

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	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター ハーモニープラザ分館
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（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、次のとおりコミュニティセンターを設置する。	
	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例 （抄） （設置） 第1条 本市は、社会福祉の増進並びに男女共同参画社会の形成及びコミュニティ活動の促進を図るため、市民の自主的な活動及び交流の場を提供するとともに、各種の事業を行う施設として、次のとおり千葉市ハーモニープラザ（以下「プラザ」という。）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 63.9%以上／指定期間最終年度(加重平均を採用)	① 44.9%以上／指定期間最終年度(加重平均を採用)
	② 39,000人以上／指定期間最終年度 ※個人利用者数及び専用利用者数を併せた利用者数	② 8,000人以上／指定期間最終年度 ※個人利用者数及び専用利用者数を併せた利用者数
所管課	中央区役所地域づくり支援課	

※ 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	Fun Space・オーチャー共同事業体
構成団体 （共同事業体の場合）	Fun Space株式会社 株式会社オーチャー
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都新宿区西新宿3丁目2番26号 立花新宿ビル8階
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・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

ア 千葉市中央区蘇我コミュニティセンター

成果指標	数値目標※	R4年度実績	達成率
施設稼働率（諸室）	指定期間最終年度／ 63.9%以上	77.0%	120.5%
	【参考】令和4年度／ 62.2%以上		【参考】123.8%
施設利用者数（スポーツ施設）	指定期間最終年度／ 39,000人以上	28,304人	72.6%
	【参考】令和4年度／ 37,500人以上		【参考】75.5%

イ 千葉市中央区蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館

成果指標	数値目標※	R4年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度／ 45.0（44.9）%以上	45.3%	100.7（100.9）%
	【参考】令和4年度／ 35.6%以上		【参考】127.2%
施設利用者数（スポーツ施設）	指定管理期間最終年度／ 8,000人以上	5,145人	64.3%
	【参考】令和4年度／ 7,400人以上		【参考】69.5%

※ 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。【参考】は指定管理者が設定した年度ごとの数値目標及び達成率を表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	R4年度実績
該当なし	

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	120,185	118,719	実績-計画	△ 549	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、本館において受託事業である「コミュニティまつり」の未開催及び分館における修繕費の返還による減
	計画	120,734	120,428	計画-提案	0	
	提案	120,734	120,428			
利用料金収入	実績	26,989	21,328	実績-計画	219	新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場として、継続的に諸室を利用したことによる利用料金収入の増収が生じたため。
	計画	26,770	26,461	計画-提案	0	
	提案	26,770	26,461			
その他収入	実績	376	484	実績-計画	34	陶芸窯使用料の増 コミュニティまつり及びコピー代の自主事業化による減
	計画	342	587	計画-提案	△ 258	
	提案	600	587			
合計	実績	147,550	140,531	実績-計画	△ 296	
	計画	147,846	147,476	計画-提案	△ 258	
	提案	148,104	147,476			

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	81,393	79,371	実績-計画	0	
	計画	81,393	79,756	計画-提案	0	
	提案	81,393	79,756			
事務費	実績	42,715	35,719	実績-計画	△ 2,687	光熱水費の減(本館) リース費の減(本館・分館) コピー代、コミュニティまつりの自主事業化に伴う費用の減
	計画	45,402	45,777	計画-提案	△ 258	
	提案	45,660	45,777			
管理費	実績	10,344	10,178	実績-計画	△ 308	設備管理費の減(本館・分館)
	計画	10,652	10,842	計画-提案	0	
	提案	10,652	10,842			
委託費	実績	3,491	3,762	実績-計画	△ 348	一般廃棄物処理の減(本館・分館)
	計画	3,839	3,802	計画-提案	0	
	提案	3,839	3,802			
その他事業費	実績	813	955	実績-計画	253	備品購入費の増(本館・分館)
	計画	560	1,299	計画-提案	0	
	提案	560	1,299			
間接費	実績	6,000	6,000	実績-計画	0	
	計画	6,000	6,000	計画-提案	0	
	提案	6,000	6,000			
合計	実績	144,756	135,985	実績-計画	△ 3,090	
	計画	147,846	147,476	計画-提案	△ 258	
	提案	148,104	147,476			

※「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

<ul style="list-style-type: none"> ・「事務管理費」として計上(提案書P56) ・経費の内訳及び積算根拠 代表企業本社にて行う業務(財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行う)の経費である。 具体的には、①事業計画の進捗管理補助、②役所報告書作成補助、③運営補助、④お客様対応サポート等 である。

(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	10,824	8,216
その他収入	実績	0	0
合計	実績	10,824	8,216

イ 支出

(単位：千円)

費目		R4年度	【参考】 R3年度
人件費	実績	7,922	5,935
事務費	実績	1,112	507
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績		
利用料金	実績	931	875
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	9,965	7,317

間接費の配賦基準・算定根拠

人件費に含めているため、積算せず。

(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	147,550	140,531
	支出合計	144,756	135,985
	収支	2,794	4,546
自主事業	収入合計	10,824	8,216
	支出合計	9,965	7,317
	収支	859	899
総収入		158,374	148,747
総支出		154,721	143,302
収支		3,653	5,445
利益の還元額		559	909
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)

ア 千葉市中央区蘇我コミュニティセンター

評価項目	市の評価	特記事項
施設稼働率 (諸室)	A	
施設利用者数 (スポーツ施設)	D	

イ 千葉市中央区蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館

評価項目	市の評価	特記事項
施設稼働率 (諸室)	C	
施設利用者数 (スポーツ施設)	D	

【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	

【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	
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	
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	本館及び分館ともに、計画額以上に備品を購入し利用者の利便性を図っていた。
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	
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	
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
<p>【蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館】 ハーモニープラザ分館について、自主事業の実施方法や利用団体及び地域との意見交換等をより一層工夫する等し、成果指標の目標を達成できるように認知度及び稼働率向上に努められたい。</p>	<p>R3年度</p>	<p>【認知度向上の取組み】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域のボランティアを講師に迎え、ギターに合わせて懐メロや昭和歌謡を歌う歌声横丁やワンコインコンサートを実施し、世代問わず多くの方が気軽に参加できる場を提供した。 2. 子育て世代に向けては、常時開催しているおはなし会に、木育おもちゃの企画を追加して実施した。おはなし会を定期的で開催することにより、保護者同士の交流の場としても認知された。 3. 淑徳大学の文化祭で両館のPRブースを設置した。来場者向けということもあり、学生だけでなく、多くの地域の子供や住民の方々に対して周知を図れた。 <p>【稼働率向上の取組み】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 麻雀台・牌の貸出、音響設備の接続コード(利用される方が持参する媒体によって接続コードが異なる)の充実化を図り、リピート利用に繋げた。

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

ア 千葉市中央区蘇我コミュニティセンター

実施内容	調査方法	通常運営時における調査 年2回【(1) 8月、(2) 1月】 アリオ蘇我における調査 年1回【(3) 7月】
	回答者数	(1) 417枚 (2) 1,164枚 (3) 31枚
	質問項目	(1) 各施設毎の独自項目による (2) 全コミュニティセンター統一の質問内容 (3) 未利用者アンケート
結果	<p>(1) 各施設毎の独自項目による 総合的には、利用者から満足を得ていると指定管理者は判断している。 <主な高い評価項目> ①スタッフの身だしなみ、②受付の対応、③説明の分かりやすさ <主な改善検討事項> ①設備・備品の充実度、②イベントの充実度、③各種情報提供の充実度</p> <p>(2) 全コミュニティセンター統一の質問内容 1 利用者について 市内在住が74.2%で、そのうち40.5%が中央区在住。定期的な利用者が55.6%。自動車で訪れる割合が43.9%。</p> <p>2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足25.9%、満足45.7%、普通25.9%、不満0.4%、非常に不満0.1%、未記入2.0% ②受付の待ち時間 大変満足24.1%、満足41.2%、普通29.5%、不満1.4%、非常に不満0.1%、未記入3.7% ③施設の清掃 大変満足29.2%、満足45.3%、普通22.3%、不満1.4%、非常に不満0.2%、未記入1.7% ④設備の満足度 大変満足23.2%、満足41.1%、普通27.1%、不満6.3%、非常に不満0.8%、未記入1.6% ⑤備品の充実 大変満足22.0%、満足39.2%、普通32.6%、不満3.2%、非常に不満0.5%、未記入2.5%</p> <p>3 コミュニティセンター利用による効果 文化活動への参加増13.8%、スポーツ活動への参加増12.7%、 レクリエーション活動への参加増4.9%、地域活動への参加増4.1%、健康増進24.0%、 地域との連帯感強化3.6%、生涯学習15.7%、その他3.4%、未記入17.8%</p> <p>(3) 未利用者アンケート (アリオ蘇我) 認知度は61.3%であり、うち48.4%は利用していない。理由として、「何を行っている施設か知らない」が24.3%、「自宅から遠く行きにくい」が21.6%、「施設の場所を知らない」が18.9%である。また、地域情報の入手先として、「ちば市政だより(広報紙)」が1番多かった。過去に実施(H30_宮崎郵便局、H31_宮崎公民館、R2_ハーモニープラザ分館)した未利用者アンケートでも同様だった。2番目は「新聞折り込み・ポスティング」と続いた結果となったことから、紙媒体による情報発信の有効性が立証されたと考える。こうした結果を踏まえ、具体的な行動を実施し実績に繋げたい。</p>	

実施内容	調査方法	通常運営時における調査 年2回【(1) 8月、(2) 1月】 青葉町自治会等における調査 年1回【(3) 8月～9月】
	回答者数	(1) 226枚 (2) 533枚 (3) 31枚
	質問項目	(1) 各施設毎の独自項目による (2) 全コミュニティセンター統一の質問内容 (3) 未利用者アンケート
結果	<p>(1) 各施設毎の独自項目による 総合的には、利用者から満足を得ていると指定管理者は判断している。 ＜主な高い評価項目＞ ①各部屋の清潔感、②受付の対応、③スタッフの身だしなみ ＜主な改善検討事項＞ ①イベントの充実度、②各種情報提供の充実度、③受付の待ち時間</p> <p>(2) 全コミュニティセンター統一の質問内容 1 利用者について 市内在住が80.9%で、そのうち47.6%が中央区在住。定期的な利用者が67.3%。自動車で訪れる割合が57.6%。 2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足33.5%、満足47.2%、普通17.4%、不満足0.0%、非常に不満足0.0%、未記入1.9% ②受付の待ち時間 大変満足28.8%、満足42.9%、普通22.0%、不満足0.5%、非常に不満足0.0%、未記入5.9% ③施設の清掃 大変満足39.0%、満足44.8%、普通13.9%、不満足0.2%、非常に不満足0.0%、未記入2.2% ④設備の満足度 大変満足33.4%、満足45.7%、普通15.1%、不満足2.2%、非常に不満足0.2%、未記入3.4% ⑤備品の充実 大変満足31.2%、満足43.4%、普通21.9%、不満足0.8%、非常に不満足0.0%、未記入2.7%</p> <p>3 コミュニティセンター利用による効果 文化活動への参加増22.2%、スポーツ活動への参加増4.8%、 レクリエーション活動への参加増7.0%、地域活動への参加増6.0%、健康増進21.6%、 地域との連帯感強化5.0%、生涯学習19.9%、その他3.1%、未記入10.3%</p> <p>(3) 未利用者アンケート（青葉町自治会の回覧板、千葉市ハーモニープラザ館内） Googleフォームを利用しQRコード読み取りにて実施。 認知度は80.6%であり、うち54.8%は利用していない。理由として、「他の類似公共施設」が58.3%、「利用できることを知らなかった」が25%、「趣味や仕事が忙しく行く時間がない」が12.5%である。また、情報の入手先として「Web媒体（インターネット）」が84%である。このことから、引き続きSNSを活用し、各種地域情報の発信を活発にしていきたい。</p>	

(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
ホームページにおける施設案内がわかりにくい。（両館）	トップページにおいて、「アクセス」ボタンを追加した。また、本館と分館を間違っ来館される方が多いため、本館から分館までのアクセスマップを追加した。
熱中症対策として、扇風機を増やして欲しい。（本館）	体育館向けに大型扇風機2台、諸室及び体育館向けに扇風機3台を設置した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>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行うことができた。</p> <p>【本館】</p> <p>1 令和4年度の施設稼働率(諸室)は77.0%だった。要因として令和4年2月から令和5年2月まで新型コロナウイルスワクチン接種会場として多目的ホールと諸室の利用があったことによる。多くの利用者が来館し施設の認知向上にも繋がったが、諸室予約業務以外のワクチンの問い合わせの電話や窓口対応も発生、利用者増加によるトイレ清掃やその他の清掃業務負担、急病人発生時の対応、駐車場、ワクチンの保管対応などもあった。様々な課題や問題はあったが適切に対応できる体制を築いた。</p> <p>2 自主事業について、提案事項を適切に実施しつつ、利用者からの要望を反映し個別自主事業を実施した。また、自主事業「ちばFUNクラブ」では外部活動として淑徳大学の文化祭にて利用促進のPRを実施するなど、地域団体との連携を深めた。</p> <p>3 施設維持管理業務について、市で昇降機改修工事、空調設備改修工事と大規模修繕が実施した際に、施工業者との打ち合わせや状況に応じた対応を行い協力を行った。更に計画時にはなかった多目的ホールの音響設備保守点検・舞台機構吊物設備保守点検・舞台照明保守点検やソファの修繕など、利用者視点に立った適切な施設管理を実施した。</p> <p>【分館】</p> <p>1 令和4年度の施設稼働率(諸室)は45.3%だった。利用制限解除後には順調に利用も増加し、11月は51.6%の稼働率となった。</p> <p>2 自主事業について、提案事項を適切に実施しつつ、利用者からの要望を反映し個別自主事業を実施した。幅広い世代の方が参加できるよう自主事業を企画し、コミュニティセンターの周知および利用増加に繋げることができた。また、ハーモニープラザ内の施設と協力しハーモニーフェスタ(夏季・冬季)を開催し、演奏やダンス等、サークルの発表、作品展示や販売を行い、利用者とともに盛り上げることができた。</p> <p>3 施設維持管理業務については、日々の点検にて備品の適切な管理を行い、故障箇所への早急な対応を実施。利用者安心して快適に利用出来るよう努めた。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>成果指標に係る数値目標の達成はされなかったが、指定管理者の経営努力の及ばない新型コロナウイルスの影響という要因によるものと見なし、市が指定管理者に求める水準を概ね満たす管理運営が行われていた。</p> <p>1 緊急時の対応として、新型コロナウイルス感染拡大防止による定員及び利用制限、ワクチン接種会場の運営協力を臨機応変に対応していることは評価できる。</p> <p>2 施設管理について、日々の点検を適切に行っている。特に、蘇我コミュニティセンターにおいては、利用者の利便性を図るため、計画額以上に修繕を実施したことは評価できる。</p> <p>3 自主事業について、提案事項を概ね適切に実施しており、利用者からの要望に対し柔軟に対応している。</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の意見

<p>ア 市の作成した年度評価案の妥当性について</p> <p>市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。</p> <p>イ 管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について</p> <p>(ア) 近隣の大学、小中学校、保育園等と連携し、施設の一層の活用及び周知に努力されたい。</p> <p>(イ) ハーモニープラザ分館ハーモニーホールについて、活用方法を工夫し、成果指標の目標を達成できるように認知度及び稼働率向上に努められたい。</p> <p>(ウ) 未利用者アンケートの方法、場所、回答者数を検討し、その結果を属性別に分析する等工夫されたい。</p> <p>(エ) デジタルデバインド対策のためのスマホ講座等を自主事業に積極的に取り入れられたい。</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、利益は確保されていることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
--