100（5,090）人以上 ／指定管理者期間最終年度	11,431人	224.1%（224.6%）
	5,050人／H31年度		226.4%

※ 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	H31年度実績
七夕まつり参加人数	3,888人
コミュニティまつり参加人数	5,713人
こどもまつり参加人数	2,180人

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H31年度	【参考】 H30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	86,808	85,328	実績－計画 251	
	計画	86,557	85,328	計画－提案 △ 344	
	提案	86,901	86,450		
利用料金収入	実績	7,089	7,682	実績－計画 1,341	諸室の個人利用の増加、トレーニング室マシン入替及びのぼりの訴求効果による利用人数の増加。
	計画	5,748	5,668	計画－提案 15	
	提案	5,733	5,668		
その他収入	実績	2,220	2,094	実績－計画 131	新電力導入による負担収入減。それを補うコピーサービス等の収入増加。避難所休館に伴う補償金を計上。
	計画	2,089	2,070	計画－提案 △ 19	
	提案	2,108	2,108		
合計	実績	96,117	95,104	実績－計画 1,723	
	計画	94,394	93,066	計画－提案 △ 348	
	提案	94,742	94,226		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H31年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	47,748	47,748	実績－計画	0	
	計画	47,748	47,748	計画－提案	0	
	提案	47,748	47,748			
事務費	実績	21,517	19,835	実績－計画	△ 4,014	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	25,531	24,416	計画－提案	△ 216	
	提案	25,747	25,231			
管理費	実績	13,368	15,376	実績－計画	△ 4,743	清掃・設備管理等の合理化。
	計画	18,111	17,918	計画－提案	△ 113	
	提案	18,224	18,224			
委託費	実績	875	899	実績－計画	△ 1,250	廃棄物処理の削減・植栽管理等の合理化。
	計画	2,125	2,105	計画－提案	△ 19	
	提案	2,144	2,144			
その他事業費	実績	655	719	実績－計画	△ 224	講師など関係先に依頼し費用減。
	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	84,163	84,577	実績－計画	△ 10,231	
	計画	94,394	93,066	計画－提案	△ 348	
	提案	94,742	94,226			

※「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		H31年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	1,028	946
その他収入	実績		0
合計	実績	1,028	946

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H31年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	338	330
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	820	716
利用料金	実績	188	193
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	1,346	1,239

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)

		H31年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	96,116	95,103
	支出合計	84,162	84,576
	収支	11,954	10,527
自主事業	収入合計	1,028	946
	支出合計	1,346	1,239
	収支	△ 318	△ 293
総収入		97,144	96,049
総支出		85,508	85,815
収支		11,636	10,234
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）	C	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 94.3% 指定管理者設定のH31目標に対する達成率 95.4%
②施設利用者数（スポーツ施設）	A	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 224.6% 指定管理者設定のH31目標に対する達成率 226.4%

【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	市の指定管理料の支出は選定時の提案額と同額であった。 なお、提案額は消費税10%、実績は消費税8%としている。

【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>	A	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>多種多様な情報発信を行うことで、平等利用の確保を図っている。</li> <li>日頃から避難所開設訓練や合同避難訓練の実施、複合施設での情報共有がなされていること。</li> <li>さらに、台風19号の避難所運営では、日頃の訓練や情報共有を活かし、真摯に避難者支援がなされたことは評価できる。</li> </ul>
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			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>利用人数増加を受け、受付人数を増やし人員配置の適正化がなされている点は評価できる。</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通りの運営を実施。</li> <li>様々な備品のメンテナンスを丁寧に行い、より安全で快適な利用に寄与している点は評価できる。</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>	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>地域ポータルサイトや各種媒体への掲載依頼が行われており、チラシやポスターも目を引き見やすい魅力的なものである。</li> <li>近隣の学校、団体、イベント等との連携が積極的に行われていることも評価できる。</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>	A	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</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概ね高評価である。</li> <li>サークル団体への丁寧な支援により、新たなサークルの立上げに貢献している点も評価できる。</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>	A	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>季節ごとのイベントや楽しみながら防災意識を高めるイベントの実施等、自主事業に人を集める工夫がなされており、老若男女問わず様々な方が参加している。</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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</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
加曽利貝塚との連携	R1年度	令和元年の七夕祭りで加曽利貝塚友の会にペーパークラフトづくりで協力いただいた。令和2年度の七夕祭りでは、加曽利貝塚博物館にも参加協力いただく話で進めており、そこから常設展設置などを依頼、検討の予定であったが、コロナウイルス感染拡大防止により七夕まつりの開催中止が決まったため、1月に行う「こどもまつり」での連携を検討している。
トレーニング室の混雑状況の把握	R1年度	トレーニング室の定員を10名としており、10名を超える場合は整理券を配り、適正な入場管理を行っている。特に人気のランニングマシンは1回の利用時間の上限を20分とし、使用時に終了時間をホワイトボードに記入していただき、マナーを守り譲り合っでの使用をお願いしている。また、防犯カメラでトレーニング室内の状況も適宜確認。混雑による問題は起きていない。

## 6 ユーザーニーズ・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月・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：464 第2回目：910																								
	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】	<p>(1) 利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①年代……………82%が60歳代以上。</li> <li>②性別……………73.2%が女性。</li> <li>③住所……………82.2%が若葉区在住。次いで中央区在住が6.1%。</li> <li>④施設利用のきっかけ…48.1%が知人・家族の紹介。</li> <li>⑤その他……………回答者の89.1%がトレーニング室を利用したことがない。 また、利用したことがある人のうち、64.6%が不定期利用。</li> </ul> <p>(2) 当センターに対する満足度（平均点）</p> <table border="0"> <tr> <td>①受付の対応</td><td>78.5</td> <td>⑦各部屋の清潔感</td><td>80.4</td> </tr> <tr> <td>②電話の対応</td><td>77.9</td> <td>⑧各部屋の空調の快適性</td><td>78.3</td> </tr> <tr> <td>③イベントの充実度</td><td>75.2</td> <td>⑨1階ロビーの快適性</td><td>78.5</td> </tr> <tr> <td>④各種情報提供の充実度</td><td>74.6</td> <td>⑩トイレの清潔感</td><td>78.3</td> </tr> <tr> <td>⑤利用しやすい雰囲気づくり</td><td>75.5</td> <td>⑪設備・備品の充実度</td><td>75.8</td> </tr> <tr> <td>⑥ご要望、ご意見への対応</td><td>75.3</td> <td>⑫館内案内掲示物の充実度</td><td>76.6</td> </tr> </table> <p>※総平均点数 77.0点          ※⑦各部屋の清潔感(80.4点)、①受付の対応(78.5点)、⑨1階ロビーの快適性(78.5点)の評価が高い。          ※「会議室」利用者のご要望、ご意見への対応(69.4点)の満足度が低い。</p>	①受付の対応	78.5	⑦各部屋の清潔感	80.4	②電話の対応	77.9	⑧各部屋の空調の快適性	78.3	③イベントの充実度	75.2	⑨1階ロビーの快適性	78.5	④各種情報提供の充実度	74.6	⑩トイレの清潔感	78.3	⑤利用しやすい雰囲気づくり	75.5	⑪設備・備品の充実度	75.8	⑥ご要望、ご意見への対応	75.3	⑫館内案内掲示物の充実度	76.6
	①受付の対応	78.5	⑦各部屋の清潔感	80.4																						
②電話の対応	77.9	⑧各部屋の空調の快適性	78.3																							
③イベントの充実度	75.2	⑨1階ロビーの快適性	78.5																							
④各種情報提供の充実度	74.6	⑩トイレの清潔感	78.3																							
⑤利用しやすい雰囲気づくり	75.5	⑪設備・備品の充実度	75.8																							
⑥ご要望、ご意見への対応	75.3	⑫館内案内掲示物の充実度	76.6																							
【第2回】	<p>(1) 利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住所……………74.6%が若葉区在住。</li> <li>②職業……………50.9%が主婦(夫)。次いで無職が26.8%。</li> <li>③年齢……………73.8%が60歳以上。</li> <li>④交通手段……………59.8%が自動車。次いで徒歩が16.0%。</li> <li>⑤その他……………90.5%が団体での利用。また、83.4%が定期利用。</li> </ul> <p>(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）</p> <table border="0"> <tr> <td>①スタッフの対応・説明</td><td>80.1%</td> </tr> <tr> <td>②受付の待ち時間</td><td>70.5%</td> </tr> <tr> <td>③施設の清掃</td><td>81.2%</td> </tr> <tr> <td>④設備の満足度</td><td>73.5%</td> </tr> <tr> <td>⑤設備の充実</td><td>67.8%</td> </tr> </table> <p>(3) 当センターの利用による効果（上位3項目）</p> <table border="0"> <tr> <td>①健康増進に役立った</td><td>25.2%</td> </tr> <tr> <td>②文化活動への参加が増えた</td><td>16.2%</td> </tr> <tr> <td>③生涯学習に役立った</td><td>14.6%</td> </tr> </table>	①スタッフの対応・説明	80.1%	②受付の待ち時間	70.5%	③施設の清掃	81.2%	④設備の満足度	73.5%	⑤設備の充実	67.8%	①健康増進に役立った	25.2%	②文化活動への参加が増えた	16.2%	③生涯学習に役立った	14.6%									
①スタッフの対応・説明	80.1%																									
②受付の待ち時間	70.5%																									
③施設の清掃	81.2%																									
④設備の満足度	73.5%																									
⑤設備の充実	67.8%																									
①健康増進に役立った	25.2%																									
②文化活動への参加が増えた	16.2%																									
③生涯学習に役立った	14.6%																									



(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
駐車場が足りない	近隣の大型商業施設の協力を仰ぎ、駐車場案内を実施。
トイレが古い	2階と3階の多目的トイレのウォシュレット化工事をR2年3月に実施した。
空調の細かい調整ができると良い	空調を集中管理している一部の諸室については、利用者からの申し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。
トイレが温水便座ではない	多目的トイレについて温水便座への切り替え工事を行った。
駐車場へのスロープが暗い	R2年度に千城台共通駐車場の出口スロープ部に対して、新規にLED照明の設置を行うことを予定、検討している。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

<p>総括 評価</p>	<p>A</p>	<p>所見</p>	<p>【トレーニング室の利用人数の増加】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・31年度も夜間人員を継続して1名増員し対応を強化。</li> <li>・のぼりによる訴求を継続し、11,431人の利用があったが、前年より1,326人の減少。台風や新型コロナウイルスによる休止の影響が大きかった。</li> <li>・1月には利用者の安全面への配慮からトレーニング機器の保守点検を行い、機器トラブルによる怪我等の発生を未然に防ぐための措置をとった。</li> <li>・トレーナーも週2で在室しており、健康促進にも大きく貢献している。</li> </ul> <p>【利用者からの要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階と3階の多目的トイレのウォシュレット化工事を実施。</li> <li>・喫煙スペースの撤去について千城台公民館、若葉図書館と調整し複合施設での敷地内完全禁煙を実現。利用者がより快適、健康的に施設を利用できる環境づくりに取り組んだ。</li> </ul> <p>【事業に関して】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサークル及び教室の先生に講師として継続的にご協力をいただき、地域と連携しながら事業が実施できた。</li> <li>・名作映画上映会は、上映前の施設紹介、事業告知などを行うことで、未利用者の施設利用の促進等に貢献する事業としての役割も持たせることができた。また、上映会では参加者に「ちしろだい映画会アンコール上映投票のアンケート」を実施し、520票もの意見を頂くことができた。</li> <li>・七夕まつりでは千葉市動物公園、千葉都市モノレール、加曽利貝塚、千葉東警察、千葉ロッテマリーンズなどの協力を得た。以後も様々な面で協力体制を継続。地域の観光資源などと連携を強化することができた。</li> <li>・1階ロビーにて、日中照度の短い年末から3月にかけてLEDによるイルミネーション装飾を行い、利用者から好評だった。</li> <li>・千城台複合施設としては千城台公民館、若葉図書館と連携して3施設で初めてとなる合同避難訓練を実施した。10月の大型台風上陸時の避難所開設時においては、今後同様の災害を想定した避難所のノウハウ蓄積の為の記録簿の作成を行い、市へ提供を行った。また、千城台公民館と連携して長期避難者へのシャワー室の開放などで協力支援も行った。</li> <li>・駐車場の照明を照度の高いLEDに順次置き換える事で、施設周辺の歩道を明るく、地域住民の方に対して防犯面で安心を提供できた。</li> <li>・年間の諸室、トレーニング室利用、事業への参加を通してたくさんの方々に施設をご利用いただき、地域コミュニティの拠点として様々な方に来館いただいた。</li> </ul>
------------------	----------	-----------	--

### (2) 市による評価

<p>総括 評価</p>	<p>B</p>	<p>所見</p>	<p>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た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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についても高評価である。</li> <li>・新電力の導入や清掃・施設管理・植栽管理の合理化によるコスト抑制に努めている。</li> <li>・トレーニングルームの更なる充実や利用者からの要望に迅速・適切に対応する等、利用者にとってより魅力的な施設となるよう努めている。</li> <li>・自主事業については、提案事項を適切に実施しており、多種多様な情報発信や老若男女問わず楽しめる事業内容など、人を集める多様な工夫がなされている。</li> <li>・地域住民をはじめとした近隣の学校、団体、イベント等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様々な工夫がなされている点も評価できる。</li> <li>・施設管理についても、概ね計画通り実施された。</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> </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

市の作成した年度評価案の妥当性について

ア 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。

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

- (ア) オレンジリボン、絵本の読み聞かせなど、利用者の満足度も高く、良好な企画を実施している点が評価できる。
- (イ) 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。
- (ウ) 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。
- (エ) 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まれたい。
- (オ) 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。