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	千葉市中央コミュニティセンター（松波分室を含む）
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　中央コミュニティセンター　３９％以上／指定期間最終年度（Ｒ２年度） 松波分室　３５％以上／指定期間最終年度（Ｒ２年度） ②　１３４，０００人以上／指定期間最終年度（Ｒ２年度）
所管課	市民局市民自治推進部市民総務課

※　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	シンコースポーツ株式会社
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）	東京都中央区日本橋堀留町２丁目１番１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）中央ｺﾐｭﾆﾃｨｾﾝﾀｰ	最終年度（R2年度）数値目標 42.0%　（39%以上）	31.3%	最終年度（R2年度）数値目標に対する達成率 74.5%　（80.3%）
施設稼働率（諸室）松波分室	最終年度（R2年度）数値目標 39.5%　（35%以上）	28.8%	最終年度（R2年度）数値目標に対する達成率 72.9%　（82.3%）
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度（R2年度）数値目標 135,000人　（134,000人以上）	41,522人	最終年度（R2年度）数値目標に対する達成率 30.8%　（31.0%）

※　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
コミュニティまつり参加人数	開催中止
図書室・幼児室利用者数	5,201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	46,102	34,123	実績－計画	14,599	新型コロナウイルス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、利用料金収入の補填による。
	計画	31,503	31,794	計画－提案	△ 43	
	提案	31,546	31,965			
利用料金収入	実績	11,611	26,451	実績－計画	△ 19,922	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、臨時休館等の実施したことにより、利用料金収入が減収したもの。
	計画	31,533	31,092	計画－提案	42	
	提案	31,491	31,072			
その他収入	実績	39	556	実績－計画	39	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	57,752	61,130	実績－計画	△ 5,284	
	計画	63,036	62,886	計画－提案	△ 1	
	提案	63,037	63,037			

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	38,526	42,550	実績－計画	△ 2,009	臨時休館等による人件費の減
	計画	40,535	40,536	計画－提案	△ 3,634	雇用形態を人材派遣に切り替えたことから委託費で計上したことによる減
	提案	44,169	44,169			
事務費	実績	8,865	9,510	実績－計画	△ 991	臨時休館等による広告宣伝の減
	計画	9,856	9,443	計画－提案	0	
	提案	9,856	9,856			
管理費	実績	505	368	実績－計画	△ 815	修繕費の減
	計画	1,320	1,308	計画－提案	0	
	提案	1,320	1,320			
委託費	実績	4,310	5,773	実績－計画	△ 952	臨時休館等による人件派遣の減
	計画	5,262	5,536	計画－提案	3,633	雇用形態を人材派遣に切り替えたことから委託費で計上したことによる増
	提案	1,629	1,629			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
間接費	実績	5,775	6,113	実績－計画	△ 288	
	計画	6,063	6,063	計画－提案	0	
	提案	6,063	6,063			
合計	実績	57,981	64,314	実績－計画	△ 5,055	
	計画	63,036	62,886	計画－提案	△ 1	
	提案	63,037	63,037			

※「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

一般管理費として収入の10%の額を計上

（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	949	8,649
その他収入	実績	0	0
合計	実績	949	8,649

イ　支出

（単位：千円）

費　目		R2年度	【参考】R1年度
人件費	実績	267	2,352
事務費	実績	100	576
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	96
使用料	実績	0	41
事業費	実績	551	1,157
利用料金	実績	142	1,136
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	95	865
合計	実績	1,155	6,223

間接費の配賦基準・算定根拠

一般管理費として収入の10%の額を計上

（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	57,752	61,130
	支出合計	57,981	64,314
	収　支	△ 229	△ 3,184
自主事業	収入合計	949	8,649
	支出合計	1,155	6,223
	収　支	△ 206	2,426
総収入		58,701	69,779
総支出		59,136	70,537
収　支		△ 435	△ 758
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）　中央ｺﾐｭﾆﾃｨｾﾝﾀｰ 数値目標：39.0%　実績値：31.3%	D	達成率：80.3%
施設稼働率（諸室）　松波分室 数値目標：35.0%　実績値：28.8%	D	達成率：82.3%
施設利用者数（スポーツ施設） 数値目標：134,000人　実績値：41,522人	E	達成率：31.0%

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、臨時休館、利用目的制限を実施した影響により、数値目標を達成することが困難な状況であった。

【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：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 31,503千円（提案額からの削減率0.1%） ・最終の指定管理料※ 46,102千円（提案額を14,556千円超過、削減なし） ※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、臨時休館等の実施したことにより減収した、利用料金収入の補填のため指定管理料を増額。

【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の対応にあたり、本市の指示をよく理解し、臨時休館情報等の利用者への発信など適切に実施した。
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			
（１）人的組織体制の充実	C	B	図書室に図書館司書を配置し、図書室の充実化を図った。毎日、プールでの事故発生時における救命のシミュレーションを行うことで、職員の能力向上に努め、安全な管理運営を行っていた。
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	施設内巡回時に、予防保全が必要な箇所を把握し、修繕を実施。諸室、廊下等のタイルの剥離箇所の補修など自社スタッフで対応が可能なものは速やかに修繕を実施した。
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	近隣施設（ポートアリーナ等）へ利用パンフレットを配架し、休館日などの必要な情報を発信した。また、市内小学生の東京２０２０オリンピック・パラリンピックをテーマにした作品を施設に展示した。
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	市の基準どおりに管理運営が行われており、ＣＤプレイヤーを購入することで、貸出備品を充実させ、利用者サービスの向上に努めた。
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	コミュニティまつりは新型コロナウイルス感染症拡大防止策を十分に講じることが困難だったため、中止とした。
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			
市内業者の育成	B	C	提案事項である市内雇用率８０％（令和3年3月時点で、81.0%）を達成した。障害者は２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。

（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
今後、予防的な修繕についても対応ができるよう努められたい。	令和元年度	広範囲での床の劣化を防ぐためにＰタイルの割れが目立っていた諸室の床修繕を実施しました。
利用時間の厳守について周知徹底するよう努められたい。	平成３０年度	受付窓口に利用時の注意事項を掲示するとともに、カギの受け渡し時に声掛けすることで、時間の厳守について案内を行っている。
アンケート項目について、コミュニティ活動がどの程度盛んになったのかがわかる指標を盛り込むよう検討されたい。	平成２９年度	１月に実施したアンケートで、「当センターを利用したことによる効果」の項目を追加した。
中央コミュニティセンターについて、更なる盗難対策について検討されたい。	平成２８年度	盗難対策として、プール施設のロッカーをカードキー式のものに入替えを行った。
松波分室の市内全域の市民に利用してもらえるような工夫を検討されたい。	平成２７年度	駅へのポスター掲示、お茶会・手芸等のイベントの継続的な実施、高齢の利用者が利用しやすい環境づくり（利用補助・椅子の設置等）に努めることで、徐々に施設認知度が上がり、稼働率は計画を大幅に上回る結果となった。
松波分室の利用者の拡大のための働きかけや施設の周知を工夫されたい	平成２６年度	

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

<table>
<tr><td rowspan="3">実施内容</td><td>調査方法</td><td>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）</td></tr>
<tr><td>回答者数</td><td>（７月）０人（新型コロナウイルスの感染拡大により実施を見送り）
（１月）３９５人（市内　３１１人、市外　８０人、未記入　４人）
合計　３９５人</td></tr>
<tr><td>質問項目</td><td>【７月】（予定）
(1) 利用者について（性別、年代、使用施設）
(2) 受付対応で特に優先されるもの（分かりやすさ、迅速さ、親しみやすさ）
(3) 貸し出し備品であると便利だと思うもの、現在の貸出備品の内容に満足しているか
(4) 清掃及びメンテナンスについて満足しているか
(5) 空調環境について満足しているか

【１月】
(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、利用頻度）
(2) 当センターに対する満足度（スタッフの対応・説明、受付の待ち時間、施設清掃、設備の満足度、備品の充実）
(3) 当センター利用による効果</td></tr>
<tr><td>結果</td><td colspan="2">【７月】
新型コロナウイルス感染症の拡大防止で施設の利用制限していたため、実施せず。
【１月】
ア　回答者の属性
住所：市内 311人 78.7%、市外 80人 20.3%、未記入 4人 1%
年代：19歳以下 14人 3.5%、 ～39歳以下 51人 12.9%、～59歳以下 111人 28.1%、
～79歳以下 175人 44.3%、80歳以上　39人 9.9%、未記入　5人　1.3%
職業：学生 12人 3%、勤労者 147人 37.2%、主婦（夫）124人 31.4%、
無職 101人 25.6%、未記入 11人 2.8%
交通手段：公共交通機関 176人 44.5%、自転車・バイク 52人 13.2%、自動車112人 28.3%、
徒歩 50人 12.7%、未記入 5人 1.3%
利用施設：諸室 321人 81.3%、ホール・多目的ホール 50人 12.7%、
スポーツ施設 1人 0.2%、図書室・幼児室 1人 0.2%、未記入 22人 5.6%
利用頻度：初めて利用 33人 8.3%、 定期的に利用 297人 75.2%、未記入 65人 16.5%
イ　スタッフの対応：大変満足 21.8%、満足 33.7%、普通 35.7%、不満足 0.2%、
非常に不満足 0%、未記入 8.6%
ウ　受付の待ち時間　：大変満足 20%、満足 31.4%、普通 37%、不満足 2.8%、
非常に不満足 0%、未記入 8.8%
エ　施設の清掃：大変満足 21.8%、満足 31.6%、普通 40.8%、不満足 2%、非常に不満足 0.3%、
未記入 3.5%
オ　設備の満足度：大変満足 15.4%、満足 29.1%、普通 44.8%、不満足 5.8%、
非常に不満足 1.8%、未記入 3.1%
カ　備品の充実：大変満足 13.9%、満足 26.8%、普通 48.1%、不満足 5.6%、
非常に不満足 0.5%、未記入 5.1%
キ　当センター利用による効果　：
文化活動への参加が増えた　20.2%、スポーツ活動への参加が増えた　5.6%、
レクリエーション活動への参加が増えた　5.1%、地域活動への参加が増えた　7.8%、
健康増進に役立った　15.7%、地域との連帯感が強くなった6.6%、生涯学習に役立った　14.2%、
その他　6.3%、未記入　18.5%</td></tr>
</table>

（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
床や壁の破損を直して欲しい。（中央ＣＣ）	Ｐタイルの剥がれなどによる床の危険個所について、自社スタッフで補修等を行った。
Wi-Fiがないため、不満足である。（松波分室）	令和３年４月に無料WiFiを設置し、茶室を除く諸室で利用可能とした。

7　総括

（1）指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	令和２年度では、新型コロナウイルス感染防止策（緊急事態宣言の発令も含む）で、施設の利用目的制限や営業休止等があった為、利用人数や利用料金収入に大きな影響を受けたこともあり、その結果、今年度の目標数字を達成することは出来ませんでした。また、同感染防止策の中、積極的な施設の宣伝活動や自主事業教室等が展開できなかったことも大きく影響を受けた年でもありました。

（2）市による評価

総括評価	C	所見	備品購入や床修繕などで、利便性の向上につなげることができた。 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施設一部の利用停止、利用目的の制限などにより、市の基準にある必須業務が一部未実施（業務の中止）や、諸室稼働率、利用者数ともに大幅に減少したことは、経営努力の及ばない要因によるものである。施設の通常稼働ができず、目標達成が困難な状況であったが、それを除けば施設の管理運営においては概ね市の基準どおりの運営がされており、市からの指示をよく理解し、利用者への対応や休館情報等の利用者への発信等について適切に対応できたことは評価できる。令和３年度においては、引き続き新型コロナウィルスの感染拡大防止策を適切に実施することで、利用者が安心して利用できる環境づくりに努められたい。

【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

（ア）絵本の読み聞かせ会が開催されなかったが、コロナ禍であっても受託事業を適切に実施できるよう努められたい。
（イ）図書室に図書館司書を配置し、図書室の魅力向上を図ったことが評価できる。
（ウ）受付職員を対象に定期的にペーパーテストを実施し、職員の能力向上に努めている点が評価できる。
（エ）利用者ニーズの適切な把握のため、利用者アンケートは年2回実施されたい。