

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 | 千葉市花見川区花島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 (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。 |
| 条例上の目的(目標等を含む) | 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。 |
| 条例上の事業の目的等 | <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、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、スポーツ教室・イベントの開催によるスポーツ振興の促進、地域コミュニティの形成、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等の効果を期待している。 |
| 成果指標 | ① 施設稼働率(諸室) |
| 数値目標 | ① 36.0%/指定期間最終年度(35.8%以上) ② 32.0%/H28年度 |
| 所属課 | 千葉市花見川区役所地域振興課 |

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| 指定管理者名 | スポーツクラブNAS株式会社 |
| 法人種別 (共同事業体の場合) | |
| 主たる事業所の所在地 (代表者住所) | 東京都江東区有明3丁目7番18番 |
| 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 |
| 非公選理由 | |
| 管理運営費の財源 | 利用料金収入、指定管理料、自主事業による収入 |

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) | 最終年度数値目標 | 31.6% | 98.8% |
| | 36.0%(35.8%以上) | | |
| | H28年度数値目標 | | |
| | 32.0% | | |

※ 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。

(2) その他利用状況を示す指標

| 指標 | H28年度実績 |
|-----------------------------|---------|
| 各種教室・講座の開催 50教室(H28年度) | 42教室 |
| 施設利用者数(諸室) H28目標 78,000人 | 76,375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 | 21,153 | 20,965 | 実績-計画 | 0 |
| | 計画 | 21,153 | 20,965 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 21,153 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 4,864 | 5,048 | 実績-計画 | △ 124 |
| | 計画 | 4,988 | 5,232 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 4,988 | | | |
| その他収入 | 実績 | 0 | 392 | 実績-計画 | 0 |
| | 計画 | 0 | 392 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 0 | | | |
| 合計 | 実績 | 26,017 | 26,405 | 実績-計画 | △ 124 |
| | 計画 | 26,141 | 26,589 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 26,141 | 0 | | |

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 | 16,620 | 11,553 | 実績-計画 | △ 402 |
| | 計画 | 17,022 | 11,535 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 17,022 | | | |
| 事務管理費 | 実績 | 5,799 | 14,321 | 実績-計画 | △ 1,370 |
| | 計画 | 7,169 | 15,054 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 7,169 | | | |
| 委託費 | 実績 | 178 | 事務費管理 費に集約 | 実績-計画 | △ 1,572 |
| | 計画 | 1,750 | | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 1,750 | | | |
| その他事業費 | 実績 | 101 | 0 | 実績-計画 | △ 99 |
| | 計画 | 200 | 0 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 200 | | | |
| 本社費・共通費 | 実績 | 0 | 0 | 実績-計画 | 0 |
| | 計画 | 0 | 0 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 0 | | | |
| 合計 | 実績 | 22,698 | 25,874 | 実績-計画 | △ 3,443 |
| | 計画 | 26,141 | 26,589 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 26,141 | 0 | | |

※「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

| |
|--|
| |
|--|

(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 | 736 | 2,141 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 736 | 2,141 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | H28年度 | 【参考】 H27年度 |
|------------|----|-------|---------------|
| 人件費 | 実績 | 0 | 1,998 |
| 事務費 管理費 | 実績 | 428 | |
| 委託費 | 実績 | 259 | |
| 使用料 | 実績 | 0 | |
| 事業費 | 実績 | 0 | |
| 利用料金 | 実績 | 171 | |
| その他事業費 | 実績 | 0 | |
| 本社費・共通費 | 実績 | 0 | |
| 合計 | 実績 | 858 | 1,998 |

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

| |
|--|
| |
|--|

(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 | 26,017 | 26,405 |
| | 支出合計 | 22,698 | 25,874 |
| | 収支差 | 3,319 | 531 |
| 自主事業 | 収入合計 | 736 | 2,141 |
| | 支出合計 | 858 | 1,998 |
| | 収支差 | △122 | 143 |
| 総収入 | | 26,753 | 28,546 |
| 総支出 | | 23,556 | 27,872 |
| 収支差 | | 3,197 | 674 |
| 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) | C | 指定管理者設定の数値目標の98.8% |

【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：成果指標が指定管理者設定の数値目標の120%以上
- B：成果指標が指定管理者設定の数値目標の105%以上120%未満
- C：成果指標が指定管理者設定の数値目標の85%以上105%未満
- D：成果指標が指定管理者設定の数値目標の60%以上85%未満
- E：成果指標が指定管理者設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費削減への寄与

| 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 | 選定時の提案額と同額 |

【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 |
|--|------|------|--|
| 市民の平等利用の確保 施設の適正管理 | B | C | ・避難所運営委員会が開催した避難所体験訓練にも参加するなど、避難所運営委員会と適切に連携し、災害時の対応に備えている。 |
| 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 | | | |
| 2. 施設管理能力 | | | |
| (1) 人的組織体制の充実 | C | C | ・安全研修やCSR研修、受付業務研修などの多彩な研修を配属時や定期的に実施している。また、職員全員が初級救命講習を受講している。 |
| 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 | ・施設ごとの情報をクラウドを活用した施設管理システムで一括管理している。このシステムにより、モバイル対応による迅速な修繕対応・報告、点検・保守業務の管理徹底、環境(CO2削減等)コストを意識した管理を行っている。 |
| 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 | C | C | ・花島公園、スポーツ施設、コミュニティセンターの複合施設としての強みを生かした施策として、スポーツ施設の利用者に対し、講習会や検定の昇段試験の採点などで諸室を活用していただくよう提案し、稼働率の向上を図った。 ・花島コミュニティセンターに特化したチラシを作成し、配布した。 |
| 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 | ・サークルの会員募集の際に体験会を提案・実施するなど積極的に関わり、サークル化につなげた。 ・ロビーの配架物のレイアウトを改善したほか、健康レシピや川柳など、利用者が手に取りやすい配架物を配架し、職員と利用者が会話する機会を作った。 |
| 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 | C | C | ・スポーツ施設等を含む指定管理施設全体として障害者スポーツの普及に取り組んでおり、花島公園においてもポッチャ大会を開催した。 ・指定管理者の特徴であるスポーツ系事業を数多く開催し、高齢者や障害者も参加したが、参加者が催行人数に満たず、中止となる事業も多くあった(15事業)。 |
| 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 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 | C | C | ・職員の生活に合わせて柔軟なシフトを組むなど、職員のライフワークバランスに配慮している。 |

【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 |
|-------|--------|----------|
| 特になし | | |

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

| | | |
|------|------|--|
| | 調査方法 | 年2回(1回目:9月、2回目:1月)施設にアンケート用紙及び回収ボックスを設置 |
| | 回答者数 | 9月:34人、1月20人、(その他常設の「ご意見箱」への投稿数13件) |
| 質問項目 | | <p>【9月】</p> <p>(1)利用者について(性別、職業、年代、利用施設、利用頻度、利用時間)</p> <p>(2)当センターに対する満足度(受付の対応、施設設備、清掃、予約方法、企画)</p> <p>(3)公共施設予約システムについて</p> <p>(4)備品について</p> <p>(5)自主事業について(参加したことがあるか、参加費について)</p> |
| | | <p>【1月】</p> <p>(1)利用者について(住所、職業、年代、利用施設、利用頻度、利用時間)</p> <p>(2)当センターに対する満足度(スタッフの対応・身だしなみ、説明の分かりやすさ、受付の待ち時間、施設清掃、設備・備品の充実、講座等企画、予約方法)</p> |
| | | <p>【9月】</p> <p>回答者の属性</p> <p>性別:男性(26%)、女性(74%)</p> <p>職業等:無職(87%)、主婦(10%)、勤労者(3%)、学生(0%)</p> <p>年代:80歳以上(9%)、60~79歳(79%)、40~59歳(9%)、20~39歳(3%)、~19歳(0%)</p> <p>利用施設:サークル室1(33%)、サークル室2(7%)、多目的室(19%)、集会室(4%)、音楽室(11%)、講習室1(15%)、講習室2(豊敷)(7%)、創作室1(4%)、創作室2(0%)、和室(0%)</p> <p>利用頻度:月に数回(72%)、週2回以上(14%)、週1回(14%)</p> <p>利用時間:2時間(82%)、4時間(18%)</p> <p>満足度について</p> <p>スタッフの対応:大変満足(35%)、満足(44%)、普通(18%)、不満足(3%)、非常に不満足(0%)</p> <p>設備について:大変満足(23%)、満足(59%)、普通(15%)、不満足(3%)、非常に不満足(0%)</p> <p>清掃について:大変満足(26%)、満足(59%)、普通(12%)、不満足(3%)、非常に不満足(0%)</p> <p>予約方法について:大変満足(19%)、満足(31%)、普通(44%)、不満足(3%)、非常に不満足(3%)</p> <p>施設主催事業について:大変満足(15%)、満足(37%)、普通(44%)、不満足(0%)、非常に不満足(4%)</p> <p>施設予約システムについて:予約しやすい(24%)、予約しにくい(9%)、どちらでもない(67%)</p> <p>諸室の備品について:今のままで良い(57%)、増やしてほしい(10%)、どちらでもない(33%)</p> <p>自主事業について:参加したことがある(36%)、参加したことがない(58%)、どちらでもない(6%)</p> <p>自主事業の費用について:高い(13%)、安い(16%)、どちらでもない(23%)、わからない(48%)</p> |
| | | <p>【1月】</p> <p>回答者の属性</p> <p>住所:市内(90.0%)、市外(5.0%)、未記入(5.0%)</p> <p>職業:学生(0.0%)、勤労者(5.0%)、主婦(夫)(45.0%)、無職(50.0%)、未記入(0.0%)</p> <p>年代:19歳以下(0.0%)、~39歳以下(0.0%)、~59歳以下(0.0%)、~79歳以下(90.0%)、80歳以上(10.0%)、未記入(0.0%)</p> <p>使用施設:諸室(90.0%)、体育施設(0.0%)、その他(図書館等)(0.0%)、未記入(10.0%)</p> <p>利用頻度:週1~2回(50.0%)、週3~4回(5.0%)、週5~7回(5.0%)、月1~2回(20.0%)、月3~5回(15.0%)、その他(0.0%)、未記入(5.0%)</p> <p>利用時間:~1時間(0.0%)、~2時間(30.0%)、~3時間(0.0%)、~4時間(70.0%)、~4時間超(0.0%)、未記入(0.0%)</p> <p>スタッフの対応:大変満足(10.0%)、満足(40.0%)、普通(50.0%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.0%)</p> <p>スタッフの身だしなみ:大変満足(10.0%)、満足(30.0%)、普通(55.0%)、不満足(5.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.0%)</p> <p>説明の分かりやすさ:大変満足(10.0%)、満足(20.0%)、普通(60.0%)、不満足(5.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(5.0%)</p> <p>受付の待ち時間:大変満足(10.0%)、満足(30.0%)、普通(55.0%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(5.0%)</p> <p>施設の清掃:大変満足(15.0%)、満足(40.0%)、普通(40.0%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(5.0%)</p> <p>設備、備品の充実:大変満足(10.0%)、満足(30.0%)、普通(55.0%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(5.0%)</p> <p>講座等企画:大変満足(10.0%)、満足(20.0%)、普通(60.0%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(10.0%)</p> <p>予約方法:大変満足(10.0%)、満足(25.0%)、普通(55.0%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(10.0%)</p> |

(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 |
|---------------------------------|----------|
| 諸室の備品を増やして欲しい(フライパン、モップ、ヨガマット等) | 新たに購入した。 |
| | |
| | |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| | | | |
|------|---|----|--|
| 総括評価 | C | 所見 | <p>「安心・安全・快適」な環境の提供を目指した管理運営を目的とし、市民の健康・体力、生きがいづくりに寄与するため、利用人数の拡大とサービス向上に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用促進の施策 館内掲示板にサークル活動のご紹介。コミュニティ祭りによる発表会のお手伝いを行い、一般の方々へのお誘いを促しました。 ・広報プロモーション コミュニティに特化したオリジナルチラシの折り込みやポスターを作成。 ・施設維持管理業務 施設巡回、日常・定期点検による不都合箇所の早期発見、早期対応に努めました。 ・人材育成 年間研修計画に基づき、安全、接客、CSR研修や防災、避難訓練を実施。また、ご利用者に対して安全確認啓蒙活動を推進いたしました。 |
|------|---|----|--|

(2) 市による評価

| | | | |
|------|---|----|---|
| 総括評価 | C | 所見 | <ul style="list-style-type: none"> ・サークルの会員募集の際に体験会を提案・実施するなど積極的に関わり、サークル化につなげた実績があり、また、スポーツ施設の利用者に対し、講習会や検定の昇段試験の採点などで諸室を活用していただくよう提案するなど、利用者と積極的にコミュニケーションを取り、利用促進を図っている点は高く評価できる。 ・稼働率、各種教室・講座の開催数ともに目標に到達していないため、向上を期待したい。 ・指定管理者の特徴であるスポーツ系事業を数多く開催しているが、参加者が催行人数に満たず、中止となる事業も多くあった(15事業)ため、事業の企画や参加者の募集方法について改善を期待したい。 |
|------|---|----|---|

【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