

令和元年度 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 45.0%／R元年度 ② 22,500人／指定期間最終年度（17,358人以上） 22,000人／R元年度
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 （共同事業者の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都目黒区東山1丁目5-4 KDN中目黒ビル6階
指定期間	平成28年4月1日～令和3（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※	R元年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 46.2%	36.5%	最終年度数値目標 79.0%
	R元年度数値目標 45.0%		R元年度数値目標 81.1%
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)	17,690人	最終年度数値目標 78.6%(101.9%)
	R元年度数値目標 22,000人		R元年度数値目標 80.4%

※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	R元年度実績
コミュニティまつり参加人員	3,600人
幼児室・静養室・サンルーム利用者数	13,117人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R元年度	【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	55,590	56,009	実績－計画 310	新型コロナウイルス損害補填
	計画	55,280	56,009	計画－提案 △ 524	消費増税遅延に伴う減(8から10%)
	提案	55,804	56,028		
利用料金収入	実績	7,078	6,710	実績－計画 △ 2,050	新型コロナウイルスの影響による減
	計画	9,128	8,445	計画－提案 △ 84	大規模修繕後の利用減
	提案	9,212	9,210		
その他収入	実績	102	104	実績－計画 △ 34	コピー料金収入差
	計画	136	134	計画－提案 △ 1	大規模修繕後の利用減
	提案	137	137		
合計	実績	62,770	62,823	実績－計画 △ 1,774	
	計画	64,544	64,588	計画－提案 △ 609	
	提案	65,153	65,375		

費目	R元年度	【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	22,752	22,193	実績－計画 855	求人募集費及び最低賃金(地域給アップ)増
	計画	21,897	21,725	計画－提案 △ 200	同上含まず
	提案	22,097	22,097		
事務費 管理費	実績	10,151	10,104	実績－計画 △ 5,451	光熱水費(減)電力等、削減
	計画	15,602	15,760	計画－提案 △ 158	経費減
	提案	15,760	15,760		
委託費	実績	18,902	20,000	実績－計画 △ 1,229	高圧電源工事及び昇降機(バッテリー)工事減
	計画	20,131	20,497	計画－提案 △ 185	
	提案	20,316	20,516		
その他事業費	実績	170	425	実績－計画 △ 364	備品購入費削減
	計画	534	144	計画－提案 △ 6	
	提案	540	540		
間接費 (本社費・共通費)	実績	6,380	6,462	実績－計画 0	
	計画	6,380	6,462	計画－提案 △ 60	経費減
	提案	6,440	6,462		
合計	実績	58,355	59,184	実績－計画 △ 6,189	
	計画	64,544	64,588	計画－提案 △ 609	
	提案	65,153	65,375		

※「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（本社費・共通費）の配賦基準・算定根拠

販売管理費は過去3年間の決算(27期～29期の損益計算書)における「売上高」に対し、「販売費及び一般管理費」平均が約10.98%となっている。管理費(販売管理費)について、売上高に対して10.98%を本社経費としている。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R元年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	226	137
その他収入	実績	0	0
合計	実績	226	137

イ 支出

(単位：千円)

費目		R元年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	192	184
事務費	実績	0	5
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	462	510
利用料金	実績	107	61
その他事業費	実績		
間接費 (本社費・共通費)	実績		
合計	実績	761	760

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R元年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	62,770	62,823
	支出合計	58,355	59,184
	収支	4,415	3,639
自主事業	収入合計	226	137
	支出合計	761	760
	収支	△ 535	△ 623
総収入		62,996	62,960
総支出		59,116	59,944
収支		3,880	3,016
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)	D	成果指標にかかるR元年度数値目標に対する達成率は81.1%である。コロナウイルスの影響により稼働率が激減した3月分を除外した2月分までの稼働率は37.9%であり、同じく達成率を計算すると84.2%となるが、いずれも85%未満であるため、「D」評価とする。
施設利用者数(スポーツ施設)	C	成果指標にかかる市設定の最終年度数値目標に対する達成率は101.9%である。コロナウイルスの影響により激減した3月分の利用者数を、4月～2月の平均人数に置き換えた場合の年間推定利用者数は18,284人となり、成果指標にかかる市設定の最終年度数値目標に対する達成率は105.3%となるが、指定管理者設定の目標には達しないため、「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

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	指定管理料は選定時の提案額とほぼ同額であった。

【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	市民の平等利用の確保	C	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
	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				
(1) 人的組織体制の充実		C	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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		B	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。 ・電波クリーニングの実施、防犯用具（さすまた等）の設置、避難訓練等の実施については評価できる。
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	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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		B	B	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。 ・利用者パソコン用ウェットティッシュ、お預かりBOXの設置、外国人対応（QRコード表示、翻訳機）、自習室の開放（中高生対象）、アクティブカードによる利用促進、週1回の体育館の無料開放（小中学生対象）、相乗りの推奨、サークル代表者会議の開催については評価できる。
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		B	C	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。
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	・概ね管理運営の基準通りの運営を実施した。

【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
自主事業等の広報については、市政だけでなく、他の方法や媒体を活用し、効果的なPR方法を検討されたい。具体的には、近隣の自治会以外にも協力を依頼し、事業の回覧を行う対象地域を広げる等の方法も検討されたい。	令和元年度	周辺8つの自治会、3歳児健診等の対象児童の保護者（保健福祉センター健康課経由）、生涯学習センターなど、自主事業の案内リーフレットの配布先を拡大、また館内掲示板の増設を行い、自主事業の告知強化を図り、参加者増となった。
駐車場の混雑度マップ作成は、利用者の利便性向上のための大変良い取り組みであり、評価できる。	令和元年度	駐車場混雑度マップは年2回の更新を行い継続実施。相乗りの推奨、告知とともに駐車場の混雑緩和、解消に引き続き取り組んでいる。
利用者からの苦情に際しては、接遇研修等による個人の資質向上のみならず、苦情の段階に応じたクレーム対応マニュアルを整備し職員間で徹底する等、組織としての対応力向上に努められたい。	令和元年度	委員会の意見を受けて、苦情対応マニュアルを作成。職員・スタッフの研修では、クレームに対する接遇の問題事例を分析し、改善するためのロールプレイング形式の演習を行った。また接遇マナー向上強化月間としてキャンペーンを実施し、利用者に快く施設を利用してもらえるようスタッフ一丸となって取り組んだ。

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（7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：1,375人 第2回：1,374人
	質問項目	第1回：各施設が独自に項目を設定（満足度を5段階で回答） 第2回：全コミュニティセンター統一の質問内容
結果	<p>H31年度 第1回</p> <p>(1)利用者</p> <p>①性別 …… 68.3%が女性</p> <p>②職業 …… 46.53%が主婦(夫)、無職27.1%</p> <p>③年代 …… 86.0%が60歳以上</p> <p>④使用施設 …… 83.1%が諸室</p> <p>⑤利用頻度 …… 43.1%が月に1～2回</p> <p>⑥利用時間 …… 58.2%が2時間</p> <p>(2)当センターに対する満足度(大変満足・満足・普通の割合)</p> <p>①スタッフの態度 …… 97.7%</p> <p>②スタッフの言葉使い …… 98.4%</p> <p>③スタッフの身だしなみ …… 98.1%</p> <p>④説明の分かりやすさ …… 94.2%</p> <p>⑤受付の待ち時間 …… 89.4%</p> <p>⑥施設の清掃 …… 97.9%</p> <p>⑦施設主催の講座等 …… 80.6%</p> <p>⑧予約方法 …… 79.0%</p>	
	<p>H31年度 第2回</p> <p>(1)利用者</p> <p>①住居 …… 85.8%が市内</p> <p>②職業 …… 43.8%が主婦(夫)、無職25.3%</p> <p>③年代 …… 88.3%が60歳以上</p> <p>④使用施設 …… 84.6%が諸室</p> <p>⑤利用頻度 …… 77.9%が定期的な使用</p> <p>(2)当センターに対する満足度(大変満足・満足・普通の割合)</p> <p>①スタッフの対応説明 …… 98.6%</p> <p>②受付の待ち時間 …… 93.4%</p> <p>③施設の清掃 …… 99.0%</p> <p>④設備の満足度 …… 96.8%</p> <p>⑤備品の充実 …… 93.6%</p>	
<p>各会の「ご意見」と「状況及び対応」については、資料3-5 令和元年度事業報告書57ページに記載。</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
<p>【設備、1Fロビー、自主事業についてのご意見】</p> <p>1. 多目的室、そして今回、大広間に鏡が設置され、サークル活動がとてもしやすくなった。</p> <p>2. 1Fロビーのシーズン毎の季節感演出がとて良く、他のコミュニティセンターも利用しているが他館には無く、又季節ごとのアートフラワーのオブジェが素晴らしい。</p> <p>3. 指定管理者が自主事業を多く実施している事が館内に掲示され、すごくわかりやすくなった。町内会の回覧にも掲載され、今回は1月実施の味噌づくり教室に参加させて頂く。</p>	<p>【設備、1Fロビー、自主事業の対応】</p> <p>1. 利用者の皆様からの要望、ご意見があり、大広間に鏡を設置した。今後もサークル活動の支援を行っていくので、ご意見等をお寄せ願いたい。</p> <p>2. 1Fロビーで春夏秋冬の季節感の演出及びイベントを実施しており、また季節毎に「花」のオブジェを展示しているので、ぜひ鑑賞いただきたい。</p> <p>3. 年間、多くの自主事業(幼児向け、高齢者向け、健康推進事業)を実施しており、館内掲示、回覧板、ホームページ等でお知らせしている。ぜひ参加していただきたい。</p>
<p>【その他のご意見】</p> <p>・この施設はプロジェクター、スクリーン及び各種接続ケーブル、wi-fiなどが整備され、助かっている。他のコミュニティセンターもこの様にしてほしい。</p> <p>・若葉区の住民として、2Fの加曾利貝塚の土器及びパネル展示はとて良い。講演会も3月実施されるとの事で是非参加したい。</p> <p>・新しくこの施設を利用しましたが、使いやすく、スタッフ対応も良く、綺麗に管理されている。</p>	<p>【その他のご意見への対応】</p> <p>当施設ではサークル活動支援として、プロジェクター、スクリーン、ラジカセ等の音響機器及びロッカーの貸出を無料でやっている。</p> <p>また料理実習室に食材保管用冷蔵庫の設置、多目的室及び大広間には利用者から要望の多いスポーツダンスミラーを設置した。wi-fi専用諸室(サークル室、集会室)ではインターネット環境を整備して、皆様にご利用頂いている。</p>
<p>【平成31年度第35回都賀コミュニティまつり】</p> <p>まつりの開催を妨害する旨の封書が届く。</p>	<p>【警備体制を万全に整える】</p> <p>9/28(土)・29(日)の2日間、千葉東警察署及び市地域振興課と協議の上、警備体制を万全に整え、まつりを実施する事とした。警備体制を万全にする為、警察の警備本部を設置すると共に、施設の各入口に警備員を配置(手荷物検査)、館内の巡回を強化(行政、指定管理者、警察)した。特に開催を妨害する不審者等は無く、2日間を無事に終了する事が出来た。</p> <p>日頃、活動されているサークルの皆様による作品の展示、発表など、2日間で3,600人の入場が有り、模擬店等も賑わった。</p>

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>管理運営基準に基づき業務を遂行、行政への的確な報告と連携を行う事が出来た。</p> <ol style="list-style-type: none"> 令和元年度は年間を通し施設の情報発信強化に努め、コミュニティセンターだよりを年14回発信するなど、地域の拠点として積極的に施設利用促進及びサークル活動支援に取り組んだ。 地域防災への取組みとして、地域の町会、自治会とともに7/26に総合防災訓練を実施。自治会長、防災担当者、関係者及び消防、警察、防災公社、市防災課、NTTドコモ等の協力を頂き、各種訓練を実施した。 特別史跡「加曾利貝塚」展示の充実を図り、加曾利博物館の協力を頂き展示パネルの更新、縄文土器の増設展示等を行った。加曾利貝塚縄文土器作り同好会との連携で新規縄文土器の展示を行った。 自主事業の告知拡大のため、地域の8町会、自治会へのリーフレットの配布(3140世帯)、若葉保健福祉センター健康課すこやか班経由で保護者への配布、生涯学習センターへの配布、館内掲示の強化を行った。 駐車場混雑度マップの更新により、利用者の皆様へ曜日別、時間帯別の駐車場の混雑度合をお知らせし、サークル活動支援を行った。 新型コロナウイルスによる休館及び影響が無い4月～12月の9ヵ月間比較で、平成30年度より諸室利用者数で7,701人増、団体数867増、稼働率5.5%増となり、大きく利用の拡大を図る事が出来た。活動サークル数も161増となり、各諸室の稼働率も改善する事が出来た。 台風19号の直撃に伴い利用者及び従業員の安全確保を図る為、臨時休館及び行政と連携して避難所を開設し、避難者の受入体制を整える事が出来た。避難所設営時の教訓を生かし、さらに「防災タワー」の設置を行った。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>概ね管理運営の基準、事業計画等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。</p> <p>施設設備の充実や自主事業の広報拡大を図るなどし、諸室稼働率は平成30年度より改善するなど一定の効果は認められたが、依然として数値目標を下回っているため、引き続き稼働率上昇の方策に取り組まれない。</p>
----------	---	----	---

【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) 昨年度の指摘事項に対し、適切に対応を行っていることは評価できる。
- (イ) 参加者満足度の低い自主事業については、参加者のニーズを調査し、自社のみならず外部の知識を活用し、魅力ある内容に見直しをされたい。
- (ウ) 施設の利用者だけでなく、未利用者にもアンケート調査等を実施し、施設を利用しない要因を把握し改善することで、潜在的な需要の掘り起こしに努められたい。
- (エ) 高齢の利用者が多い施設ではあるが、市受託事業の「絵本の読み聞かせ」の参加人数を増やすよう努めることなどにより、若い世代の利用も促し、世代間交流を深める努力を継続されたい。
- (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よると、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。