

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	千葉県花見川区畑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 (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 24.0%以上/指定期間最終年度 (23.8%以上) 23.3%/R元年度 ② 15,000人以上/指定期間最終年度 (15,000人以上) 14,450人/R元年度
所管課	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	株式会社京葉美装
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)	千葉県千葉市中央区椿森2丁目5番8号
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021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	利用料金、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※	R元年度実績	達成率※
施設稼働率 (諸室)	最終年度数値目標 24.0% (23.8%以上)	30.5%	最終年度数値目標に対する達成率 127.1% (128.2%)
	R元年度数値目標 23.3%		R元年度数値目標に対する達成率 130.9%
施設利用者数 (体育館)	最終年度数値目標 15,000人 (15,000人)	15,204人	最終年度数値目標に対する達成率 101.4% (101.4%)
	R元年度数値目標 14,450人		R元年度数値目標に対する達成率 105.2%

※ 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
施設利用者数 (諸室) R元目標 31,900人	30,200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	45,921	46,748	実績－計画 70	新型コロナウイルス感染症の影響による指定管理料の変更
	計画	45,851	46,748	計画－提案 Δ 1,787	支出済の太陽光発電設備の設置費用
	提案	47,638	47,776		
利用料金収入	実績	3,933	3,928	実績－計画 Δ 134	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館
	計画	4,067	3,942	計画－提案 Δ 50	
	提案	4,117	3,992		
その他収入	実績	56	0	実績－計画 6	台風19号の接近に伴い避難所開設のために臨時休館としたことへの損失補償
	計画	50	50	計画－提案 50	
	提案	0	0		
合計	実績	49,910	50,676	実績－計画 Δ 58	
	計画	49,968	50,740	計画－提案 Δ 1,787	
	提案	51,755	51,768		

イ 支出

(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	
人件費	実績	32,783	31,943	実績－計画 3,079	毎年の最低賃金の見直し等
	計画	29,704	29,603	計画－提案 Δ 32	
	提案	29,736	29,616		
事務費 管理費	実績	9,658	10,621	実績－計画 Δ 4,057	光熱水費、修繕費の削減
	計画	13,715	14,407	計画－提案 Δ 7,748	提案時の費目誤りによる
	提案	21,463	21,622		
委託費	実績	5,274	5,105	実績－計画 Δ 1,070	設備機器管理費、保安警備費の削減
	計画	6,344	6,530	計画－提案 5,998	提案時の費目誤りによる
	提案	346	330		
その他事業費	実績	414	795	実績－計画 209	スタッキングチェア購入に伴う備品購入費増
	計画	205	200	計画－提案 Δ 5	
	提案	210	200		
間接費 (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	0		
合計	実績	48,129	48,464	実績－計画 Δ 1,839	
	計画	49,968	50,740	計画－提案 Δ 1,787	
	提案	51,755	51,768		

※「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

--

(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	292	420
その他収入	実績	0	0
合計	実績	292	420

イ 支出

(単位：千円)

費目		R元年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	13	15
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	474	652
利用料金	実績	156	124
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	643	791

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(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	49,910	50,676
	支出合計	48,129	48,464
	収支	1,781	2,212
自主事業	収入合計	292	420
	支出合計	643	791
	収支	△ 351	△ 371
総収入		50,202	51,096
総支出		48,772	49,255
収支		1,430	1,841
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
施設稼働率（諸室） 数値目標：23.8% 実績値：30.5%	A	市設定の数値目標の128.2%
施設利用者数（スポーツ施設） 数値目標：15,000人 実績値：15,204人	C	市設定の数値目標の101.4%

【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	選定時の提案額から3.6%の削減

【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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・台風15号襲来後、シャワー・ロビー等の利用、上水の提供、携帯電話の電源提供等、停電被災者の受入準備を行った。また、台風19号の接近に備え避難所を開設し、避難者の受け入れを市と連携して行った。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトを継続。年次休暇の取得率も100%を維持。 ・施設内のすべての照明のLED化が完了。設置済の太陽光パネルの効果とあわせて、今後さらなる光熱水費の削減が期待できる。CO2排出削減にも寄与。
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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の採用時のほか、定期的に多彩な研修を実施。H31はコンプライアンス研修、マナー研修、パリアフリー（手話）研修、消防訓練を実施した。また、外部講師による「障がい者、高齢者等に対する、タイプ別接遇研修」も予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止。
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	B	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、本社職員が確認を行っている。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与。 ・台風15号直撃により剥落した体育館外壁の仮養生、同じく一部破損した駐車場屋根の修繕を迅速に実施した。
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	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ストリートビューを導入し、インターネットでロビー及び諸室の様子を360度閲覧できるようにした。 ・広報誌は、提案通り年4回発行。その他に催しのお知らせを毎月発行。 ・地元マスコミやSNSを活用した広報を継続。 ・スポーツ推進委員会との連携やコンサートの開催等で体育館利用の幅を広げた。 ・地域の町内自治会と良好な関係を築いており、自主事業のチラシ等を自治会内で回覧してもらい、利用を促進している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・新規の自主事業として和菓子教室を開催。また、人気を博しているかぎ針教室の参加者と積極的に関わり、サークル化を目指している。 ・コミュニティまつりや自主事業等で、会員の減少や周知に悩むサークル等の支援を積極的に行った。 ・消毒液は、ロビーを始め全ての諸室に設置しているほか、コロナウイルス対策として諸室に清掃用の消毒液を別途設置した。 ・集会室のイスの購入、和室の畳替え、高輝度プロジェクターの購入、バスケットゴールの設置等、利用者からの要望に応えた備品の更新を行っている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつり、おはなし会等の受託事業を適切に実施した。 ・畑町防災会との共催による防災訓練や安否確認訓練、社協との共催による子育てサロン、幼児サロン、シニアリーダー体操の他、横田滋写真展、東京五輪音頭踊り方講習会など、公共性・公益性がある事業を実施した。 ・「和菓子教室」「幼児サロン」「自習教室」等を利用率の低い部屋や利用予約のない部屋で実施。稼働率の向上に努めている。
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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。 ・20名中18名が市内在住者。男女比は8:12。 ・障害者1名を雇用している。 ・比較的軽微な修繕や塗装等は、極力内製化を図った。
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			
男女共同参画社会の実現			
管理経費の縮減			

【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
体育館の利用者数について、向上するよう図られたい。	H30年度	・要望のあったバスケットゴールについて、簡易なゴール1基を設置し、利用者から好評を得ている。 ・スポーツ推進委員会と共催でスポーツ教室を実施した。 ・地元自治会の総会を体育館で開催をすることを提案し、実施に繋がった。 ・諸室を利用するキッズダンスサークルに対して、他サークルとの合同発表会等を提案し、利用促進を図っている。
冷房設備の不満解消に向けて、市と協議を行い改善を図られたい。	H30年度	学校方式のエアコン設置工事の見積を徴取したが、2,500～3,500万円ほどを要し、指定管理者の予算内での対応は困難であるため、市と協議し市費にてR2年2月にスポットクーラー1台を増設した。
パソコン予約の利用率が低調であることから、向上するよう図られたい。	H30年度	パソコンやスマホからの予約に関するアナウンスを実施し、新規登録サークルはスマホ等からの予約が増えているものの、高齢メンバーの多いサークルの利用は進んでいない。
ツイッターやインスタグラムなど、若い層向けの広報を実施されたい。	H30年度	ホームページに加え、ツイッターやフェイスブックの発信頻度を上げている。また、自主事業の周知に「ジモティー千葉」や「まいぶれ千葉」等の地域情報サイトの活用を開始した。

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	第1回（令和元年8月1日～8月31日）、第2回（令和2年1月4日～1月31日）				
	回答者数	第1回（344名）、第2回（409名）				
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」				
※（）内は第2回の数値を表記。 ※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とまらない場合がある。						
ア 回答者の属性						
%						
性別	男	42.5	女	57.5	未記入	0
住所	区内	67.7 (72.5)	市内他区	19.9 (17.8)	市外	11.1 (9.3)
	未記入	1.2 (0.2)				
職業	学生	5.6 (9.8)	勤労者	26.4 (22.1)	主婦(夫)	34.3 (43.4)
	無職	25.5 (23.5)	その他	6.5	未記入	1.8 (1.2)
年齢	～19	5.0 (10.8)	～39	6.7 (6.4)	～59	21.7 (23.0)
	～79	56.3 (46.6)	80～	9.7 (11.3)	未記入	0.6 (2.0)
交通手段	公共交通機関	(6.4)	自転車・バイク	(15.0)	自動車	(60.3)
	徒歩	(15.0)	未記入	(3.4)		
使用施設	諸室	67.3 (61.3)	体育施設	5.4 (9.6)	図書室	11.2 (7.4)
	幼児室	0.3	静養室	1.9	未記入	7.9 (6.6)
	その他	6.0 (15.2)				
利用頻度	週1～2回	27.3	週3～4回	11.1	週5～7回	0.6
	月1～2回	35.8	月3～5回	9.7	その他	13.8
	未記入	1.8				
	初めて	(1.5)	定期的	(90.4)	未記入	(8.1)
利用理由	自宅(職場)に近い	33.9	駐車場が広い	18.3	比較的空いている	12.7
	料金が安い	12.1	その他	16.1	未記入	6.9
利用形態	団体	(83.6)	個人	(12.0)	未記入	(4.4)

イ 満足度に関する質問

%

設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計
スタッフの対応	75.6 (79.0)	22.9 (19.9)	0.3 (0.2)	1.2 (1.0)	100(100)
受付の待ち時間	(64.7)	(28.7)	(0.2)	(6.4)	100(100)
設備	54.2(64.7)	34.0 (27.7)	9.4 (5.4)	2.3 (2.2)	100(100)
清掃	70.1 (75.7)	27.6 (21.1)	0.3 (1.2)	2.1 (2.0)	100(100)
備品の充実	(62.8)	(29.4)	(4.2)	(3.7)	(100)
空調 (特に冷房)	40.2	24.6	33.2	2.1	100
催し等の企画	46.3	43.7	1.2	8.8	100
予約方法	48.4	35.5	4.1	12	100
体育館の種目	11.4	24.3	0.9	55.7	100
予約はPC等	(はい) 21.1		(いいえ) 33.4	45.5	100

結果

ウ センター利用による効果

%

文化活動への参加が増えた	(16.4)	スポーツ活動への参加が増えた	(10.4)
レクリエーション活動への参加が増えた	(8.0)	地域活動への参加が増えた	(7.4)
健康増進に役立った	(22.3)	地域との連帯感が強くなった	(8.4)
生涯学習に役立った	(11.9)	その他	(2.7)
未記入	(12.6)		

主な意見と対応

スタッフの対応	いつも丁寧・親切・笑顔・説明・挨拶に対応してくれる。	
受付の待ち時間	待ち時間なく対応してくれます。	
施設の清掃	いつもきれいです。トイレ・ガラスがきれい。	
設備の満足度	トイレを洋式に替えてほしい。	
備品の充実	他の図書館にはない本がある。	
要望 改善点	空調の改善、各部屋にエアコンを設置してほしい。	学校方式のエアコン設置工事の見積を徴取したが、2,500~3,500万円ほどを要し、指定管理者の予算内での対応は困難であるため、市と協議し市費にてR2年2月にスポットクーラー1台を増設しました。
	音楽室の窓枠を修理してください。	市に改修要望を行い、今後、修繕する予定です。
	ウォシュレットトイレの導入をしてほしい。	現代の家庭（学校・職場）環境を考えると改善の要ありとは思いますが、現状トイレにはコンセントもなく、箇所によっては水道工事も必要になるため、市と協議を行ってまいります。
	体育館にバスケットゴールを増やしてほしい。	簡易なゴール1基を設置しました。
	体育館全体が暑い・冬場は寒い。	夏季は、スポットクーラーを2台設置し休憩時のクールダウンに利用していただいています。 熱中症予防に体育館入口に飲料水を入れる冷蔵庫を設置し、受付に塩分補給の塩飴を用意しておりますのでご活用ください。
	長机・椅子が壊れている、軽いものに替えてほしい。	特に要望の多かった集会室の重たい木製のイスを廃止し、軽量で重ねることのできるスタッキングチェアに替えました。

(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
トイレの幼児用の椅子を男子トイレにも置いてほしい。	1階静養室と2階の男子トイレに幼児用のイスを用意した。
書籍のコーナーに子どもが読めるような本を置いてほしい。	1階ロビーの畑文庫に、ハリー・ポッターシリーズを配置した。 図書室の児童書に関し、絵本に加えて小・中学生が楽しめる読み物の充実を図っており、小・中学生のリクエストにもできる限り対応している。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室の利用者数は、対前年比はやや上回ったものの、年間目標には僅かに届かなかった。また、体育館の利用者数は、前年比、年間目標ともに上回った。 ・諸室の稼働率は、前年、年間目標ともに大きく上回った。 ・利用料金収入は、前年比は上回ったが、年間目標には僅かに届かなかった。 ・自主事業を含む収支については、最低賃金見直しによる人件費の上昇があったものの、光熱水費などの支出削減に努め、H31年度の収支は1,430千円の黒字となった。 ・新規の自主事業として開催した和菓子教室や、好評を博しているかぎ針教室の参加者と積極的に関わり、サークル化を目指している。 ・Facebook、YouTube等のSNSや地元マスコミ等を活用した広報活動の他、地域情報サイトを活用した情報発信を行った。 ・指定管理者として市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っているが、福島復興イベントや写真展、スポーツ大会などの4館合同イベントを実施するなど、連携した管理・運営を行っており、畑コミュニティセンターでも、4館合同ポッチャ交流会を開催した。また、広報に関しても千葉コミュニティTVの他、J:comのデイリーニュース内で月1回コミュニティセンター通信を放映し4館の情報発信に努めるなど、4館管理の特性を發揮している。 ・ウォータークーラーや血圧計の設置、ゴミの分別展示に木の枝・刈り草・葉の資源収集を加えるなど、ニーズを捉えて利用者サービスを行っている。また、熱中症の注意喚起やスポットクーラー、大型扇風機の活用など老朽化した空調設備の補助にも努めた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室の稼働率が30.5%となり、台風や新型コロナウイルス蔓延という外的要因があったにも関わらず、H30年度実績(27.9%)から大きく向上するとともに、最終年度の目標(24.0%)を達成している点は評価できる。今後の新型コロナウイルスの収束状況にもよるが、さらなる利用促進を期待したい。 ・体育館の利用者数も15,204人と、H30年度実績(14,582人)を上回るとともに、最終年度の目標(15,000人)も達成している。3/3~3/16の休館期間がなかったとすれば、利用者数はさらに伸びたものと考えられることから、この結果も評価したい。 ・台風15号、同19号、10月25日の大雨、新型コロナウイルスの蔓延等、想定外の事態が発生したが、避難所開設・避難者受け入れ、臨時休館、利用目的制限を設けた上での閉館等、市の指示に対して適切に対応している。 ・昨年度に引き続き総収支が黒字である。施設内すべての照明のLED化が完了したことや太陽光発電設備による光熱水費の削減の効果が表れている。また、修繕を可能な限り外注ではなく直接実施している。
----------	---	----	---

【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

<ul style="list-style-type: none"> ・新規の利用者が少ないため、利用ルールを含めて施設の在り方について見直しを図られたい。 ・パソコン予約を促進するよう図られたい。 ・利益は出ているが利益の還元には至っていないため、最終年度は利益還元ができるよう改善を図られたい。 ・催し・自主企画について、利用者の満足度を高めるよう改善を図られたい。 ・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、不健全な項目は見当たらないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。
--