

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 | 千葉県若葉区都賀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（抄） （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、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 | 公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減につなげる。 |
| 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 41.6%（38.7%）／指定期間最終年度 ② 19,670人（18,960人）／指定期間最終年度 |
| 所管課 | 若葉区役所地域振興課 |

※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 指定管理者の基本情報

| | |
|----------------------|------------------------|
| 指定管理者名 | 株式会社 千葉マリスタジアム |
| 構成団体 （共同事業者の場合） | |
| 主たる事業所の所在地 （代表団体） | 千葉県美浜区高浜4丁目12番2号 |
| 指定期間 | 令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年） |
| 選定方法 | 公募による |
| 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※ | R4年度実績 | 達成率※ |
|----------------|------------------------------|--------|----------------------------|
| 施設稼働率（諸室） | 最終年度数値目標 41.6%（38.7%） | 42.0% | 最終年度数値目標 100.9%（108.5%） |
| | R4年度数値目標 40.4% | | R4年度数値目標 105.0% |
| 施設利用者数（スポーツ施設） | 最終年度数値目標 19,670人（18,960人） | 19,386 | 最終年度数値目標 98.5%（102.2%） |
| | R4年度数値目標 19,494人 | | R4年度数値目標 99.4% |

※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 |
|--------------------|--------|
| 幼児室・静養室・サニールーム利用者数 | 6,268人 |
| コミュニティまつり | 980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 | 52,808 | 52,082 | 実績－計画 | 0 | |
| | 計画 | 52,808 | 52,605 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 52,808 | 52,605 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 8,032 | 7,171 | 実績－計画 | △ 377 | ホールについて、新型コロナウイルスの影響により、大人数で使うサークル（社交ダンスやフラダンス等）が想定よりも利用を控えたため、計画値よりも実績値が下回った。 |
| | 計画 | 8,409 | 8,349 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 8,409 | 8,349 | | | |
| その他収入 | 実績 | 0 | 28 | 実績－計画 | 0 | |
| | 計画 | 0 | 0 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 0 | 0 | | | |
| 合計 | 実績 | 60,840 | 59,281 | 実績－計画 | △ 377 | |
| | 計画 | 61,217 | 60,954 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 61,217 | 60,954 | | | |

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 | 27,712 | 23,712 | 実績-計画 | 4,054 | 委託費等の削減を行うための人員の事務分掌の見直し等を行い、人件費の増加・超過勤務に伴う割増が発生したため。 具体的には、自主企画事業担当者が日常業務についても従事することとし、仕事の効率化を図った。 |
| | 計画 | 23,658 | 23,192 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 23,658 | 23,192 | | | |
| 事務費 管理費 | 実績 | 10,448 | 10,281 | 実績-計画 | 1,360 | コロナ対策消耗品及び光熱費高騰のため |
| | 計画 | 9,088 | 9,148 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 9,088 | 9,148 | | | |
| 委託費 | 実績 | 20,329 | 19,484 | 実績-計画 | △ 5,042 | 委託業者集約に伴う経費縮減及び一部直営で実施のため |
| | 計画 | 25,371 | 25,514 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 25,371 | 25,514 | | | |
| その他事業費 | 実績 | 60 | 42 | 実績-計画 | △ 40 | 備品購入費の縮減 |
| | 計画 | 100 | 100 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 100 | 100 | | | |
| 間接費 (本社費・共通費) | 実績 | 3,000 | 3,000 | 実績-計画 | 0 | |
| | 計画 | 3,000 | 3,000 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 3,000 | 3,000 | | | |
| 合計 | 実績 | 61,551 | 56,519 | 実績-計画 | 334 | |
| | 計画 | 61,217 | 60,954 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 61,217 | 60,954 | | | |

※「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（本社費・共通費）の配賦基準・算定根拠

管理運営費に間接費を含めている。
管理運営費の約5%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 | 1,509 | 697 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 1,509 | 697 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | R4年度 | 【参考】 R3年度 |
|--------------|----|-------|--------------|
| 人件費 | 実績 | 186 | 122 |
| 事務費 | 実績 | 84 | 44 |
| 管理費 | 実績 | | |
| 委託費 | 実績 | | |
| 使用料 | 実績 | | |
| 事業費 | 実績 | 1,654 | 1,235 |
| 利用料金 | 実績 | 198 | 142 |
| その他事業費 | 実績 | | |
| 明細費(本社費・共通費) | 実績 | | |
| 合計 | 実績 | 2,122 | 1,543 |

(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 | 60,840 | 59,281 |
| | 支出合計 | 61,551 | 56,519 |
| | 収支 | △ 711 | 2,762 |
| 自主事業 | 収入合計 | 1,509 | 697 |
| | 支出合計 | 2,122 | 1,543 |
| | 収支 | △ 613 | △ 846 |
| 総収入 | | 62,349 | 59,978 |
| 総支出 | | 63,673 | 58,062 |
| 収支 | | △ 1,324 | 1,916 |
| 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） | B | 市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 108.5% 指定管理者の目標（R4年度）に対する達成率 105% |
| 施設利用者数（スポーツ施設） | C | 市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 102.2% 指定管理者の目標（R4年度）に対する達成率 99.4% |

【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 | 市の指定管理料支出は、選定時の提案額と同額であった。 (実績：52,808千円 提案：52,808千円) |

【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 | ・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を実施した。 |
| 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 環境への配慮 | | | |
| 2 施設管理能力 | | | |
| (1) 人的組織体制の充実 | C | 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を実施した。 |
| 管理運営の執行体制 | | | |
| 必要な専門職員の配置 人員配置の適正化 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 設備・備品の管理・清掃・警備等 | C | 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を実施した。 |
| 3 施設の効用の発揮 | | | |
| (1) 幅広い施設利用の確保 | B | 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。 ・周辺自治会へ自主事業のリーフレット配布や情報誌等にコミュニティセンターの情報を掲載し、積極的に広報をしている点は、評価できる。 ・管理者の保有する幅広い市内ネットワークを活かし、積極的に利用促進を図っている。 ・近隣の専門学校に通う外国人留学生との意見交換の場を設け、コミュニティまつりのスタッフとして参画してもらうなど、留学生と地域との交流の場を積極的に創出している点は評価できる。 |
| 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 | ・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を実施した。 ・アンケートの実施方法とその結果の分析については、引き続き検討し、利用者意見の反映に努められたい。 |
| 利用者サービスの向上 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 | B | B | ・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を実施した。 ・絵本の読み聞かせについて、コロナ制限の緩和により募集枠を増やした12月以降、継続して多数の参加があり、参加者の満足度も高かった点は、評価できる。 ・高齢者だけでなく、地域の学生や留学生向けの講座を実施する等、若者の居場所づくりや利用者促進を積極的に行っていることは評価できる。 |
| 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 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 | C | 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を実施した。 |

【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 |
|---|--------|---|
| 自主事業やサークルなどの情報発信について、ホームページの内容を見直すなど、デジタル化や市民の求める内容を適切に届けられるような工夫を検討されたい。 | 令和4年度 | ツイッターを有効活用し情報発信を実施。またホームページに利用者用のご意見フォームを開設しており、要望等の把握に努めている。なお、ホームページの全体的な見直しについては、現在管理している複数の施設に跨る取り組みとなるため、各所の委員会の意見も含め、総合的に判断し対応している。 |
| 近隣の高校や大学などとも連携し、学生たちの居場所づくりなど若い世代の取り組みについても注力いただきたい。 | 令和4年度 | 植草学園大学の協力を得て、中高生の居場所づくりを目的とした「支え合い教室」を実施。延べ11回開催し143名の参加者があった。 |
| アンケートの実施にあたっては、新規利用者の獲得につながるよう質問項目を見直すこと、またその結果について分析することで管理運営の改善につながるよう取り組まされたい。 | 令和4年度 | ・アンケートにて、コミュニティセンターの新規利用者の割合は把握していたが、なぜこれまで利用してこなかったのかの理由を問う項目がなかったため、今後新規質問を追加する方針で検討中。 |

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 | 年2回（8月・1月） 施設利用者を対象に調査票を配布し、回答を集計。 |
|-------------------------------------|------------|--|
| | 回答者数 | 第1回 219人 第2回 1,249人 |
| | 質問項目 | 第1回：体育館の利用者に独自のアンケート調査 第2回：全コミュニティセンター共通のアンケート調査（満足度調査） |
| 結果 | 【令和4年度第1回】 | 1. 回答者自身について ・住所…若葉区在住が50.2% 中央区在住が11.4% 市外在住が14.2% ・職業…勤労者が25.1%、主婦が22.4% 学生が42.9% ・年代…60歳以上が22.0% 30歳未満が53.0% ・交通手段…自動車が52.1% 公共交通機関が15.1% 徒歩が8.7% ・使用種目…バドミントンが43.4% バレーボールが24.7% 卓球が20.5% ・利用頻度…月に3～4回が36.7% 1～2回が29.4% 初めが14.2% 2. 当センターに対する満足度（大変満足と満足を合わせた割合） ①スタッフの対応説明 73.5% ②施設の清掃 79.5% ③設備の充実 64.9% ④フックスの状態 65.7% ⑤曜日時間帯別種目設定65.8% |
| | 【令和4年度第2回】 | 1. 回答者自身について ・住所…若葉区在住が65.8% 中央区在住が6.5% 市外在住が16.2% ・職業…勤労者が25.9%、主婦が36.5% 学生が7.5% ・年代…60歳以上が67.6% 30歳未満が11.1% ・交通手段…自動車が50.3% 公共交通機関が13.4% 徒歩が18.8% ・使用施設…諸室が49.6% ホールが30.7% 体育館が14.8% ・利用形態…団体が82.3% ・利用頻度…定期的が69.9% 2. 当センターに対する満足度（大変満足と満足を合わせた割合） ①スタッフの対応説明 72.3% ②受付の待ち時間 67.0% ③施設の清掃 78.3% ④設備の満足度 69.5% ⑤備品の充実 63.8% 3. 当センター利用による効果 ・文化活動への参加が増えた 14.3% ・スポーツ活動への参加が増えた 11.6% ・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 6.8% ・健康増進に役立った 30.0% ・地域との連帯感が強くなった 5.8% ・生涯学習に役立った 14.3% |
| ※このほか、コミュニティまつり参加サークルにアンケート調査を実施した。 | | |

(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 |
|---------------------------------|--|
| ロッカーを増やしてほしい。 | 現状1階ロビーと料理実習室に各1台設置している。利用者の要望は把握しているが、他の要望備品もあることから、偏った対応にならないよう備品の調達を図りたい。 |
| 全室、Wi-Fiを設置してほしい。 | 令和3年4月にLANケーブルの引き込み工事を行い、集会室とサークル室の2室および1階ロビーにアンテナを設置し、安定したWi-Fi環境を整えた。設置が手軽なポケットWi-Fiは、室により通信が安定しない場合が想定できるため、返って利用者に迷惑をかける恐れがあり導入しがたい。 |
| 駐車場を増やしてほしい。 | 現状駐車場は、曜日によりたいへん混雑している。混雑状況マップを作成し、利用状況を発信・掲示するなどして状況緩和に努めている。 |
| バレーボールの支柱とネットが古く危険なため、取り替えてほしい。 | 令和4年度にバレーボールのネットは2枚とも更新にした。現在使用している支柱は古く使い勝手も悪いため、更新を検討したい。 |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| | | | |
|------|---|----|--|
| 総括評価 | B | 所見 | <ul style="list-style-type: none"> ・諸室の利用については、新型コロナウイルス感染症の影響による人数制限のある中、計画を上回る実績を上げることができたが、体育館は若干計画を下回った。 ・自主事業においては、数々の事業を手掛け、計画を上回る実績を上げることができた。(計画47事業に対し、実施68事業) ・施設運営全般としては、コロナ禍においてクラスターを出すことのないよう、利用者の安心安全を最優先に管理に努めた。 ・総じて、大きなトラブルもなく良好な実績を上げることができた。 |
|------|---|----|--|

(2) 市による評価

| | | | |
|------|---|----|--|
| 総括評価 | B | 所見 | <ul style="list-style-type: none"> ・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た。 ・利用者への親切・丁寧な対応を徹底しており、利用者へのアンケートの結果も高評価を受けている。 ・支出費を抑えるため、委託業者集約や一部直営での実施をし、委託費の削減に努めた。 ・諸室稼働率びスポーツ施設利用者数について、ともに市の目標値を上回っている。特に、諸室については、前年度の稼働率(33.2%)より8.8ポイント上昇している。一方、スポーツ施設の利用者数は、令和3年度より減少したが、コロナ制限の緩和により、利用者の余暇活動に対する意識の変化が大きく影響していると考えられる。利用促進につながる取り組みについてライフスタイルの変化に合わせ柔軟に検討いただきたい。 ・様々な自主事業を展開することで、コミュニティセンターの利用者の多くを占める高齢者だけでなく、「植草学園大学による支えあい教室」「若葉区中高生の居場所づくり」「大学生と中学生のふれあい教室」「外国人留学生の弁論大会」など、若者の居場所づくりや利用促進を積極的に行っている。 |
|------|---|----|--|

【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

| |
|--|
| <p>(ア) 若葉区の地域特性を活かした自主事業を実施した点は、評価できる。その中でも地域の高校・大学と連携した子供の居場所づくり等、地域における施設の位置づけや役割の向上に努めた点は、特に評価できる。</p> <p>(イ) 長期的な施設の稼働率等の数値目標を見据え、未利用者アンケート等により利用促進のための方策を検討された。</p> <p>(ウ) 全施設共通アンケートについて、市内の全コミュニティセンターの結果との相対的な評価を行われた。</p> <p>(エ) 備品等(バレーボールの支柱)の老朽化対策について、利用者の安全確保のため、早急に取り換えをされた。</p> <p>(オ) 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、財政状況に特段の問題は見られないため、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p> |
|--|