

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	千葉県美浜区高洲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（昭和54年千葉県条例第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※	施設稼働率（諸室）
数値目標※	55.0%以上 / 指定管理期間最終年度（53.0%） 55.0% / 令和2年度 【最終年度数値達成に向けた年度目標】 H28: 50.5% H29: 51.5% H30: 53.0% H31: 54.0% R2: 55.0%
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	千葉県千葉市中央区千葉港2番1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※	令和2年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 55.0%以上（53.0%以上）	34.9%	指定管理期間最終年度 63.5%（65.9%）
	令和2年度数値目標 55.0%		令和2年度数値目標 63.5%

※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) その他利用状況を示す指標

指 標	R2年度実績
夜間（19-21時）施設稼働率（諸室）	23.7%
R2年度 42.8%	
施設利用者数（諸室）	66,297人
R2年度 139,181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	51,201	50,058	実績－計画 971	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	50,230	49,846	計画－提案 0	
	提案	50,230	50,160		
損失補償	実績		21	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	3,938	6,059	実績－計画 -2,733	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	6,671	6,569	計画－提案 0	
	提案	6,671	6,557		
その他収入	実績	45	136	実績－計画 45	関係団体に対するコピー機の実費相当分の徴収
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	55,184	56,273	実績－計画 -1,717	
	計画	56,901	56,415	計画－提案 0	
	提案	56,901	56,717		

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	23,253	23,564	実績－計画	-31	新型コロナウイルス感染拡大防止に係る臨時休館時に勤務を要しなかったパート職員の人件費分
	計画	23,284	23,058	計画－提案	0	
	提案	23,284	23,058			
事務費・管理費	実績	11,800	14,321	実績－計画	-3,982	新型コロナの影響により事業が中止となったことに伴い、消耗品費や会議費等が減額となったため
	計画	15,782	15,683	計画－提案	0	
	提案	15,782	15,824			
委託費	実績	18,821	18,904	実績－計画	4,041	駐車場警備、清掃等再委託先の人件費が高騰したため
	計画	14,780	14,646	計画－提案	0	
	提案	14,780	14,780			
その他事業費 (備品購入)	実績	0	0	実績－計画	-55	購入予定であったラジカセが現在あるものに対応でき、購入不要となったため 使用頻度の高いラジカセを更新する予定であったため
	計画	55	55	計画－提案	55	
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	3,000	2,973	実績－計画	0	
	計画	3,000	2,973	計画－提案	0	
	提案	3,000	3,000			
合計	実績	56,874	59,761	実績－計画	-27	
	計画	56,901	56,415	計画－提案	55	
	提案	56,846	56,662			

※「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.49）
本社経費、間接費、本社での出退勤管理等の庶務経費

(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 2,362	3,595
その他収入	実績 0	0
合計	実績 2,362	3,595

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 H31年度
人件費	実績 448	656
事務費・管理費	実績 21	72
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	0
事業費	実績 1,776	2,763
利用料金	実績 230	417
合計	実績 2,475	3,907

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	55,184	56,273
	支出合計	56,874	59,761
	収 支	-1,690	-3,487
自主事業	収入合計	2,362	3,595
	支出合計	2,475	3,907
	収 支	-113	-312
総収入		57,546	59,869
総支出		59,349	63,668
収 支		-1,803	-3,799
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： 53.0% 実績値： 34.9%	D	達成率： 65.9%

【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				
	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。
	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				
	(1) 人的組織体制の充実	C	C	H31年度に引き続き、複合施設と連携して合同避難訓練を実施した。また、後日振り返りの反省会も実施した。 いきいきプラザと連携し、近隣URに津波の際の緊急避難先とする許可を得た。 非常時の連携を確認し、新型コロナに係る休館等、随時別館施設の休館情報を共有し、市民から問い合わせがあった際に対応できるようにした。
	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	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。また、新型コロナに係る休館期間を利用して、時間のかかる修繕、特別清掃、備品の整理整頓を実施し、利用再開時に利用者の満足度を高められるよう努めた。
	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	C	C	新型コロナに係る市からの利用制限の指示に迅速に対応し、利用者に対し丁寧に対応した。 3密対策としてロビーを閉鎖しているものの、感染症対策に考慮しつつロビーを適切に管理し、季節装飾、オリパラ応援のぼりの設置、近隣幼稚園の作品展示を実施した。
	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	C	C	静養室利用者意見に柔軟に対応し、曜日毎の種目変更や人数制限を適切に行い、利用者満足度の向上に努めた。 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			
	(3) 施設における事業の実施	C	C	おはなし会は新型コロナの影響のため、11月のみ実施した。 自主事業でも、新型コロナの影響のため料理実習室を使用する事業を中止とした。 稼働率の低い夜間時間帯に自主事業を展開し、夜間稼働率向上に努めた。
	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	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
料理実習室の稼働率について、引き続き向上に努められたい。	平成31年度	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、料理実習室を使用する自主事業を中止とした。料理サークルも活動中止が多く、料理実習室の利用は一人で使用する人やそば打ちのみをする人に限られたため、稼働率が低下した。ホール1を使用する際に控室として使用する等で利用を促した。
障害者の雇用及び非正規職員から正規職員への登用を進めるよう努められたい。	平成31年度	障害者手帳を所有する人を1名雇用中 非正規職員から正規職員への登用については、退職者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となっており、実績なし。引き続き正規職員への採用に努める。
満足度調査の利用頻度の項目において「初めて利用」の割合が低いことから、新規利用者の開拓に向け、広報・周知のさらなる強化等について、検討されたい。	平成31年度	コミュニティセンターで企画した自主事業「ルーシーダットン（タイ式自己整体法）」の参加者が、同項目のサークルを立ち上げ、1団体新規にサークルが結成された。今後もコミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施していきたい。

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：2回（10月、2月） (2) 施設利用者：1回（1月）																																										
		(1) 計33人（10月：20人、2月：13人） (2) 309人																																										
		(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																																										
	<p>(1) 幼児室満足度・要望</p> <p>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"> 消毒をいつ実施したのか掲示してほしい→「17時以降大型遊具は消毒しています。」と掲示した <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7.4%、花見川区9.7%、稲毛区12.0%、若葉区1.6%、緑区1.6%、美浜区60.5%、市外5.2%、未記入2.0%</p> <p>職業： 学生 9.1%、勤労者 26.2%、主婦(夫) 38.9%、無職 23.9%、未記入 1.9%</p> <p>年齢： 19歳以下 8.4%、20～39歳 4.9%、40～59歳 23.0%、60～79歳 52.4%、80歳以上 10.0%、未記入 1.3%</p> <p>交通手段： 公共交通機関 13.3%、自転車・バイク 22.7%、車 41.1%、徒歩 21.0%、未記入 1.9%</p> <p>使用施設： 諸室 63.1%、ホール・多目的ホール 32.7%、幼児室 0.3%、未記入 3.9%</p> <p>利用形態： 団体 92.2%、個人 4.2%、未記入 3.6%</p> <p>利用頻度： 初めて 3.6%、定期的 82.8%、未記入 13.6%</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>17.5%</td> <td>47.6%</td> <td>31.4%</td> <td>0.6%</td> <td>0.3%</td> <td>2.6%</td> </tr> <tr> <td>受付待ち時間</td> <td>17.2%</td> <td>40.1%</td> <td>35.3%</td> <td>0.6%</td> <td>0.6%</td> <td>6.2%</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>18.1%</td> <td>45.0%</td> <td>32.0%</td> <td>1.6%</td> <td>0.7%</td> <td>2.6%</td> </tr> <tr> <td>設備の満足度</td> <td>13.3%</td> <td>34.9%</td> <td>41.1%</td> <td>6.8%</td> <td>1.0%</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>備品の充実</td> <td>13.6%</td> <td>30.4%</td> <td>43.4%</td> <td>6.5%</td> <td>2.3%</td> <td>3.8%</td> </tr> </tbody> </table> <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"> ・ スタッフが親切で説明も丁寧 ・ 迅速・スムーズな対応 ・ 諸室・廊下などがきれい ● 悪かった点 <ul style="list-style-type: none"> ・ 冷房・暖房が効かない <ul style="list-style-type: none"> → 公共施設の推奨温度で運用していたが、意見が多くあったため、状況により設定温度を2～3℃変更。また開館10分前に冷暖房を入れておき、快適に過ごせるよう努めた。 ・ コピー機を設置してほしい <ul style="list-style-type: none"> → 利用者が自由に使用できるコピー機は設置していないが、自主事業として、事務室のコピー機を使用し、有料のコピーサービスを実施している。コピーサービスを知らない利用者もいるので、引き続き周知していきたい。 ・ W i - F i を設置してほしい <ul style="list-style-type: none"> → 令和3年度に設置予定で準備を進めている。 			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	17.5%	47.6%	31.4%	0.6%	0.3%	2.6%	受付待ち時間	17.2%	40.1%	35.3%	0.6%	0.6%	6.2%	施設の清掃	18.1%	45.0%	32.0%	1.6%	0.7%	2.6%	設備の満足度	13.3%	34.9%	41.1%	6.8%	1.0%	2.9%	備品の充実	13.6%	30.4%	43.4%	6.5%	2.3%	3.8%
	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	17.5%	47.6%	31.4%	0.6%	0.3%	2.6%																																						
受付待ち時間	17.2%	40.1%	35.3%	0.6%	0.6%	6.2%																																						
施設の清掃	18.1%	45.0%	32.0%	1.6%	0.7%	2.6%																																						
設備の満足度	13.3%	34.9%	41.1%	6.8%	1.0%	2.9%																																						
備品の充実	13.6%	30.4%	43.4%	6.5%	2.3%	3.8%																																						

(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>ホール2に感染予防の対応がない。(消毒用アルコールの設置や注意喚起の掲示等) ホール2の鍵を貸し出す際に注意喚起していて、注意事項の掲示も受付カウンターの横にしているとのことだが、直接ホールに行く人には伝わらないのではないか。 (市長への手紙)</p>	<p>すぐにホール2の前に消毒液を設置し、「千葉市コミュニティセンターのご利用にあたって～新型コロナウイルス感染拡大予防対策のお願い～」と「千葉市コロナ追跡サービス」を掲示した。</p>
<p>静養室の利用について 今日は将棋の日なのに囲碁をやっている人がいる。 (窓口にて受付)</p>	<p>静養室の密を防ぐために、活動によって曜日を分けた。 囲碁活動日：月、水、金 将棋活動日：火、木、土 (日曜閉室) すぐに静養室に行き、その旨説明し、退室していただいた。</p>
<p>施設内で感染者の利用が判明した場合の調査で使用する活動名簿の取扱いについて 活動名簿を持っている人が感染した場合名簿を見ることができなくなるので、事務所で預かってほしい。 (窓口にて受付)</p>	<p>名簿は個人情報となるため、サークルでの保管をお願いしている。活動名簿を保管している人が感染した場合は、前の週の名簿を使用して連絡を取るようお願いした。</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>今年度は新型コロナウイルス感染拡大予防として、イベント関係は全て中止することになってしまいました。そんな中、下記の2点に重点を置き、施設運営しました。</p> <p>1. 利用者の安全・安心について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの情報を館内に掲示し、特に静養室では「囲碁・将棋の活動日」を曜日ごとに分け、密を回避できるように利用者の方々にも協力してもらいながら運営しました。 ・館内の消毒については、共同で使用するトイレや各諸室のノブ等を定期的に消毒を行いました。また、館内に必要と思われる箇所に消毒液を設置し、安全性の向上に努めました。 ・合同避難訓練に関しては、図書館、子育てリラックス館、子どもルーム、いきいきプラザの方々とは避難訓練実施のために話し合いを行い、今年度は子どもルームの児童にも合同避難訓練に参加してもらうことにより、各施設の意識向上につなげることができました。建物内から最終的にどのようにするのかなど、今後の課題も見えたことにより、今まで以上に安全に対する意識を向上することができました。 <p>2. 施設環境の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染拡大に伴い、イベントを開催することが難しくなったこともあり、イベント準備時間を、長い年月そのままになっていた倉庫や機械室の備品の片付けや整理整頓にあて、事業委員会の方々を中心に機械室やホール1などを整理整頓し、倉庫に関しては地域団体、第29地区連、浜友の会、社会福祉協議会、事業委員会の方々と一緒に不要なものを廃棄処分し、利用向上に努めました。
----------	---	----	---

(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、休館中に施設の清掃や備品の調整を行う等、利用者の満足度向上のために尽力した。</p> <p>複合施設の中心となって連絡調整等を行ったほか、合同で避難訓練を実施する等、コミュニティ施設全体の適切な管理運営を行っていることも評価できる。</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。

(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

- ・新型コロナウイルス感染症の流行により、様々な影響がある中においても、運用面において努力が認められる。
- ・SNS等を活用し、若い世代への周知を進めるよう努められたい。
- ・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。