

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 | 千葉市花見川区幕張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。 |
| 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 | 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※ | <ul style="list-style-type: none"> ① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館） |
| 数値目標※ | <ul style="list-style-type: none"> ① 46.4%以上／指定期間最終年度（46.3%以上） 44.2%／R元年度 ② 37,000人以上／指定期間最終年度（37,000人以上） 36,150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 (共同事業者の場合) | |
| 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 46.4% (46.3%以上) | 47.2% | 最終年度数値目標に対する達成率 101.7% (101.9%) |
| | R元年度数値目標 44.2% | | R元年度数値目標に対する達成率 106.8% |
| 施設利用者数（体育館） | 最終年度数値目標 37,000人 (37,000人) | 36,574人 | 最終年度数値目標に対する達成率 98.8% (98.8%) |
| | R元年度数値目標 36,150人 | | R元年度数値目標に対する達成率 101.2% |

※ 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 79,560人 | 74,402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 | 40,022 | 41,496 | 実績－計画 347 | 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 支出済の太陽光発電設備の設置費用 |
| | 計画 | 39,675 | 41,496 | 計画－提案 △ 2,566 | |
| | 提案 | 42,241 | 42,549 | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 10,150 | 10,346 | 実績－計画 △ 179 | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館 |
| | 計画 | 10,329 | 9,983 | 計画－提案 29 | |
| | 提案 | 10,300 | 9,983 | | |
| その他収入 | 実績 | 50 | 0 | 実績－計画 50 | 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 | 0 | 0 | 計画－提案 0 | |
| | 提案 | 0 | 0 | | |
| 合計 | 実績 | 50,222 | 51,842 | 実績－計画 218 | |
| | 計画 | 50,004 | 51,479 | 計画－提案 △ 2,537 | |
| | 提案 | 52,541 | 52,532 | | |

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 | 35,396 | 32,071 | 実績－計画 2,946 | 毎年の最低賃金の見直し等 |
| | 計画 | 32,450 | 32,329 | 計画－提案 △ 22 | |
| | 提案 | 32,472 | 32,352 | | |
| 事務費 管理費 | 実績 | 10,057 | 11,842 | 実績－計画 △ 1,306 | 光熱水費、通信運搬費の削減 提案時の費目誤りによる |
| | 計画 | 11,363 | 13,250 | 計画－提案 △ 8,042 | |
| | 提案 | 19,405 | 19,550 | | |
| 委託費 | 実績 | 4,100 | 4,048 | 実績－計画 △ 1,788 | 施設管理費、設備機器管理費の削減 提案時の費目誤りによる |
| | 計画 | 5,888 | 5,600 | 計画－提案 5,540 | |
| | 提案 | 348 | 330 | | |
| その他事業費 | 実績 | 619 | 308 | 実績－計画 316 | スポットクーラー等の購入に伴う備品 購入費の増 |
| | 計画 | 303 | 300 | 計画－提案 △ 13 | |
| | 提案 | 316 | 300 | | |
| 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 | 50,172 | 48,269 | 実績－計画 168 | |
| | 計画 | 50,004 | 51,479 | 計画－提案 △ 2,537 | |
| | 提案 | 52,541 | 52,532 | | |

※「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 | 776 | 885 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 776 | 885 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | R元年度 | 【参考】 H30年度 |
|--------|----|------|---------------|
| 人件費 | 実績 | 40 | 42 |
| 事務費 | 実績 | 13 | 29 |
| 管理費 | 実績 | 0 | 0 |
| 委託費 | 実績 | 120 | 85 |
| 使用料 | 実績 | 106 | 106 |
| 事業費 | 実績 | 542 | 738 |
| 利用料金 | 実績 | 131 | 125 |
| その他事業費 | 実績 | 0 | 0 |
| 間接費 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 952 | 1,125 |

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 | 50,222 | 51,842 |
| | 支出合計 | 50,172 | 48,269 |
| | 収支 | 50 | 3,573 |
| 自主事業 | 収入合計 | 776 | 885 |
| | 支出合計 | 952 | 1,125 |
| | 収支 | △176 | △240 |
| 総収入 | | 50,998 | 52,727 |
| 総支出 | | 51,124 | 49,394 |
| 収支 | | △126 | 3,333 |
| 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：46.3% 実績値：47.2% | C | 市設定の数値目標の101.9% |
| 施設利用者数 (スポーツ施設) 数値目標：37,000人 実績値：36,574人 | C | 市設定の数値目標の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 | B | 選定時の提案額から5.3%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 | 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。 |
| 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 | | | |
| (1) 人的組織体制の充実 | C | C | <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はマナー研修、AED講習、緊急時対応教育、手話講習、コンプライアンス研修を実施した。 |
| 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 | 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。 ・駐車場不足対策として、幕張南小や近隣の企業の協力を得て、駐車スペースの確保に努めている。 ・玄関前にストップ用点字ブロックを設置、体育館入口にあったコンクリート障害物の撤去、受水槽の災害用バルブから水漏れが発生した際の初期対応や工事時の対応、台風15号直撃時に体育館が雨漏りした際の迅速な対応等、施設の維持管理への努力について評価できる。 |
| 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 | C | C | <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。 ・自主事業である広報誌の発刊は、提案を上回る発刊を行った（提案:年4、実績:年12）。 |
| 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"> ・近隣の畑、花島、穴川各CCの空き情報を共有し、使用方法の情報提供を行っている。 ・体育館での熱中症対策としてスポットクーラー2台、大型扇風機2台を新規購入。利用者の健康と利便性向上を図った。 ・ロビーにフリーWi-Fiの準備を終え、3月より稼働。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための情報提供を掲示やチラシ配架により行った。消毒液をロビー入口、体育館、サンルームにも設置した。 |
| 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 | C | C | <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつりは前年を上回る来場者（H30:5,000→R1:5,500）があった。 ・絵本の読み聞かせ、おはなし会を合計年14回開催。 ・東京五輪音頭踊り方講習会、コンサート、サークル発表会など、特定の年代や性別に偏らない自主事業を実施し、多くの参加者を得た。 |
| 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 | C | 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。 ・23名中22名が市内在住者。男女比は10:13。 ・障害者1名を雇用している。 |
| 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 |
|---|--------|---|
| 収支の黒字化が達成され、施設利用者数も目標を達成したところだが、引き続き向上を期待したい。 | H30年度 | ホームページの見やすさの工夫や年賀状を送付することで、各サークルに対して利用促進を図ったが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり施設利用者数は目標には至らなかった。 |
| イベント等のお知らせを自治会などに配布して、地域に周知を図られたい。 | H30年度 | 自主事業などの情報を近隣集合住宅管理組合に告知し利用促進に努めているが、地域への周知度は依然として低いので、最終年度までに改善を図る。 |
| 講座名などの工夫を行い、集客方法の工夫を図られたい。 | H30年度 | 知識や思考力の重要性について親子で考える機会を提供することを目的にH30に実施した自主事業「東大セミナー」の名称について、特定の大学を特別視しているとの誤解を避けるため、H31は「難関大学を目指すわけ！」に改名し企画した。(新型コロナウイルス感染防止のため開催中止) |

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(455名)、第2回(475名) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 質問項目 | 「当センターに対する満足度」「自由記述項目」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>※()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%とならない場合がある。</p> <p>ア 回答者の属性 %</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>男</th> <th>29.1</th> <th>女</th> <th>69.8</th> <th>未記入</th> <th>1.1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">住所</td> <td>区内</td> <td>47.0 (48.5)</td> <td>市内他区</td> <td>29.3 (33.4)</td> <td>市内区不明</td> <td>5.8 (1.3)</td> </tr> <tr> <td>県内他市</td> <td>8.2 (15.9)</td> <td>その他</td> <td>8.2</td> <td>未記入</td> <td>1.6 (0.8)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職業</td> <td>学生</td> <td>10.5 (7.1)</td> <td>勤労者</td> <td>23.4 (20.4)</td> <td>主婦(夫)</td> <td>43.8 (52.7)</td> </tr> <tr> <td>無職</td> <td>20.1 (18.5)</td> <td>未記入</td> <td>2.2 (1.3)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年齢</td> <td>～19</td> <td>10.5 (6.1)</td> <td>～39</td> <td>10.1 (15.2)</td> <td>～59</td> <td>23.0 (23.2)</td> </tr> <tr> <td>～79</td> <td>45.6 (47.6)</td> <td>80～</td> <td>8.8 (6.7)</td> <td>未記入</td> <td>2.0 (1.3)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">交通手段</td> <td>公共交通機関</td> <td>(14.3)</td> <td>自転車・バイク</td> <td>(22.7)</td> <td>自動車</td> <td>(45.9)</td> </tr> <tr> <td>徒歩</td> <td>(13.7)</td> <td>未記入</td> <td>(3.3)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">使用施設</td> <td>諸室</td> <td>65.9 (51.6)</td> <td>体育館</td> <td>18.5 (12.0)</td> <td>図書室</td> <td>1.5 (0.0)</td> </tr> <tr> <td>ヘルストロン</td> <td>1.1</td> <td>ロビー</td> <td>1.5</td> <td>幼児室</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4.7 (32.0)</td> <td>未記入</td> <td>5.8 (4.4)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">利用頻度</td> <td>ほぼ毎日</td> <td>2.4</td> <td>週3～4回</td> <td>6.1</td> <td>週1～2回</td> <td>38.6</td> </tr> <tr> <td>月1～2回</td> <td>34.0</td> <td>たまに利用</td> <td>7.5</td> <td>はじめて</td> <td>8.1</td> </tr> <tr> <td>未記入</td> <td>3.3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて</td> <td>(4.3)</td> <td>定期的</td> <td>(83.5)</td> <td>未記入</td> <td>(12.2)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">利用理由</td> <td>自宅に近い</td> <td>40.8</td> <td>学校・職場に近い</td> <td>7.9</td> <td>料金が安い</td> <td>19.4</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>22.0</td> <td>未記入</td> <td>9.8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用形態</td> <td>団体</td> <td>(90.9)</td> <td>個人</td> <td>(3.6)</td> <td>未記入</td> <td>(5.5)</td> </tr> </tbody> </table> <p>イ 満足度に関する質問 %</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>大変満足 満足</th> <th>普通</th> <th>不満足 非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>78.1 (76.5)</td> <td>21.2 (22.7)</td> <td>0.0 (0.2)</td> <td>0.6 (0.6)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>受付の待ち時間</td> <td>68.0 (67.1)</td> <td>29.2 (26.6)</td> <td>0.7 (1.0)</td> <td>2.2 (5.2)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>清掃</td> <td>72.8 (69.0)</td> <td>25.0 (27.5)</td> <td>0.4 (1.5)</td> <td>1.8 (0.0)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>設備、備品の充実</td> <td>20.2 (59.3)</td> <td>39.3 (33.5)</td> <td>2.8 (5.3)</td> <td>2.4 (1.9)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>催し等の企画</td> <td>48.2</td> <td>43.9</td> <td>0.9</td> <td>7.0</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>48.9</td> <td>41.0</td> <td>2.2</td> <td>7.9</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | 性別 | 男 | 29.1 | 女 | 69.8 | 未記入 | 1.1 | 住所 | 区内 | 47.0 (48.5) | 市内他区 | 29.3 (33.4) | 市内区不明 | 5.8 (1.3) | 県内他市 | 8.2 (15.9) | その他 | 8.2 | 未記入 | 1.6 (0.8) | 職業 | 学生 | 10.5 (7.1) | 勤労者 | 23.4 (20.4) | 主婦(夫) | 43.8 (52.7) | 無職 | 20.1 (18.5) | 未記入 | 2.2 (1.3) | | | 年齢 | ～19 | 10.5 (6.1) | ～39 | 10.1 (15.2) | ～59 | 23.0 (23.2) | ～79 | 45.6 (47.6) | 80～ | 8.8 (6.7) | 未記入 | 2.0 (1.3) | 交通手段 | 公共交通機関 | (14.3) | 自転車・バイク | (22.7) | 自動車 | (45.9) | 徒歩 | (13.7) | 未記入 | (3.3) | | | 使用施設 | 諸室 | 65.9 (51.6) | 体育館 | 18.5 (12.0) | 図書室 | 1.5 (0.0) | ヘルストロン | 1.1 | ロビー | 1.5 | 幼児室 | 1.1 | その他 | 4.7 (32.0) | 未記入 | 5.8 (4.4) | | | 利用頻度 | ほぼ毎日 | 2.4 | 週3～4回 | 6.1 | 週1～2回 | 38.6 | 月1～2回 | 34.0 | たまに利用 | 7.5 | はじめて | 8.1 | 未記入 | 3.3 | | | | | 初めて | (4.3) | 定期的 | (83.5) | 未記入 | (12.2) | 利用理由 | 自宅に近い | 40.8 | 学校・職場に近い | 7.9 | 料金が安い | 19.4 | その他 | 22.0 | 未記入 | 9.8 | | | 利用形態 | 団体 | (90.9) | 個人 | (3.6) | 未記入 | (5.5) | 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 | 78.1 (76.5) | 21.2 (22.7) | 0.0 (0.2) | 0.6 (0.6) | 100(100) | 受付の待ち時間 | 68.0 (67.1) | 29.2 (26.6) | 0.7 (1.0) | 2.2 (5.2) | 100(100) | 清掃 | 72.8 (69.0) | 25.0 (27.5) | 0.4 (1.5) | 1.8 (0.0) | 100 | 設備、備品の充実 | 20.2 (59.3) | 39.3 (33.5) | 2.8 (5.3) | 2.4 (1.9) | 100 | 催し等の企画 | 48.2 | 43.9 | 0.9 | 7.0 | 100 | 予約方法 | 48.9 | 41.0 | 2.2 | 7.9 | 100 |
| 性別 | 男 | 29.1 | 女 | 69.8 | 未記入 | 1.1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 住所 | 区内 | 47.0 (48.5) | 市内他区 | 29.3 (33.4) | 市内区不明 | 5.8 (1.3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 県内他市 | 8.2 (15.9) | その他 | 8.2 | 未記入 | 1.6 (0.8) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 職業 | 学生 | 10.5 (7.1) | 勤労者 | 23.4 (20.4) | 主婦(夫) | 43.8 (52.7) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 無職 | 20.1 (18.5) | 未記入 | 2.2 (1.3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年齢 | ～19 | 10.5 (6.1) | ～39 | 10.1 (15.2) | ～59 | 23.0 (23.2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ～79 | 45.6 (47.6) | 80～ | 8.8 (6.7) | 未記入 | 2.0 (1.3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 交通手段 | 公共交通機関 | (14.3) | 自転車・バイク | (22.7) | 自動車 | (45.9) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 徒歩 | (13.7) | 未記入 | (3.3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 使用施設 | 諸室 | 65.9 (51.6) | 体育館 | 18.5 (12.0) | 図書室 | 1.5 (0.0) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ヘルストロン | 1.1 | ロビー | 1.5 | 幼児室 | 1.1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | その他 | 4.7 (32.0) | 未記入 | 5.8 (4.4) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用頻度 | ほぼ毎日 | 2.4 | 週3～4回 | 6.1 | 週1～2回 | 38.6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 月1～2回 | 34.0 | たまに利用 | 7.5 | はじめて | 8.1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 未記入 | 3.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 初めて | (4.3) | 定期的 | (83.5) | 未記入 | (12.2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用理由 | 自宅に近い | 40.8 | 学校・職場に近い | 7.9 | 料金が安い | 19.4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | その他 | 22.0 | 未記入 | 9.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用形態 | 団体 | (90.9) | 個人 | (3.6) | 未記入 | (5.5) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 78.1 (76.5) | 21.2 (22.7) | 0.0 (0.2) | 0.6 (0.6) | 100(100) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 受付の待ち時間 | 68.0 (67.1) | 29.2 (26.6) | 0.7 (1.0) | 2.2 (5.2) | 100(100) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 清掃 | 72.8 (69.0) | 25.0 (27.5) | 0.4 (1.5) | 1.8 (0.0) | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 設備、備品の充実 | 20.2 (59.3) | 39.3 (33.5) | 2.8 (5.3) | 2.4 (1.9) | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 催し等の企画 | 48.2 | 43.9 | 0.9 | 7.0 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 予約方法 | 48.9 | 41.0 | 2.2 | 7.9 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ウ センター利用による効果

%

結果

| | | | |
|--------------------|--------|----------------|--------|
| 文化活動への参加が増えた | (18.7) | スポーツ活動への参加が増えた | (12.0) |
| レクリエーション活動への参加が増えた | (7.4) | 地域活動への参加が増えた | (6.4) |
| 健康増進に役立った | (27.4) | 地域との連帯感が強くなった | (5.6) |
| 生涯学習に役立った | (10.7) | その他 | (2.5) |
| 未記入 | (9.4) | | |

主な意見と対応

| | | |
|-----------|--|--|
| スタッフの対応 | あいさつすると、笑顔であいさつしてくれます。 〔最も多い意見〕 | |
| 受付の待ち時間 | 待ち時間なく対応してくれます。受付の流れがスムーズです。 | |
| 施設の清掃 | トイレがいつもきれいです。床がきれい。いつもきれいです。 | |
| 設備の満足度 | トイレを洋式に替えてほしい。体育館中央の仕切りがボロボロです。 | |
| 備品の充実 | オムツ替えが困る。鏡をもっと増やしてほしい。 | |
| 要望 改善点 | 他の諸室にも大きい鏡を置いてほしい。 | 現在、ダンス関連のサークルさんからの要望は把握しています。全室の設置は難しいため、貸し出し用の鏡を用意済みです。 |
| | ホールの入り口のドアを直してください。 | 現状で使用できている状況ですが、更新を検討いたします。予算的に更新が困難な場合は隙間を埋めるなどの応急的な対応を実施いたします。ストッパーが効かない不具合は、ゴム製のドアストッパーを設置済みです。 |
| | 調理器具の種類は多いが、古くて使用できないものがある。器材の充実をお願いします。 | 古い器具は適宜廃棄更新いたします。新規の器具については予算を考慮しながら対応を検討し、順次導入を行います。 |
| | 水道の出が悪いです。調理室にお湯が欲しいです。 | 現在の設備では温水そのものが出ないため、どうしても新たな設備の導入・工事が必要になります。千葉市と協議した上で対応してまいります。 |
| | 体育館全体を涼しくしてほしい。 | 体育館「全体」を冷やす大型冷房装置の導入は予算面で困難なため、H31年度にスポットクーラーの設置と大型扇風機の追加購入によって利用者の快適性を向上させました。併せて、既存の体育館の教室の冷房を周知して広くご利用いただけるようにしています。 |
| | 駐車場を増やしてほしい。駐車場の幅が狭いので広くしてほしい。 | 隣接する公園への駐車場の拡張は困難です。また、駐車場の幅を広げると駐車台数が減少して利便性を損なうことから、利用者が多い土日に隣接する幕張南小学校の駐車場（10台分）を無償で借用しています。必要に応じ職員が駐車場の入出場を案内し、利用者の不便を極力解消できるようにしています。 |

(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 |
|---|---|
| 隣接の幕張南小学校に無断駐車を行い、駐車場が施錠され車を出庫できなくなった施設利用者への対応。 | 幕張南小学校の駐車場入り口に「無断駐車禁止」「利用に手続きが必要なこと」「午後5時に施錠されること」を明記した看板を掲出。 館内にも土日の幕張南小学校の利用に手続きが必要なことを掲示により周知。 日中に駐車場を適宜巡回し、無断駐車を発見次第、手続きを促す案内チラシを車に挟むとともに、館内放送で無断駐車した利用者呼び出す体制を作った。 |
| 受付職員の接客態度への苦情。 | 受付担当者に対して、市民目線に立った対応をすること、お客様目線で対応することを指導した。また、苦情の元となった釣り銭について、多く用意することとした。休館日に接遇研修を実施した。 |

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"> ・ 諸室稼働率はR元年度及び最終年度の目標を達成したが、体育館の利用者数は最終年度の目標にわずかに届かなかった。新型コロナウイルス感染防止のために休館した期間（3/3～3/16）を考慮すると、実質的には目標を達成できたものとする。 ・ 台風15号襲来後、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。 ・ コミュニティまつりでは新企画を開催し、多数の親子連れが参加した。来場者数も5,500人と前年比10%増となった。 ・ 昨年6月に施設内のすべての照明のLED化が完了した。太陽光パネルとあわせて、光熱費の削減（H27と比較して年間約130万円減少）に寄与している。 ・ 自主事業として新規に「まちおこしプロレス」を実施した。また、4館合同のスポーツ大会として、卓球、ポッチャに加えて、バドミントン大会を新規に企画した（新型コロナウイルス感染防止のため開催中止）。 |
|----------|---|----|--|

(2) 市による評価

| | | | |
|----------|---|----|---|
| 総括 評価 | B | 所見 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 諸室の稼働率は47.2%であり、R元年度目標（44.2%）及び最終年度の目標（46.4%）を達成した点は評価できる。一方で、台風の影響や新型コロナウイルス蔓延という外的要因はあるが、諸室及び体育館の利用者数は目標を下回った。今後の新型コロナウイルスの収束状況にもよるが、改善を期待したい。 ・ 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開館等、市の指示に対して適切に対応している。 ・ 指定管理者は市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っており、4館合同のスポーツ大会や、新型コロナウイルスの影響で中止となったものの福島復興イベントの企画等、スケールメリットを生かした事業を継続展開している。 ・ 昨年度の本委員会では「イベント等のお知らせを自治会などに配布して、地域に周知を図りたい」との意見に対する対応として、地元自治会と接触はしているが、十分な効果が出ていないため、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

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 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りたい。 ・ 幕張南小学校駐車場が利用できることについて、周知を図りたい。 ・ イベント等の近隣の町内会への周知をさらに図りたい。 ・ 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。 |
|--|