

## 令和2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	千葉市緑区鎌取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)	・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（スポーツ施設）
数値目標※	① 49.6%以上／指定期間最終年度(49.6%) ② 23,560人以上／指定期間最終年度(23,500人以上)
所管課	緑区役所地域振興課

※ 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)	千葉市中央区椿森2丁目5番8号
指定期間	平成28年4月1日～ 令和3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※	R2年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	49.6%以上 (49.6%以上)	40.0%	80.6% (80.6%)
施設利用者数（スポーツ施設）	23,560人以上 (23,500人以上)	11,884人	50.4% (50.6%)

※ 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	R2年度実績
コミュニティまつり参加人数	150人

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1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	68,237	67,142	実績－計画	1,082	新型コロナウイルス感染症拡大による利用料金減収に伴う指定管理料増額のため
	計画	67,155	66,961	計画－提案	0	
	提案	67,155	67,396			
利用料金収入	実績	5,321	8,871	実績－計画	△ 3,022	新型コロナウイルス感染症拡大による利用料金減収
	計画	8,423	8,339	計画－提案	△ 109	
	提案	8,532	8,370			
その他収入	実績	0	179	実績－計画	0	-
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	73,558	76,192	実績－計画	△ 2,020	
	計画	75,578	75,300	計画－提案	△ 109	
	提案	75,687	75,766			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	38,186	39,935	実績－計画	186	-
	計画	38,000	37,398	計画－提案	1,848	
	提案	36,152	35,912			
事務費	実績	16,847	19,163	実績－計画	△ 1,489	閉館・短縮営業による経費の縮小によるもの
	計画	18,336	20,338	計画－提案	△ 1,684	
	提案	20,020	20,338			
管理費	実績	10,166	15,598	実績－計画	△ 8,646	想定を上回る支出減によるもの
	計画	18,812	16,834	計画－提案	1,512	
	提案	17,300	17,300			
委託費	実績	1,241	353	実績－計画	811	委託内容の変更によるもの
	計画	430	730	計画－提案	△ 300	
	提案	730	730			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	-
	計画	0	0	計画－提案	△ 1,485	
	提案	1,485	1,486			
間接費	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	66,440	75,049	実績－計画	△ 9,138	
	計画	75,578	75,300	計画－提案	△ 109	
	提案	75,687	75,766			

※「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		R2年度	【参考】 R1年度
自主事業収入	実績	504	398
その他収入	実績	0	0
合計	実績	504	398

## イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R1年度
人件費	実績	0	0
事務費・管理費	実績	0	5
委託費	実績	0	0
使用料	実績	233	133
事業費	実績	1,059	452
利用料金	実績	1	115
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,293	705

間接費の配賦基準・算定根拠

--

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R1年度
必須業務	収入合計	73,558	76,192
	支出合計	66,440	75,049
	収支	7,118	1,143
自主事業	収入合計	504	398
	支出合計	1,293	705
	収支	△ 789	△ 307
総収入		74,062	76,590
総支出		67,733	75,754
収支		6,329	836
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	<p>市設定の数値目標 49.6% (指定管理者設定目標49.6%) 実績値 40.0% 達成率 80.6%</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大により</p> <p>1 休館、一部休館等 (主なもの)</p> <p>①R2.4.4~4.7 全館休館 (6、7日は、諸室のみ17時まで開館)</p> <p>②R2.4.8~5.26 全館休館</p> <p>③R2.12.26~R3.1.11 予約済の利用を除き利用停止 ※予約済の方に対しても、利用自粛を個々に要請</p> <p>④R3.1.8~R3.3.21 諸室の17時以降の利用停止</p> <p>⑤R3.3.22~R3.3.31 20時以降利用停止</p> <p>2 利用目的制限</p> <p>R2.4.1~R2.9.6 飛沫、接触感染のリスクが高い利用目的について、利用制限を実施。</p>

施設利用者数（スポーツ施設）	E	市設定の数値目標 23,500人（指定管理者設定目標23,560人） 実績値 11,884人 達成率 50.4%  ※新型コロナウイルス感染症拡大により 1 休館、一部休館等（主なもの） ①R2.4.4～5.26 全館休館 ②R2.12.26～R3.1.11 予約済の利用を除き利用停止 ※予約済の方に対しても、利用自粛を個々に要請 ・スポーツ施設の個人使用停止 ③R3.1.8～R3.1.11 17時以降利用停止 ④R3.1.12～R3.3.21 スポーツ施設の休館 ⑤R3.3.22～R3.3.31 20時以降利用停止 2 利用目的制限 R2.4.1～R2.9.6 飛沫、接触感染のリスクが高い利用目的について、利用制限を実施。
----------------	---	---

【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	・年度当初の指定管理料 67,155千円 ・最終の指定管理料 68,237千円※ ※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、臨時休館等を実施したことにより減収した利用料金収入等の補填のために指定管理料を増額した。

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b> 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	C	C	管理運営の基準に従い運営を実施した。
<b>2 施設管理能力</b> <b>(1) 人的組織体制の充実</b> 管理運営の執行体制 必要な専門職員の配置 従業員の能力向上	C	C	十分な人員を配置すると共に、研修による職員の能力向上に努めた。
<b>(2) 施設の維持管理業務</b> 施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等	C	C	管理運営の基準に従い運営を実施した。
<b>3 施設の効用の発揮</b> <b>(1) 幅広い施設利用の確保</b> 開館時間・休館日 利用料金設定・減免 利用促進の方策	C	C	管理運営の基準に従い運営を実施した。
<b>(2) 利用者サービスの充実</b> 利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング	C	C	管理運営の基準に従い運営を実施した。
<b>(3) 施設における事業の実施</b> 施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施	C	C	管理運営の基準に従い運営を実施した。

<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	C	管理運営の基準に従い運営を実施した。
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			

**【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（緑区役所部会）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
<p>① 施設の稼働率及び利用者について、市が設定している最終年度の数値目標を達成したことは評価できる。今後とも利益の還元が得られるようサービスの向上に努められたい。</p> <p>② 自主事業について、参加者が少なく赤字が見込まれる事業の中止や、参加無料事業の有料化等検討し、収支状況の黒字化に努められたい。当該指定管理者は、市内複数のコミュニティセンターの指定管理をしており、知識・経験が豊富なことから、情報共有をし、魅力的な自主事業の実施を期待する。</p>	平成30年度	<p>①施設の稼働率及び利用者数について、最終年度の目標を上回る達成率であった。ホームページやSNSを使った利用促進に努めた。</p> <p>②自主事業については、魅力的な自主事業の企画運営を行った。特に講演会や子ども食堂、高校生ダンスパフォーマンス選手権等、多くの参加者を集めることができた。参加無料の事業については、気軽に参加していただくことを目的にしているが、有料化の事業も増やしてきており、引き続き黒字化に努めていきたい。なお、物販の販売も可能となったことから、収支状況の黒字化につながる事業を今後とも実施していきたい。</p>
<p>① 施設の稼働率及び利用者数について、自然災害や新型コロナウイルス感染症などのコミュニティセンター管理運営において不利な条件が多数あったにもかかわらず、市が設定している最終年度の数値目標を達成したことは評価できる。今後とも利益の還元が得られるようなサービスの向上に努められたい。</p> <p>② 災害時に市と協力し、避難所運営に努めたことは評価できる。今後とも災害時に避難所開設をした際は、速やかに受け入れ体制を整え、積極的な避難所の管理運営に努められたい。</p> <p>③ 地元マスコミやインターネット、SNS等を活用した広報活動は評価できるが、さらなる新規利用者の開拓に向け、予約方法の見直し等検討されたい。</p>	令和元年度	<p>①施設の稼働率及び利用者数について、新型コロナウイルス感染症による様々な制約の中で、数値目標の達成に努めた。</p> <p>②災害時には、市と協力して避難所開設に努めた。</p> <p>③地元マスコミやSNS等のインターネットを利用して利用者増に努めた。</p>

**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

<b>実施内容</b>	<b>調査方法</b>	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 7月・1月)
	<b>回答者数</b>	<p>【7月】 816人(市内671人、市外139人、未記入6人)</p> <p>※各施設毎の質問項目</p> <p>【1月】 351人(市内288人、市外58人、未記入5人)</p> <p>※全施設統一の質問項目</p> <p>合計 1,167人</p>
	<b>質問項目</b>	<p>【7月】</p> <p>(1)利用者について(性別、年代、職業、住所、利用頻度、施設の利用理由、当該施設以外の利用施設)</p> <p>(2)施設に対する満足度について(スタッフの対応、館内の清掃、設備や備品、施設主催の講座やイベント、運動種目、専用使用、体育館のプログラム)</p> <p>(3)今回の新型コロナウイルスについて(施設利用の不安、消毒液等の配置、受付の仕切り等)</p> <p>【1月】</p> <p>(1)利用者について(住所、職業、年代、交通手段、使用施設、利用形態、頻度)</p> <p>(2)施設に対する満足度について(スタッフの対応・説明、受付の待ち時間、施設の清掃、設備の満足度、備品の充実、利用の効果)</p>

【8月】

(1) 利用者について

- 1 住所：緑区 62.1%、中央区 12.0%、花見川区 0.7%、稲毛区 1.6%、若葉区 4.4%、美浜区 1.3%、市内（区未記入） 0.0%、市外 17.0%、未記入 0.7%
- 2 職業：小・中・高 7.1%、専修・大学生 0.7%、勤労者（パート含む） 29.6%、主婦（夫） 37.2%、無職 18.9%、その他 4.6%、未記入 1.9%
- 3 年代：12歳以下 3.6%、13～19歳 7.6%、20～30歳代 11.8%、40～50歳代 29.4%、60～70歳代 40.0%、80歳以上 6.0% 未記入 1.7%
- 4 使用施設：諸室 73.3%、体育館 11.0%、図書館-幼児室-サンルーム 0.0%、その他 9.4%、未記入 1.7%
- 5 利用頻度：ほぼ毎日 0.5%、週1～2回 30.3%、週3～4回 4.2%、月1～2回 41.5%、月3～5回 13.0% はじめて 4.4%、その他 4.9%、未記入 1.2%
- 6 利用する理由：自宅（職場） 34.7%、料金が安い 14.6%、施設がきれい 17.1%、備品が充実 3.1%、対応が良い 7.8%、雰囲気が良い 8.7%、その他 9.1%、未記入 4.8%

(2) 施設に対する満足度について

- 7 総合的な満足度：大変満足 23.0%、満足 72.1%、やや不満 2.1%、非常に不満 0.2%、未記入 2.6%
- 8 スタッフの対応：大変満足 25.7%、満足 69.0%、やや不満 3.8%、非常に不満 0.2%、未記入 3.2%
- 9 館内の清掃：大変満足 25.7%、満足 68.3%、やや不満 3.8%、非常に不満 0.6%、未記入 2.7%
- 10 予約方法：大変満足 18.1%、満足 65.3%、やや不満 6.7%、非常に不満 0.6%、未記入 9.2%
- 11 体育館の種目：大変満足 13.5%、満足 46.1%、やや不満 3.6%、非常に不満 0.4%、未記入 36.5%
- 12 部屋（体育館）の予約はパソコンやスマートフォンで行いますか：はい 25.5%、いいえ 26.8%、未記入 47.7%

(3) 今回の新型コロナウイルスについて

- 13 施設利用の不安：大いにある 9.9%、ややある 46.4%、あまりない 34.3%、全くない 6.5%、未記入 2.8%
- 14 消毒液等の配置：大変満足 15.1%、満足 73.7%、やや不満 7.1%、非常に不満 0.5%、未記入 3.7%
- 15 受付の仕切り等：大変良い 14.8%、良い 76.2%、やや不満 3.4%、非常に不満 0.4%、未記入 5.2%

結果

【1月】

(1) 利用者について

- 1 住所：緑区 60.1%、中央区 13.7%、花見川区1.1%、稲毛区 1.1%、若葉区 4.6%、美浜区 1.4%、市内（区未記入） 0.0%、市外 16.5%、未記入 1.4%
- 2 職業：学生 9.4%、勤労者（自営） 25.1%、主婦（夫） 45.3%、無職 18.5%、未記入 1.7%
- 3 年代：19歳以下 9.4%、～39歳以下 11.4%、～59歳以下 27.6%、～79歳以下 45.6%、80歳以上 5.1%、未記入 0.9%
- 4 交通手段：公共交通機関 10.0%、自転車・バイク 10.8%、自動車 61.8%、徒歩 13.7%、未記入 3.7%
- 5 使用施設：諸室 63.8%、多目的ホール 33.6%、スポーツ施設 0.0%、図書館・幼児室 0.0%、未記入 2.6%
- 6 利用形態：団体 92.9%、個人 4.3%、未記入 2.8%
- 7 利用頻度：初めて利用 10.0%、定期的にご利用 78.3%、未記入 11.7%

(2) 施設に対する満足度について

- 8 スタッフの対応・説明：大変満足 32.5%、満足 48.1%、普通 17.7%、不満足 0.3%、非常に不満足 0.0%、未記入 1.4%
- 9 受付の待ち時間：大変満足 31.6%、満足 46.4%、普通 18.8%、不満足 0.6%、非常に不満足 0.0%、未記入 1.4%
- 10 施設の清掃：大変満足 29.9%、満足 49.0%、普通 17.9%、不満足 0.9%、非常に不満足 0.3%、未記入 2.0%
- 11 設備の満足度：大変満足 28.2%、満足 46.2%、普通 20.5%、不満足 2.6%、非常に不満足 1.1%、未記入 1.4%
- 12 備品の充実：大変満足 25.6%、満足 42.5%、普通 25.4%、不満足 3.1%、非常に不満足 0.9%、未記入 2.6%
- 13 当センターの利用による効果：文化活動への参加が増えた 11.9%、スポーツ活動への参加が増えた 12.3%、レクリエーションへの参加が増えた 6.8%、地域活動への参加が増えた 5.9%、健康増進に役立った 25.8%、地域との連帯感が強くなった 5.7%、生涯学習に役立った 15.0%、その他 2.6%、未記入 13.9%

(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
意見や苦情はございませんでした。	

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>新型コロナウイルス感染症による様々な制約の中、感染者を一人も出さないように職員全員で感染防止対策に取り組むことで、感染者を出すことなく施設運営を実施した。</p> <p>利用者サービスについても、職員相互のチームワークのもと、笑顔のある、利用者目線での対応を心がけて施設運営を実施した。</p>
----------	---	----	--

### (2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>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と評価できる。</p> <p>1 管理運営による成果・実績 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、本市が指示した休館や一部施設の利用停止、利用目的の制限などにより、諸室稼働率、利用者数ともに目標達成が困難な状況であった。</p> <p>2 管理運営の履行状況 新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、感染防止対策の徹底を図るとともに、利用者の安全を確保しながらイベント開催に取り組むなど、臨機応変に管理運営が行われていた。</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

市民局指定管理者選定評価委員会の意見	<p>指定管理者変更に伴い、選定評価委員会を開催していない。</p>
--------------------	------------------------------------