

平成29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 | 千葉県若葉区都賀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縮減につなげる。 |
| 成果指標※ | 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※ | ① 46.2%／指定期間最終年度 42.6%／H29年度 ② 22,500人／指定期間最終年度（17,358人以上） 21,000人／H29年度 |
| 所管課 | 若葉区役所地域振興課 |

※ 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 | アクティオ株式会社 |
| 構成団体 （共同事業体の場合） | |
| 主たる事業所の所在地 （代表団体） | 東京都目黒区下目黒1丁目1-11 目黒東洋ビル4階 |
| 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 | 公募による |
| 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※ | H29年度実績 | 達成率※ |
|----------------|--------------------------------|---------|---------------------------|
| 施設稼働率（諸室） | 最終年度数値目標 46.2% | 33.8% | 最終年度数値目標 73.2% |
| | H29年度数値目標 42.6% | | H29年度数値目標 79.3% |
| 施設利用者数（スポーツ施設） | 最終年度数値目標 22,500人(17,358人以上) | 4,145人 | 最終年度数値目標 18.4% (23.9%) |
| | H29年度数値目標 21,000人 | | H29年度数値目標 19.7% |

※ 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、提案時に不確定であった大規模改修工事により、平成29年6月12日から平成30年4月19日まで閉館していたため、達成率が低くなっている。

(2) その他利用状況を示す指標

| 指標 | H29年度実績 |
|-------------|---------|
| 幼児室・静養室利用者数 | 2,560人 |
| | |

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | H29年度 | 【参考】 H28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 | 35,765 | 54,957 | 実績－計画 | 0 | |
| | 計画 | 35,765 | 54,957 | 計画－提案 | △ 19,988 | 大規模改修による閉館のため |
| | 提案 | 55,753 | 54,957 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 1,591 | 8,174 | 実績－計画 | △ 81 | 稼働率が目標に達しなかったため |
| | 計画 | 1,672 | 8,835 | 計画－提案 | △ 7,486 | 大規模改修による閉館のため |
| | 提案 | 9,158 | 8,972 | | | |
| その他収入 | 実績 | 73 | 91 | 実績－計画 | 39 | コピー機利用収入 |
| | 計画 | 34 | 137 | 計画－提案 | △ 103 | 大規模改修による閉館のため |
| | 提案 | 137 | 137 | | | |
| 合計 | 実績 | 37,429 | 63,222 | 実績－計画 | △ 42 | |
| | 計画 | 37,471 | 63,929 | 計画－提案 | △ 27,577 | |
| | 提案 | 65,048 | 64,066 | | | |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | H29年度 | 【参考】 H28年度 | 計画実績差異・要因分析 | | | |
|------------|-------|---------------|-------------|-------|----------|---------------|
| | | | 差異 | 主な要因 | | |
| 人件費 | 実績 | 17,940 | 22,517 | 実績－計画 | △ 652 | 6月に1名退職したため |
| | 計画 | 18,592 | 21,852 | 計画－提案 | △ 3,505 | 大規模改修による閉館のため |
| | 提案 | 22,097 | 21,852 | | | |
| 事務費 管理費 | 実績 | 7,781 | 14,043 | 実績－計画 | 458 | 冷房稼働増による光熱水費増 |
| | 計画 | 7,323 | 15,472 | 計画－提案 | △ 8,437 | 大規模改修による閉館のため |
| | 提案 | 15,760 | 15,472 | | | |
| 委託費 | 実績 | 7,251 | 19,531 | 実績－計画 | 339 | 樹木剪定増 |
| | 計画 | 6,912 | 19,746 | 計画－提案 | △ 13,186 | 大規模改修による閉館のため |
| | 提案 | 20,098 | 19,746 | | | |
| その他事業費 | 実績 | 253 | 467 | 実績－計画 | △ 277 | 備品購入費減 |
| | 計画 | 530 | 540 | 計画－提案 | △ 10 | 消費税10%計算 |
| | 提案 | 540 | 540 | | | |
| 本社費・共通費 | 実績 | 4,114 | 6,312 | 実績－計画 | 0 | |
| | 計画 | 4,114 | 6,319 | 計画－提案 | △ 2,302 | 大規模改修による閉館のため |
| | 提案 | 6,416 | 6,319 | | | |
| 合計 | 実績 | 37,339 | 62,870 | 実績－計画 | △ 132 | |
| | 計画 | 37,471 | 63,929 | 計画－提案 | △ 27,440 | |
| | 提案 | 64,911 | 63,929 | | | |

※「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

・販売管理費は弊社、過去3年間の決算(30期～32期)における「売上高」に対して「販売費及び一般管理費」平均が12.2%となっています。管理費(販売管理費)は、枠内の10.98%を本社経費とさせて頂いております。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | | H29年度 | 【参考】 H28年度 |
|--------|----|-------|---------------|
| 自主事業収入 | 実績 | 8 | 154 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 8 | 154 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | H29年度 | 【参考】 H28年度 |
|---------|----|-------|---------------|
| 人件費 | 実績 | 22 | 180 |
| 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 | 45 | 451 |
| 利用料金 | 実績 | 4 | 52 |
| その他事業費 | 実績 | | |
| 本社費・共通費 | 実績 | | |
| 合計 | 実績 | 71 | 683 |

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

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

(3) 収支状況

(単位：千円)

| | | H29年度 | 【参考】H28年度 |
|---------|------|--------|-----------|
| 必須業務 | 収入合計 | 37,429 | 63,222 |
| | 支出合計 | 37,339 | 62,870 |
| | 収支 | 90 | 352 |
| 自主事業 | 収入合計 | 8 | 154 |
| | 支出合計 | 71 | 683 |
| | 収支 | △ 63 | △ 529 |
| 総収入 | | 37,437 | 63,376 |
| 総支出 | | 37,410 | 63,553 |
| 収支 | | 27 | △ 177 |
| 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 | 市設定の数値目標に対する達成率は73.2%であるが、大規模改修工事を反映したH29事業計画書での年度目標に対する達成率は100.6%であったことから「C」評価とする。 |
| 施設利用者数(スポーツ施設) | C | 市設定の数値目標に対する達成率は23.9%であるが、大規模改修工事を反映したH29事業計画書での年度目標に対する達成率は115.8%であったことから「C」評価とする。 |

【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：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

(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 | 選定時の提案額は大規模改修工事の時期が未定の状態のものであるため、収支予算額と収支決算額を比較した。 |

【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 | C | C | ・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 |
| 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 環境への配慮 | | | |
| 2 施設管理能力 | C | C | ・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 ・開館に向け、外部講師によるロールプレイングを含めた接遇研修を行ったことは評価できる。 |
| (1) 人的組織体制の充実 | | | |
| 管理運営の執行体制 | | | |
| 必要な専門職員の配置 | | | |
| 人員配置の適正化 | | | |
| 従業員の能力向上 | | | |
| (2) 施設の維持管理業務 | | | |
| 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 | | | |
| 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 | | | |
| 利用者サービスの向上 | | | |
| 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 | | | |
| 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 | C | C | ・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。 |
| 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 | | | |

【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 |
|---|--------|--|
| 中止した餅つき大会については、今後も開催が難しいと想定されるので、地域特性を活かしたイベントに変えて実施されたい。 | 平成29年度 | 餅つき大会は30年度以降別企画へ変更予定。 (H29年度は大規模改修による閉館のため未実施) |
| 改修工事後の利用者を確保するため、開館時期の周知案内等を検討されたい。 | 平成29年度 | 工事期間中、月1回「都賀コミセンだより」をホームページで発信。サークル代表者に対し、1月に予約受付業務を開始することを郵送にて周知したほか、受付窓口での案内を実施した。 |

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 | 大規模改修による休館のため実施せず (平成29年6月12日から平成30年4月19日まで) |
|------|------|---|
| | 回答者数 | |
| | 質問項目 | |
| 結果 | | |

(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 |
|------------------------------------|--|
| 10ヵ月間の大規模修繕中にサークル活動ができる施設を紹介してほしい。 | ご利用頂ける他コミュニティセンター等のご案内、利用方法、器材等の情報提供や個別相談に応じた。 |
| | |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| 総括評価 | 所見 |
|------|--|
| C | 大規模修繕工事に伴い①工事前(4月～6月)②工事期間(6月～平成30年4月)③業務開始(1月～4月)4月20日開館へ向け全体スケジュールを計画、行政と協議を重ね準備を進め開館する事が出来た。工事期間中は常にサークル利用者支援、問合せ対応、施設案内に重点を置きフォローした。平成30年1月より若葉区役所内にて受付業務を開始。4月開館時の予約、施設利用案内、問合せ等の対応を行う。窓口業務は4/11(6月抽選発表日)まで実施し、4月～6月迄の利用受付を完了。利用者を最優先で業務を遂行する事が出来た。 |

(2) 市による評価

| 総括評価 | 所見 |
|------|---|
| 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。 ・月次報告書・年次報告書等において施設管理状況を適切に報告している。 ・老朽化した施設の機器メンテナンスや修繕は適切に対応されていた。 ・大規模改修に伴う閉館及び再開館の案内を適切に行っていた。 |

【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) 大規模改修工事による閉館中にホームページをリニューアルし、再開館に向け情報発信に努めたことは評価できる。今後も、SNSの活用等、更なる情報発信を検討されたい。
- (イ) 大規模改修工事により施設が使いやすくなったことをPRし、新規利用者の獲得に努められたい。
- (ウ) 加曽利貝塚に関する展示をより充実させ、加曽利貝塚博物館の来客増加につながるような取り組みを検討されたい。
- (エ) 区役所等の近隣施設と情報交換を図り、来場者が多いイベントがある場合等に利用者へ事前に周知する等、駐車場の混雑緩和にさらに取り組みされたい。
- (オ) 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、財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。