

平成30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	千葉市美浜区真砂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（昭和54年千葉市条例第5号） （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。
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）	・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、市民サービスの向上を図り、さらに多くの市民に利用していただくという効果を見込んでいる。 したがって、市としては、指定管理者が民間事業者としてのノウハウを活用した質の高いサービスを提供するとともに、魅力的な事業の企画や効果的な広報活動を実施することなどにより、施設の利用が促進されることを期待している。
成果指標※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館）
数値目標※	① 35.0%以上 / 指定管理期間最終年度 (33.0%) 33.0% / H30年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 H28: 31.0% H29: 32.0% H30: 33.0% H31: 34.0% H32: 35.0% ② 18,000人以上 / 指定管理期間最終年度 (15,000人) 16,500人 / H30年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 H28: 15,000人 H29: 15,750人 H30: 16,500人 H31: 17,200人 H32: 18,000人
所管課	美浜区役所地域振興課

※成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

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、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであり、当該年度における数値目標は指定管理者による設定数値である。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	CCCパートナーズ
構成団体 （共同事業体の場合）	(株)千葉マリスタジアム 日本メックス(株)
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉県千葉市中央区千葉港2番1号
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※	H30年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 35.0%以上（33.0%以上）	43.1%	指定管理期間最終年度 123.1%（130.6%）
	H30年度数値目標 33.0%		H30年度数値目標 130.6%
施設利用者数（体育館）	指定管理期間最終年度 18,000人以上（15,000人以上）	15,684人	指定管理期間最終年度 87.1%（104.6%）
	H30年度数値目標 16,500人		H30年度数値目標 95.1%

※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、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであるため、達成率は、指定管理者による当該年度の数値目標から算出している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	H30年度実績
施設利用者数（諸室） H30 117,000人	135,873人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H30年度	【参考】 H29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	70,852	70,285	実績－計画	0	
	計画	70,852	70,285	計画－提案	-589	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	71,441	71,142			
利用料金収入	実績	9,960	9,488	実績－計画	1,969	稼働率が目標を上回ったことによる利用料金の増
	計画	7,991	7,807	計画－提案	0	
	提案	7,991	7,807			
その他収入	実績	2,791	2,805	実績－計画	2,791	複合施設からの光熱水費徴収
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	83,603	82,578	実績－計画	4,760	
	計画	78,843	78,092	計画－提案	-589	
	提案	79,432	78,949			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	48,392	48,254	実績－計画	1,625	稼働率上昇により清掃頻度を増やしたことによる増
	計画	46,767	46,535	計画－提案	0	
	提案	46,767	46,535			
事務費・管理費	実績	13,926	12,776	実績－計画	-4,711	光熱水費の抑制による減
	計画	18,637	18,118	計画－提案	-341	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	18,978	18,727			
委託費	実績	9,098	8,643	実績－計画	859	修繕費の増額による増
	計画	8,239	8,239	計画－提案	-152	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	8,391	8,391			
その他事業費 (備品購入)	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	5,200	5,200	実績－計画	0	
	計画	5,200	5,200	計画－提案	-96	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	提案	5,296	5,296			
合計	実績	76,616	74,874	実績－計画	-2,227	
	計画	78,843	78,092	計画－提案	-589	
	提案	79,432	78,949			

※「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

「一般管理費」として計上（提案書P.53）
業務支援、研修費、給与・経理処理等の庶務費（雇用人員等の業務量で按分）

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績 5,979	6,172
その他収入	実績 0	0
合計	実績 5,979	6,172

イ 支出

(単位：千円)

費 目	H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績 780	818
事務費・管理費	実績 543	518
委託費	実績 180	226
使用料	実績 0	0
事業費	実績 4,588	5,065
利用料金	実績 579	547
合計	実績 6,670	7,174

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

人件費に含めているため、算定せず。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	83,603	82,578
	支出合計	76,616	74,874
	収 支	6,987	7,704
自主事業	収入合計	5,979	6,172
	支出合計	6,670	7,174
	収 支	-691	-1,003
総収入		89,582	88,749
総支出		83,286	82,048
収 支		6,296	6,701
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） 数値目標： 33.0% 実績値： 43.1%	A	達成率： 130.6%
施設利用者数（体育館） 数値目標： 15,000人以上 実績値： 15,684人	C	達成率： 104.6%

【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	

【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)

ー：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	救命研修やAED研修など安全管理に関する訓練を毎日開館前に行うなど、緊急時に速やかに対応できるよう万全を期していた。
	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			
	管理運営の執行体制	C	C	適正な人員配置がされていた。また、複合施設とは緊急時を含め、積極的に連携を図っている。
	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			
	施設の保守管理	C	C	管理運営の基準等で定める水準通りの維持管理がなされていた。特に、施設・設備の故障等に速やかに対応していた。
	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	C	C	HPにTwitterを設定し、日々情報を発信したり、チラシを作成し利用促進に努めていた。今後はより広域的な広報の実施に期待したい。
	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			
	利用者への支援	C	C	自主事業参加者へのアンケートを実施。満足度と要望を聞き取り、利用者ニーズの把握に努めた。 また、近隣小中学校から職場体験を受け入れ、生徒の学習の場として支援した。
	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	B	B	絵本の読み聞かせは、市民ボランティア「みどり文庫」と協働により、月1回定期的に開催。自主事業では、計画を上回る実施数及び多数の新規事業を開催。 また、「たなばたこどもまつり」では、老人会の協力による輪投げ・割りばし鉄砲などの昔遊びを伝承するなど世代間交流を図った。
	自主事業の効果的な実施			
4 その他				
	市内業者の育成	C	C	市の定める基準もしくは指定管理者の提案に満たない項目があった。 ・「障害者雇用の確保」：ハローワークを介し2名面接したが、条件が合わず採用に至らなかった。今後も積極的に募集をかけられたい。 ・「施設職員の雇用の安定化への配慮」：門戸は開いているが、非正規職員から正規職員への登用の実績無。（指定管理者提案事項）
	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美浜区役所部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
提案書記載事項で未実施の項目については、早急に改善されたい。	平成29年度	未実施であった公益財団法人千葉市文化振興財団運営「アーティストバンクちば」の活用について、31年1月にコンサートを実施した。 また、提案書記載の職員研修7種①マナー ②受付・コンシェルジュ ③個人情報保護 ④リスクマネジメント ⑤救急救命法 ⑥危機管理 ⑦人権問題を実施した。
体育館の利用者数増加に努められたい。また、利用者からの意見・要望を考慮し、体育館利用スケジュールの調整を図られたい。	平成29年度	体育館のスケジュール表を館内に掲示及び配布を行った。利用者数も前年度から1383人増加となった。
幼児室の積極的な活用を含め、幅広い年齢層の利用を促すよう努められたい。	平成29年度	未就学児とその保護者の来場を促すため、「おなか元気教室」を4月に幼児室で実施した。また、月に1度、幼児室でおはなし会を実施した。
高齢者が外出するきっかけとなるような自主事業を展開し、交流拠点としての役割の強化を図られたい。	平成29年度	平成30年度、新規に7事業を展開し、「ストレッチポール&脳トレ」や、「電話de詐欺」防犯講習会等、高齢者が興味を持てるような内容のものを取り入れている。

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	受付にてアンケート用紙及び鉛筆を配布し、利用終了後に回収する。 年2回 (1)自主事業参加者：1回（7月：東京五輪音頭講習会） (2)施設利用者：1回（1月）
	回答者数	(1)60人 (2)1,128人
	質問項目	(1)①自主事業参加者について ②自主事業の満足度について (2)①利用者について ②当施設に対する満足度
結果	(1)①自主事業参加者について 住所： 中央区0%、花見川区21.7%、稲毛区5.0%、若葉区1.7%、緑区0.0%、美浜区65.0%、市外3.3%、未記入3.3% 年齢： 30代 1.7%、40代 1.7%、50代 6.7%、60代 8.3%、70代～ 66.7%、未記入 15.0% ②自主事業の満足度について 満足度： 大満足 30%、満足 38.3%、普通 18.3%、不満足 6.7%、非常に不満足 0%、未記入 6.7%	
	(2)①利用者について 住所： 中央区5.5%、花見川区15.9%、稲毛区7.6%、若葉区3.5%、緑区1.2%、美浜区50.4%、市外9.4%、未記入6.6% 職業： 学生 4.7%、勤労者 23.9%、主婦(夫) 44.7%、無職 25.0%、未記入 1.7% 年齢： 19歳以下 4.3%、20～39歳 9.7%、40～59歳 27.0%、60～79歳 48.8%、80歳以上 9.5%、未記入 0.8% 交通手段： 公共交通機関 8.6%、自転車・バイク 21.0%、車 53.9%、徒歩 14.8%、未記入 1.7% 使用施設： 諸室 52.1%、ホール 34.0%、スポーツ施設 10.5%、図書室・幼児室 0.1%、未記入 3.4% 利用形態： 団体 91.8%、個人 4.2%、未記入 4.1% 利用頻度： 初めて 2.6%、定期的 85.3%、未記入 12.1%	

② 当施設に対する満足度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入
スタッフの対応・説明	20.7%	44.6%	30.4%	1.7%	0.0%	2.7%
受付待ち時間	19.9%	38.4%	33.6%	2.0%	0.1%	6.0%
施設の清掃	31.0%	48.3%	19.0%	0.4%	0.0%	1.2%
設備の満足度	26.1%	46.3%	23.0%	2.7%	0.2%	1.7%
備品の充実	21.5%	40.4%	31.1%	2.1%	0.2%	4.6%

《アンケートの主な意見》

- 良かった点
 - ・ スタッフの対応が丁寧
 - ・ 待たずに済む
 - ・ いつも施設がきれい。
- 悪かった点
 - ・ トイレの便座が冷たい
 - ウォシュレットは付いているが、暖房機能がないため、今後検討していく。
 - ・ 多目的室に鏡がほしい
 - H29年度に市でスポーツミラーを購入し、他の部屋へ設置したところであるが、今後、多くのサークルが利用できる備品を検討して購入していくようにしたい。
 - ・ ホールの椅子を買い替えてほしい
 - 他の部屋の椅子についても、老朽化が進んでおり、優先順位等を今後検討していく

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
スタッフが受付から体育館まで付いてきて感じが悪い	状況確認したところ、スタッフの体育館確認の時間と重なったので、利用者の後に付いて体育館に行くような形になった。スタッフに、今後は誤解を招かないように、利用者に事情を説明する等言動に注意を払うよう指導した。
体育館の屋根から落ちる水滴が、設置途中の防災備蓄倉庫の屋根に当たってうるさい。	防災対策課に相談し、防災備蓄倉庫を他の場所へ移設した。
ロビーの新聞が切り抜かれている。	調査したところ、数日分の新聞の記事が切り抜かれていた。スタッフが巡回していたところ、利用者が新聞を切り抜いている現場を確認したので、口頭で注意をした。その後は切り抜きはなくなった。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	年間を通して大きなトラブルもなく円滑な運営ができた。 諸室の稼働率、利用者数、料金収入及び体育館個人の利用者数、料金収入は目標値を大きく上回った。 一方で、体育館専用利用は利用者数、料金収入は大きく下回ったため、体育館の利用スケジュールの見直しを検討したい。 修繕に関しては早急な対応を心掛けたため、クレーム等はほぼなかった。また、要望が多かった駐車場出入口の安全確保については、出入口にカーブミラーを設置した。 自主事業については、高齢者が参加しやすい運動系の事業を多く開催するなど、計画数を上回る数の事業を実施することができた。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	諸室稼働率は、市及び指定管理者設定目標数値を達成したことが評価される。また、体育館についても、平成29年度7月使用分から個人使用と専用使用のコマを設定したことにより、平成30年度は市設定の数値目標を達成することができた。今後も、周知を含めより発展的な取り組みが期待される。 自主事業については、計画数以上の講座を実施。参加者からの要望を踏まえた講座や稼働率の低い諸室を利用した講座を開催し、多種多様な自主事業を展開した。
----------	---	----	--

【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美浜区役所部会の意見

- (ア) おおむね良好な運用であると評価できる。
- (イ) 稼働率について、現状に見合った目標設定となるよう、見直しについて検討されたい。
- (ウ) 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、自己資本比率が高く、健全な資産状況であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。