

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）	<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※	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%) 35.0% / R2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% R2: 35.0% ② 18,000人以上 / 指定管理期間最終年度 (15,000人) 18,000人 / R2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 R2: 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）	千葉県千葉市美浜区高浜4丁目12番2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	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）	指定管理期間最終年度 35.0%以上（33.0%以上）	32.6%	指定管理期間最終年度 93.1%（98.8%）
	R2年度数値目標 35.0%		R2年度数値目標 93.1%
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）	9,498人	指定管理期間最終年度 52.8%（63.3%）
	R2年度数値目標 18,000人		R2年度数値目標 52.8%

※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	R2年度実績
施設利用者数（諸室） R2 123,000人	65,950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】 H31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	74,275	71,395	実績－計画 2,418	新型コロナウイルス感染拡大防止に係る臨時休館に伴う減収及び感染拡大防止対策に係る経費分を、指定管理料の増額により補填したため
	計画	71,857	71,297	計画－提案 0	
	提案	71,857	71,660		
損失補償	実績		116	実績－計画 0	H31は台風15号、19号及び10月25日の大雨被害による利用料金減収に伴う損失補填
	計画			計画－提案 0	
	提案				
利用料金収入	実績	7,044	9,796	実績－計画 -1,302	新型コロナの影響により、稼働率が目標を大幅に下回り、減収となったため
	計画	8,346	8,176	計画－提案 0	
	提案	8,346	8,156		
その他収入	実績	2,578	2,740	実績－計画 2,578	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	83,897	84,047	実績－計画 3,694	
	計画	80,203	79,473	計画－提案 0	
	提案	80,203	79,816		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 H31年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	49,327	48,664	実績-計画	2,091	最低賃金の増額に伴う人件費の増
	計画	47,236	47,001	計画-提案	0	
	提案	47,236	47,001			
事務費・管理費	実績	12,377	14,439	実績-計画	-6,903	光熱水費の抑制による減(電力会社変更)
	計画	19,280	18,654	計画-提案	0	
	提案	19,280	18,822			
委託費	実績	8,527	9,134	実績-計画	136	清掃費の増額による増
	計画	8,391	8,618	計画-提案	0	
	提案	8,391	8,697			
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	5,296	5,200	実績-計画	0	
	計画	5,296	5,200	計画-提案	0	
	提案	5,296	5,296			
合計	実績	75,527	77,438	実績-計画	-4,676	
	計画	80,203	79,473	計画-提案	0	
	提案	80,203	79,816			

※「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	R2年度	【参考】 H31年度
自主事業収入	実績 1,695	4,413
その他収入	実績 0	0
合計	実績 1,695	4,413

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 H31年度
人件費	実績 405	637
事務費・管理費	実績 234	576
委託費	実績 0	110
使用料	実績 0	0
事業費	実績 1,690	3,390
利用料金	実績 232	450
合計	実績 2,562	5,162

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)

		R2年度	【参考】H31年度
必須業務	収入合計	83,897	84,047
	支出合計	75,527	77,438
	収支	8,370	6,609
自主事業	収入合計	1,695	4,413
	支出合計	2,562	5,162
	収支	-867	-749
総収入		85,592	88,460
総支出		78,089	82,600
収支		7,503	5,860
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： 32.6%	C	達成率： 98.8%
施設利用者数（体育館） 数値目標： 15,000人以上 実績値： 9,498人	D	達成率： 63.3%

【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	新型コロナウイルスの影響による補填分を除いて判断

【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	C	C	新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、アルコール消毒や諸室の利用制限等に尽力し、利用者の安全な利用に努めた。			
	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						
2	施設管理能力	C	C	適正な人員配置がなされていた。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。職員に接遇・窓口対応研修、パソコンセキュリティ研修、緊急対応時の訓練等を適宜実施した。			
	(1) 人的組織体制の充実						
	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						
	(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	C	C	ホームページにて日々情報を発信したり、チラシや情報誌を作成・配架した。また、事業委員会と作成した広報誌「かけはし」を、真砂・磯辺住民へ配布し、利用促進に努めた。			
	(1) 幅広い施設利用の確保						
	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						
	利用者への支援				C	C	事業委員会が「サービス向上委員会」「利用者懇談会」を兼任し、事業委員会の定例会を5回開催し、利用者意見や要望の収集に努めた。
	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				C	C	絵本の読み聞かせ、おはなし会を年6回計画していたが、新型コロナの影響により中止。プロバスケットチームコーチ指導による自主事業「バスケット教室」を月1回程度開催した。
	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	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。 「施設職員の雇用の安定化への配慮」：退職者数とのバランスがあり、次期の指定管理を取れるか不確定なため、正規職員への登用が難しい状況。			
	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						

【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
図書室の貸出しと閲覧の場所が分かれていることについて、利用者の利便性にも配慮されるよう、努められたい。	令和2年度	図書室内が狭く、またコロナ感染拡大防止の対策も必要なため、室内に閲覧場所を確保することが難しい。 利用者の利便性向上のため、室外の閲覧スペースで閲覧する場合は、貸出処理をせず、ノートに記名のみで閲覧可としている。 また、閲覧用の座席の確保のため、自習室は別に設置している。

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	施設利用者：1回（1月）																																														
	回答者数	337人																																														
	質問項目	①利用者について ②当施設に対する満足度																																														
	<p>①利用者について</p> <p>住所： 中央区 3.3%、花見川区 16.6%、稲毛区 9.5%、若葉区 2.1%、緑区 1.5%、美浜区 56.1%、市外 8.0%、未記入 2.9%</p> <p>職業： 学生 5.9%、勤労者 19.3%、主婦(夫) 46.9%、無職 25.2%、未記入 2.7%</p> <p>年齢： 19歳以下 4.7%、20～39歳 8.3%、40～59歳 25.8%、60～79歳 51.6%、80歳以上 9.2%、未記入 0.4%</p> <p>交通手段： 公共交通機関 7.7%、自転車・バイク 21.7%、車 54.9%、徒歩 14.8%、未記入 0.9%</p> <p>使用施設： 諸室 58.2%、ホール 39.8%、スポーツ施設 0.0%、図書室・幼児室 0.3%、未記入 1.7%</p> <p>利用形態： 団体 87.5%、個人 8.3%、未記入 4.2%</p> <p>利用頻度： 初めて 2.4%、定期的 86.9%、未記入 10.7%</p> <p>② 当施設に対する満足度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフの対応・説明</td> <td>24.9%</td> <td>49.3%</td> <td>24.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>1.8%</td> </tr> <tr> <td>受付待ち時間</td> <td>25.2%</td> <td>43.0%</td> <td>27.6%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> <td>3.9%</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>35.3%</td> <td>46.9%</td> <td>16.3%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> <td>1.2%</td> </tr> <tr> <td>設備の満足度</td> <td>28.8%</td> <td>48.1%</td> <td>20.5%</td> <td>1.5%</td> <td>0.3%</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>備品の充実</td> <td>25.5%</td> <td>43.6%</td> <td>26.7%</td> <td>1.8%</td> <td>0.0%</td> <td>2.4%</td> </tr> </tbody> </table>							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	24.9%	49.3%	24.0%	0.0%	0.0%	1.8%	受付待ち時間	25.2%	43.0%	27.6%	0.3%	0.0%	3.9%	施設の清掃	35.3%	46.9%	16.3%	0.3%	0.0%	1.2%	設備の満足度	28.8%	48.1%	20.5%	1.5%	0.3%	0.8%	備品の充実	25.5%	43.6%	26.7%	1.8%	0.0%	2.4%
	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	24.9%	49.3%	24.0%	0.0%	0.0%	1.8%																																										
受付待ち時間	25.2%	43.0%	27.6%	0.3%	0.0%	3.9%																																										
施設の清掃	35.3%	46.9%	16.3%	0.3%	0.0%	1.2%																																										
設備の満足度	28.8%	48.1%	20.5%	1.5%	0.3%	0.8%																																										
備品の充実	25.5%	43.6%	26.7%	1.8%	0.0%	2.4%																																										

結果	<p>《アンケートの主な意見》</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 良かった点 <ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの対応が丁寧 ・ 施設がとても清潔 ・ サークルで友人が増えた。 ● 悪かった点 <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレの便座が冷たい <ul style="list-style-type: none"> → 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。 ・ ピアノの調律の頻度を増やしてほしい <ul style="list-style-type: none"> → 定期的に調律を実施しているが、ピアノが古くすぐに狂ってしまうため、購入も視野に今後検討していく。 ・ 多目的室に鏡がほしい <ul style="list-style-type: none"> → R3年3月に移動式スポーツミラーを1台購入し設置した。
----	--

(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
<p>コロナの影響による利用制限の中で、諸室は使用できるようになったのに、体育館は使用できないのか。</p>	<p>感染が拡大している期間は、不特定多数の接触機会を減らすため、ガイドラインにより体育館の個人使用が停止となっていることを説明し、ご理解いただいた。</p>

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>コロナ禍における休館等もあり、諸室等の稼働率等において目標値を下回っている。特に、体育館の利用については、年末から3月中旬までの休館が響き大幅に目標値を下回っている。</p> <p>自主事業についても、コロナの影響により計画通りに実施する事が出来なかった。</p> <p>コロナ禍対応のため、窓開放等による換気・入口付近等への消毒設置・マスク着用等の注意喚起などの対策を実施した。</p> <p>コロナの影響による利用制限等について、利用サークルが混乱を招かないよう連絡を徹底した。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>新型コロナウイルスの影響により、利用人数、稼働率ともに低下したが、市からの利用制限等の指示に、利用者の安全を第一に考え、迅速に的確な対応を実施していたことが評価できる。</p> <p>また、落書き消去や障子紙張替等、細かな補修も実施し、利用者の満足度向上のために尽力した。</p> <p>コロナの影響で中止になる事業も多かったが、プロバスケットチームコーチ指導によるバスケット教室等、工夫を凝らした魅力ある自主事業を実施したことも評価できる。</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。