

## 令和3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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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（体育館個人使用）
数値目標※	① 43.7% / 指定管理期間最終年度 (43.1%以上) 42.5% / R3年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 R3 42.5% R4 42.8% R5 43.1% R6 43.4% R7 43.7% ② 7,470人 / 指定管理期間最終年度 (6,952人以上) 7,179人 / R3年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 R3 7,179人 R4 7,251人 R5 7,323人 R6 7,397人 R7 7,470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	(株)千葉マリンスタジアム
構成団体（共同事業体の場合）	-
主たる事業所の所在地	千葉県千葉市美浜区高浜4丁目12番2号
指定期間	令和3年（2021年）4月1日～令和8年（2026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※	R3年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 43.7% (43.1%以上)	46.2%	指定管理期間最終年度 105.7% (107.2%)
	R3年度数値目標 42.5%		R3年度数値目標 108.7%
施設利用者数（体育館個人使用）	指定管理期間最終年度 7,470人 (6,952人以上)	8,012人	指定管理期間最終年度 107.3% (115.3%)
	R3年度数値目標 7,179人		R3年度数値目標 111.6%

※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。

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	R3年度実績
施設利用者数（諸室）	100,024人
R3 127,300人	
施設利用者数（体育館専用使用）	8,568人
R3 8,626人	

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R3年度	【参考】 R2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	63,569	74,275	実績－計画 -226	新型コロナウイルス感染拡大防止に係る臨時休館に伴い不要となった光熱水費分及び受託事業の未実施分の指定管理料等を返還したため
	計画	63,795	71,857	計画－提案 0	
	提案	63,795	71,857		
利用料金収入	実績	11,036	7,044	実績－計画 974	稼働率が目標値以上であったため
	計画	10,062	8,346	計画－提案 0	
	提案	10,062	8,346		
その他収入	実績	2,865	2,578	実績－計画 365	複合施設からの光熱水費の徴収が増加したため
	計画	2,500	0	計画－提案 0	
	提案	2,500	0		
合計	実績	77,470	83,897	実績－計画 1,113	
	計画	76,357	80,203	計画－提案 0	
	提案	76,357	80,203		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	33,147	49,327	実績－計画	-1,744	育児休業取得者（契約社員）がいたため
	計画	34,891	47,236	計画－提案	0	
	提案	34,891	47,236			
事務費・管理費	実績	13,733	12,377	実績－計画	-2,281	節電、節約に努め、経費を削減できたため
	計画	16,014	19,280	計画－提案	0	
	提案	16,014	19,280			
委託費	実績	22,361	8,527	実績－計画	559	設備管理再委託先の人件費が高騰したため
	計画	21,802	8,391	計画－提案	0	
	提案	21,802	8,391			
その他事業費 (備品購入)	実績	169	0	実績－計画	119	サークル紹介文の掲示場所を増やすために新たに掲示板を設置したため、高額となった。
	計画	50	0	計画－提案	0	
	提案	50	0			
本社費・共通費	実績	3,600	5,296	実績－計画	0	
	計画	3,600	5,296	計画－提案	0	
	提案	3,600	5,296			
合計	実績	73,010	75,527	実績－計画	-3,347	
	計画	76,357	80,203	計画－提案	0	
	提案	76,357	80,203			

※「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）  
本部で担っている、人事業務、経理業務、資格取得推進業務等に関する経費を、管理運営費の約5%として計上

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	3,028	1,695
その他収入	0	0
合計	3,028	1,695

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度
人件費	895	405
事務費・管理費	143	234
委託費	0	0
使用料	0	0
事業費	2,468	1,690
利用料金	384	232
合計	3,890	2,562

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)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	77,470	83,897
	支出合計	73,010	75,527
	収 支	4,460	8,370
自主事業	収入合計	3,028	1,695
	支出合計	3,890	2,562
	収 支	-862	-867
総収入		80,498	85,592
総支出		76,900	78,089
収 支		3,598	7,503
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： 43.1% 実績値： 46.2%	B	達成率： 107.2%
施設利用者数（体育館個人使用） 数値目標： 6,952人 実績値： 8,012人	B	達成率： 115.3%

【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返還分を除いて判断

【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
<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	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。防災備蓄品として、飲料水を市30ケースとは別に20ケース以上確保している。定期的に避難所運営委員会と備蓄品の在庫を確認している。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	適正な人員配置がなされていた。また、複合施設とは適宜情報共有し、複合施設が諸室等を借用することもあり、連携して運営している。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	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。経年劣化等により不足している備品を随時補充していることを確認した。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	図書システムの機能を追加し、ホームページで図書室内の蔵書を検索できるようにした。また、事業委員会と作成した広報誌「かけはし」に、サークル活動の紹介を掲載し、真砂・磯辺地域の自治会、マンションの住民へ配布し、利用促進に努めた。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	サークル会員募集等の案内を掲示する場を拡大するため、1階エレベーターの奥に掲示板を増設した。独自のモニタリングの実施として、サークル代表者と自治会員で構成している事業委員会の定例会議を通年開催し、意見や要望の収集に努めた。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	絵本の読み聞かせ・おはなし会を年4回計画していたが、新型コロナウイルスの影響により中止。コミュニティまつり代替事業として、事務室前広場にて神主による祈禱及び獅子舞の奉納を実施。自主事業では、稼働率の低い料理実習室を使用した「太巻き寿司教室」（完成品は持ち帰りとした）を実施した。また、自主事業「音楽祭」では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策をしながらの発表会の練習として、サークルと協力し楽器演奏会を実施できた。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	C	設備管理者は市内に支店がある事業者。職員22人中21人市内雇用。障害者を1名雇用
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。

## 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	(1) 幼児室利用者：1回（8月） (2) 施設利用者：1回（1月）																																										
	回答者数	(1) 12人 (2) 850人																																										
	質問項目	(1) 幼児室満足度・要望 (2) ①利用者について ②当施設に対する満足度																																										
結果	<p>(1) 幼児室満足度・要望 意見・要望のあった事項に対し、適宜対応している。</p> <p>《主な要望及び対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ビデオが止まる時がある。→事務室のビデオカセットデッキと交換した。</li> <li>・ 使用状況をあらかじめ知りたい。 →受付に、幼児室使用中、閉鎖中の札を下げ、使用状況がわかるようにした。</li> </ul> <p>(2) ①利用者について ②当施設に対する満足度</p> <p>①利用者について</p> <p>住所： 中央区 5.3%、花見川区 14.4%、稲毛区 10.8%、若葉区 2.9%、緑区 1.8%、美浜区 53.5%、市外 10.2%、未記入 1.1%</p> <p>職業： 学生 4.1%、勤労者 25.5%、主婦(夫) 38.0%、無職 27.6%、未記入 4.8%</p> <p>年齢： 19歳以下 3.6%、20～29歳 2.6%、30～39歳 5.1%、40～49歳 9.1%、50～59歳 13.8% 60～69歳 14.2%、70～79歳 37.9%、80歳以上 12.5%、未記入 1.2%</p> <p>交通手段： 公共交通機関 7.9%、自転車・バイク 15.5%、車 57.4%、徒歩 13.9%、未記入 5.3%</p> <p>使用施設： 諸室 47.6%、ホール 38.2%、スポーツ施設 10.6%、図書室・幼児室 0.2%、未記入 3.4%</p> <p>利用形態： 団体 90.9%、個人 5.3%、未記入 3.8%</p> <p>利用頻度： 初めて 2.4%、定期的 86.5%、未記入 11.1%</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>23.2%</td> <td>45.5%</td> <td>28.4%</td> <td>0.6%</td> <td>0.4%</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>受付待ち時間</td> <td>22.7%</td> <td>39.1%</td> <td>31.8%</td> <td>0.9%</td> <td>0.1%</td> <td>5.4%</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>30.9%</td> <td>46.6%</td> <td>19.5%</td> <td>1.2%</td> <td>0.0%</td> <td>1.8%</td> </tr> <tr> <td>設備の満足度</td> <td>27.4%</td> <td>44.8%</td> <td>24.1%</td> <td>2.1%</td> <td>0.0%</td> <td>1.6%</td> </tr> <tr> <td>備品の充実</td> <td>23.3%</td> <td>42.1%</td> <td>28.9%</td> <td>2.0%</td> <td>0.0%</td> <td>3.7%</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	23.2%	45.5%	28.4%	0.6%	0.4%	1.9%	受付待ち時間	22.7%	39.1%	31.8%	0.9%	0.1%	5.4%	施設の清掃	30.9%	46.6%	19.5%	1.2%	0.0%	1.8%	設備の満足度	27.4%	44.8%	24.1%	2.1%	0.0%	1.6%	備品の充実	23.3%	42.1%	28.9%	2.0%	0.0%	3.7%
	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	23.2%	45.5%	28.4%	0.6%	0.4%	1.9%																																						
受付待ち時間	22.7%	39.1%	31.8%	0.9%	0.1%	5.4%																																						
施設の清掃	30.9%	46.6%	19.5%	1.2%	0.0%	1.8%																																						
設備の満足度	27.4%	44.8%	24.1%	2.1%	0.0%	1.6%																																						
備品の充実	23.3%	42.1%	28.9%	2.0%	0.0%	3.7%																																						

	<p>《アンケートの主な意見》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 良かった点 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフの対応が親切で丁寧</li> <li>・ 施設がいつもきれい</li> <li>・ 迅速に対応してくれる</li> </ul> </li> <li>● 悪かった点 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 音楽室のピアノの調律の頻度を増やしてほしい <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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い、温度管理等も難しい。ピアノを動かすと調律が変わるため、移動禁止とした。</li> </ul> </li> <li>・ トイレの便座が冷たいので改善してほしい <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ウォッ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。</li> </ul> </li> <li>・ 寒いので改善してほしい <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 換気が必要なため、室内温度の調整が難しいが、暖房等で対応していただいている。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
--	--

(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
ホームページの図書室の利用方法等を見つけやすくしてほしい。	施設ホームページのトップページ下部に「図書室のご利用」のバナーを追加し、利用方法・休室日等の確認をしやすくした。
コミュニティセンター周辺で喫煙している人がいる。喫煙禁止であれば、貼紙を貼ってほしい。	職員及び複合施設職員に、路上喫煙をしないよう再度注意喚起をした。 また、歩道及び路上であるため、市へ報告し、市の所管課の廃棄物対策課が、注意喚起の掲示物を設置した。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>コロナ感染症が落ち着いてきたことにより、活動を再開するサークルが増加し、更には近隣施設の改修工事等による休館などの影響もあり、諸室等の稼働率が目標値を上回っている。しかしながら利用人数は、諸室の定員の制限や個人利用の増加により目標値を下回っている。</p> <p>自主事業は、不特定多数の集まる事業を中止し人数を制限した新しい事業を展開したことにより、当初の計画事業数は開催できた。</p> <p>コロナ感染症対策のため、窓開放等による換気・入口付近への消毒設置・マスク着用等の注意喚起などの対策を引き続き実施した。</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感染拡大防止対策に努めながら、諸室稼働率、体育館個人使用人数ともに、目標値を上回ったことは評価できる。</p> <p>近隣施設の休館等により、新規の利用者も増加していたが、丁寧な対応で、定期的に使用する場として選択してもらっていると考えられる。</p> <p>自主事業の音楽祭や、コミュニティまつり代替事業の祈禱及び獅子舞いの奉納において、新型コロナウイルス感染拡大防止対策をしながら、サークルの発表の場を設けることができた。</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美浜区役所部会の意見

- ・引き続き、施設稼働率向上に努められたい。
- ・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、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。