

令和4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）	<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※	<ul style="list-style-type: none"> 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※	<ul style="list-style-type: none"> ① 中央コミュニティセンター 45%以上／指定期間最終年度（R4年度） 松波分室 54%以上／指定期間最終年度（R4年度） ② 127,000人以上／指定期間最終年度（R4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	令和3年4月1日～令和5年3月31日（2年）
選定方法	非公募
非公募理由	令和4年度に千葉公園の供用開始を予定しており、中央コミュニティセンター内の体育館・柔道場・剣道場は供用開始に合わせて利用を停止する予定であることから、2年間という短い指定期間を市民サービスの低下を招くことなく管理運営を継続するため。
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※	R4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（R4年度）数値目標 45.0%	77.5%	最終年度（R4年度）数値目標に対する達成率 172.2%
施設稼働率（諸室）松波分室	最終年度（R4年度）数値目標 54.0%	43.0%	最終年度（R4年度）数値目標に対する達成率 79.6%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度（R4年度）数値目標 127,000人	60,413人	最終年度（R4年度）数値目標に対する達成率 47.6%

※ 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	R4年度実績
コミュニティまつり参加人数	848人
図書室・幼児室利用者数	6,824人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3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	40,664	36,903	実績－計画 2,764	プール設備（蒸気弁）の不具合によるプールの営業中止（令和4年10月18日～令和5年3月31日）に伴う補填。
	計画	37,900	37,900	計画－提案 △ 30	
	提案	37,930	37,930		
利用料金収入	実績	29,379	30,900	実績－計画 △ 1,729	新型コロナウイルスの接種会場となったことで、中央コミュニティセンターの諸室の収益は増えたが、プールの営業中止や体育館の利用時間制限により減額となった。
	計画	31,108	31,108	計画－提案 0	
	提案	31,108	31,108		
その他収入	実績	0	36	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	70,043	67,839	実績－計画 1,035	
	計画	69,008	69,008	計画－提案 △ 30	
	提案	69,038	69,038		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	46,902	46,593	実績-計画	2,413	労務費が増えたため。
	計画	44,489	44,489	計画-提案	0	
	提案	44,489	44,489			
事務費	実績	11,802	11,288	実績-計画	791	租税公課費が増えたため。
	計画	11,011	11,011	計画-提案	△ 30	
	提案	11,041	11,041			
管理費	実績	242	550	実績-計画	△ 1,078	修繕費が減ったため。
	計画	1,320	1,320	計画-提案	0	
	提案	1,320	1,320			
委託費	実績	4,115	4,869	実績-計画	△ 1,169	人材派遣に係る経費が減ったため。
	計画	5,284	5,284	計画-提案	0	
	提案	5,284	5,284			
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	7,004	6,784	実績-計画	100	
	計画	6,904	6,904	計画-提案	0	
	提案	6,904	6,904			
合計	実績	70,065	70,084	実績-計画	1,057	
	計画	69,008	69,008	計画-提案	△ 30	
	提案	69,038	69,038			

※「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	R4年度	【参考】 R3年度
自主事業収入	実績 5,670	5,885
その他収入	実績 0	0
合計	実績 5,670	5,885

イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度
人件費	実績 1,886	1,864
事務費	実績 408	455
管理費	実績 23	0
委託費	実績 0	0
使用料	実績 18	0
事業費	実績 1,080	1,120
利用料金	実績 619	741
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 567	589
合計	実績 4,601	4,769

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)

		R4年度	【参考】R3年度
必須業務	収入合計	70,043	67,839
	支出合計	70,065	70,084
	収 支	△ 22	△ 2,245
自主事業	収入合計	5,670	5,885
	支出合計	4,601	4,769
	収 支	1,069	1,116
総収入		75,713	73,724
総支出		74,666	74,853
収 支		1,047	△ 1,129
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：45.0% 実績値：77.5%	—	数値目標を大きく上回った要因がワクチン接種の会場として、6F諸室を長期間貸し出したことによるものであり、達成率のみで評価を行うと不適正な評価となり、評価を行うことは困難であることから評価を行わないこととする。 なお、6F諸室を除いた施設稼働率 (諸室) の実績値は、51.0%であった。
施設稼働率 (諸室) 松波分室 数値目標：54.0% 実績値：43.0%	D	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、数値目標を達成することが困難な状況であった。
施設利用者数 (スポーツ施設) 数値目標：127,000人 実績値：60,445人	—	プール設備 (蒸気弁) の不具合によるプールの長期間営業中止及び体育館がワクチン会場となったことにより、達成率のみで評価を行うと不適正な評価となり、評価を行うことは困難であることから評価を行わないこととする。 なお、プール及び体育館を除くスポーツ施設の利用者数は、数値目標相当数が20,320人、実績値は18,807人であった。

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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 37,900千円 (提案額：37,930千円) ・最終の指定管理料 40,664千円 (計画より2,734千円増※) ※プール休館による利用料金収入の補填

【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当たり、本市の指示をよく理解し、利用制限情報等を利用者への発信などに適切に実施した。
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	B	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。
(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	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。
(2) 施設の維持管理業務			
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	C	C	新聞折込（令和4年度計3回）や千葉都市モノレールの市役所前駅に施設案内ポスターを掲示した。
(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	C	C	利用者の方からの要望により、コンパクトタイプのスクリーンを購入した。
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を3年ぶりに開催した。スポーツ施設の無料開放を行った。
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	提案事項である市内雇用率80%（令和5年3月時点で、84.8%）を達成した。
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
図書室の運営について評価できるものの、既存の図書館との兼ね合いもあることから、現状維持に努められたい。	令和3年度	定番の書籍以外にも、話題のある書籍や利用者のリクエスト枠を設け、積極的に新作の書籍を購入し、図書室の利用促進と利用者サービスに努めた。
10代、20代の若者へのコミュニティセンターに関する情報の周知に努められたい。	令和3年度	Twitter開設を検討している。
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。	令和2年度	令和3年度は9月と1月の年2回のアンケートを実施した。
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	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 9月・1月)
	回答者数	(9月) 908人 (1月) 856人(市内 633人、市外 212人、未記入 11人) 合計 1,764人
	質問項目	<p>【9月】</p> <p>(1) 利用者について(性別、年代、使用施設)</p> <p>(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)</p> <p>(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</p> <p>(4) Wi-Fiの満足度</p> <p>(5) Wi-Fiの必要性</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、利用頻度)</p> <p>(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)</p> <p>(3) 当センター利用による効果</p>
結果	<p>【9月】</p> <p>※質問対象：中…中央コミュニティセンター諸室、松…松波分室、共…2施設共通</p> <p>ア 回答者の属性(共)</p> <p>中央コミュニティセンター 697人 松波分室 211人</p> <p>性別：男性312人 34.4%、女性575人 63.3%、未記入21人 2.3%</p> <p>年代：19歳以下 13人 1.4%、～39歳以下 52人 5.7%、～59歳以下 179人 19.7%、～79歳以下 521人 57.4%、80歳以上 129人 14.2%、未記入 14人 1.6%</p> <p>イ よく使用する施設(中)</p> <p>サークル室(窓あり) 19.8%、サークル室(窓なし) 3.9%、講習室・集会室40.7%</p> <p>音楽室・美術視聴覚室16.6%、和室・茶室2.2%、料理実習室2.4%、未記入14.4%</p> <p>ウ 受付対応で求めるもの(共)</p> <p>説明のわかりやすさ 33.8%、対応の早さ 30.9%、親しみやすさ 21.9%</p> <p>その他 2.6%、未記入 10.8%</p> <p>エ 貸出備品であると便利なもの(共)</p> <p>プロジェクター 16.1%、スクリーン 3.7%、アンプマイク 6.1%、TV&DVDプレイヤー 5.9%</p> <p>CDデッキ 6.2%、その他 3.5%、未記入 58.5%</p> <p>オ 備品の満足度(中)</p> <p>大変満足 2.7%、満足 38.2%、やや不満 9.9%、不満 3.0%</p> <p>どちらともいえない 23.1%、未記入23.1%</p> <p>自由記載欄で記載された意見(抜粋)：「スクリーンが新しくなった」、 「CDデッキが使えない、壊れかけている」</p> <p>カ Wi-Fiの満足度(共)</p> <p>大変満足 5.2%、満足 27.4%、やや不満 4.1%、不満 1.8%、どちらともいえない 36.6%</p> <p>未記入24.9%</p> <p>自由記載欄で記載された意見(抜粋)：「ロビーで快適に使えた」(中)、 「知らなかった」(松)</p> <p>キ Wi-Fiの必要性(共)</p> <p>必要である 33.9%、必要はない 17.2%、どちらともいえない 32.6%、未記入 16.3%</p>	

【1月】

結果

ア 回答者の属性

住所：市内 633人 73.9%、市外 212人 24.8%、未記入 11人 1.3%
 職業：学生 11人 1.3%、勤労者 240人 28.0%、主婦（夫）270人 31.5%
 無職 301人 35.2%、未記入 34人 4.0%
 年代：19歳以下 4人 0.5%、～39歳以下 54人 6.3%、～59歳以下 152人 17.8%
 ～79歳以下 505人 59.0%、80歳以上 128人 14.9%、未記入 13人 1.5%
 交通手段：公共交通機関 427人 49.9%、自転車・バイク 65人 7.6%、自動車 210人 24.5%
 徒歩 87人 10.2%、未記入 67人 7.8%
 利用施設：諸室 737人 86.1%、ホール・多目的ホール 91人 10.7%、
 スポーツ施設 2人 0.2%、図書室・幼児室 2人 0.2%、未記入 24人 2.8%
 利用頻度：初めて利用 20人 2.4%、定期的に利用 589人 68.8%、不定期に利用 61人 7.1%
 未記入 186人 21.7%

イ スタッフの対応：大変満足 20.7%、満足 39.8%、普通 33.4%、不満足 0.5%
 非常に不満足 0.1%、未記入 5.5%

自由記載欄で記載された意見（抜粋）：「丁寧に対応してくれる」（中）
 「親切な対応に感謝しています」（松）

ウ 受付の待ち時間：大変満足 20.0%、満足 33.7%、普通 36.3%、不満足2.1%
 非常に不満足 0.1%、未記入 7.8%

自由記載欄で記載された意見（抜粋）：「素早く対応してくれる」（中）
 「混んでいる時は少し待つ」（中）
 「待ち時間は特にはないです」（松）

エ 施設の清掃：大変満足 20.0%、満足 39.5%、普通 35.0%、不満足 2.5%、非常に不満足 0.8%
 未記入 2.2%

自由記載欄で記載された意見（抜粋）：「建物は古いが清掃が行き届いている」（松）

オ 設備の満足度：大変満足 14.1%、満足 29.2%、普通 39.2%、不満足 12.7%
 非常に不満足 1.5%、未記入 2.6%

自由記載欄で記載された意見（抜粋）：「Wi-Fiの設備が欲しい」（中）
 「古さが良いです」（松）

カ 備品の充実：大変満足 13.0%、満足 27.5%、普通 44.6%、不満足 8.6%
 非常に不満足 1.2%、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 26.8%、スポーツ活動への参加が増えた 4.4%
 レクリエーション活動への参加が増えた 4.6%、地域活動への参加が増えた 3.7%
 健康増進に役立った 15.7%、地域との連帯感が強くなった2.1%、生涯学習に役立った 22.6%
 その他 5.3%、未記入 14.8%

(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
冷暖房を調節できるようにしてほしい。	各諸室等に扇風機を設置し、特に広い諸室等については大型の扇風機を設置した。
プールでスマートウォッチを使えるようにしてほしい	令和5年4月から使用が出来るようにしました。（遊泳時は必ずスマートウォッチにカバーを着用する。遊泳は歩行コースと一方通行コースに限る。）

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	<p>令和4年度では、施設の一部（体育館や6F諸室）が、ワクチン接種会場になったことにより、諸室の貸し出しが、通常24施設（5・6F）のところ、11諸室（5F）のみとなり、ある程度の利用制限がありながらも一定数の個人やサークル団体、法人等の施設利用がありました。また、令和4年6月10日（金）より「新型コロナウイルス感染症対策の基本対処方針」の内容変更に伴い、施設の利用方法等の内容が緩和された事により、この機会に活動を再開するサークル団体等が増えた結果、平均稼働率51.0%（5F諸室のみ）となりました。また、自主事業は、一年を通して新型コロナウイルス感染対策を講じながらの開催となり、募集に対して、上半期では一定数以上の応募があり、市民の方が施設に来館する動機づけや広報活動の一環として貢献出来たと思われまます。しかし、下半期は、10月中旬に発生したプール設備（蒸気弁）の不具合が原因でプール施設の営業中止となった事により、その影響を受ける形でプールの自主事業教室が中止となりました。その結果、営業中止の影響もあって、施設への来館者が減少する結果となりました。</p>
----------	---	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	<p>令和4年度はプールの設備（蒸気弁）の修繕により、プール施設の営業が中止となり、目標達成が困難な状況であったが、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いた。本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迅速・適切に対応できたこと、また、プールの設備の修繕について本市との連携や利用者の問い合わせ対応など、イレギュラーな事態にも適切に対応したことは評価できる。また、昨年度から引き続き、新型コロナウイルスワクチン接種会場としての利用について本市に協力し、利用者への柔軟な対応などの点においてよく貢献した。令和5年度においても、引き続き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。</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

- (ア) コロナワクチン接種会場として対応していた点は、社会的な貢献として、非常に評価できる。
- (イ) 施設は古いながらも自主事業に活発に取り組み、臨機応変な対応をしている点は非常に評価できる。
- (ウ) 利用者のニーズ、要望については、社会背景なども勘案し、積極的に検討するよう、努められたい。