

令和3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） 39,000人以上／指定期間最終年度 ② ※個人利用者数及び専用利用者数を併せた利用者数	① 44.9%以上／指定期間最終年度（加重平均を採用） 8,000人以上／指定期間最終年度 ② ※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。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	F u n S p a c e ・オーチャー共同事業体
構成団体 （共同事業体の場合）	F u n S p a c e 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※	R3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	60.5%	94.7%
	【参考】令和3年度／ 61.7%以上		【参考】98.1%
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	26,544人	68.1%
	【参考】令和3年度／ 37,000人以上		【参考】71.7%

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※	R3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	35.8%	79.6（79.7）%
	【参考】令和3年度／ 33.0%以上		【参考】108.5%
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	3,207人	40.1%
	【参考】令和3年度／ 7,200人以上		【参考】44.5%

※ 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	R3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	R3年度	【参考】 R2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	118,719	123,185	実績－計画	△ 1,709	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、定員、利用時間を市の要請により制限した結果として、管理経費に変更が生じたため。
	計画	120,428	124,765	計画－提案	0	
	提案	120,428	124,806			
利用料金収入	実績	21,328	11,830	実績－計画	△ 5,133	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、定員、利用時間を市の要請により制限した結果として、利用料金収入の減収が生じたため。
	計画	26,461	25,372	計画－提案	0	
	提案	26,461	25,469			
その他収入	実績	484	360	実績－計画	△ 103	コミュニティまつり開催内容変更に伴う減
	計画	587	454	計画－提案	0	
	提案	587	316			
合計	実績	140,531	135,375	実績－計画	△ 6,945	
	計画	147,476	150,591	計画－提案	0	
	提案	147,476	150,591			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	79,371	76,742	実績－計画	△ 385	人件費の減（本館）
	計画	79,756	82,290	計画－提案	0	
	提案	79,756	82,290			
事務費	実績	35,719	31,013	実績－計画	△ 10,058	光熱水費の減（本館・分館）
	計画	45,777	44,213	計画－提案	0	
	提案	45,777	44,213			
管理費	実績	10,178	7,678	実績－計画	△ 664	修繕費の減（分館）
	計画	10,842	11,254	計画－提案	0	
	提案	10,842	11,254			
委託費	実績	3,762	4,937	実績－計画	△ 40	
	計画	3,802	5,459	計画－提案	0	
	提案	3,802	5,459			
その他事業費	実績	955	1,637	実績－計画	△ 344	備品購入費の減（本館）
	計画	1,299	2,575	計画－提案	0	
	提案	1,299	2,575			
間接費	実績	6,000	4,800	実績－計画	0	
	計画	6,000	4,800	計画－提案	0	
	提案	6,000	4,800			
合計	実績	135,985	126,807	実績－計画	△ 11,491	
	計画	147,476	150,591	計画－提案	0	
	提案	147,476	150,591			

※「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

- ・「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		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	8,216	4,772
その他収入	実績	0	0
合計	実績	8,216	4,772

イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績	5,935	3,752
事務費	実績	507	396
管理費	実績		0
委託費	実績		0
使用料	実績		0
事業費	実績		0
利用料金	実績	875	468
その他事業費	実績		0
間接費	実績		0
合計	実績	7,317	4,616

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)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	140,531	135,375
	支出合計	135,985	126,807
	収支	4,546	8,568
自主事業	収入合計	8,216	4,772
	支出合計	7,317	4,616
	収支	899	156
総収入		148,747	140,147
総支出		143,302	131,423
収支		5,445	8,724
利益の還元額		909	1,425
利益還元の内容		—	【蘇我コミュニティセンター】 修繕 ①ACU自動制御装置PLC保守用電池 修繕②非常用発電機起動用バッテ リー修繕③自動制御盤UPSバッテ リー修繕④ガラスブロック雨漏り 修繕⑤女子更衣室洗面排水管更新 修繕⑥本館トイレ他手洗排水金具 交換修繕

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）	C	
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）	D	
施設利用者数（スポーツ施設）	E	

【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	C	C	緊急時対応として、新型コロナウイルス感染拡大防止による定員及び利用時間制限や帰宅困難者一時避難所の開設準備の要請、ワクチン接種会場の運営協力に臨機応変に対応。
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	C	C	
(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			
(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	
(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			
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			
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	
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
<p>【蘇我コミュニティセンター】 新型コロナウイルスの影響により稼働率が落ち込む中、千葉県の高齢者ワクチン集団接種会場となったことにより、施設の認知度が飛躍的に向上し高まったことを受け、一層施設の周知活動に力を入れてもらいたい。</p>	R2年度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 施設情報の管理 適切な情報発信を行うため、検索サイトの施設情報を定期的に確認した。 2. 自主事業の広報誌の掲出 ワクチン接種待ちの方のロビーにおける滞在時間が増えたため、自主事業の広報誌を新たに購入したラック（2台）に配架し、ロビー及び第二駐車場側の通路に設置した。 3. 地域新聞への折込み 利用の少ないエリアを「サークルの代表者の住所地区以外の地区」と設定し、当該地域を対象に地域新聞への折込みで施設のPRに関するチラシを配布した。
<p>【蘇我コミュニティセンター】 リスク管理のため、不審者や不当な要求をする者への適切な対応策の検討や施設職員研修等を行い、利用者の安全の確保を図りたい。</p>	R2年度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政対象暴力対策研修会の受講 所長と分館の副所長が研修を受講。不審者や不当要求者への適切な対応策を学び、不測の事態に対応出来るようにした。 2. 不審者対応の職員研修 受付職員が「さすまたの取扱い」を学び、不測の事態に対応できる体制を構築した。
<p>【蘇我コミュニティセンター】 効果的な未利用者アンケートの方法を検討されたい。</p>	R2年度	<p>日中の稼働率と比べると17時以降の稼働率が低いため、学校帰りの利用が見込まれる若年層として「淑徳大学の学生」を対象に実施した。実施結果は、「6.利用者ニーズ・満足度等の把握」に記載。</p>
<p>【蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館】 コミュニティセンター化したことを受け、利用者の掘り起こしのため施設の周知活動を多世代に対して行う方法を検討されたい。</p>	R2年度	<p>未利用者の来館を促すため、利用案内やハモプラ分館だよりを各CC・生涯学習センター・文化センターに配架し、SNS（ソーシャルネットワーク）においても随時イベント情報等を発信した。また、近隣地域へ利用申込方法の案内チラシ（約25,000部）の新聞折り込みを実施し、施設の周知活動を行った。さらに、青葉の森公園芸術文化ホールと連携し、相互で利用案内の配架を行った。</p>

6 ユーザーニーズ・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】 淑徳大学における調査 年1回【(3) 7月】 自主事業における調査 年1回【(4) 12月】
	回答者数	(1) 313枚 (2) 1,079枚 (3) 51枚 (4) 115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 (4) 自主事業参加者アンケート
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各部屋の清潔感、③受付の対応 <主な改善検討事項> ①設備・備品の充実度、②各種情報提供の充実度、③イベントの充実度</p> <p>(2) 全コミュニティセンター統一の質問内容 1 ユーザーについて 市内在住が73.1%で、そのうち38.8%が中央区在住。定期的な利用者が77.6%。自動車で訪れる割合が47.7%。</p> <p>2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足25.4%、満足45.9%、普通22.7%、不満足0.7%、非常に不満足0.1%、未記入5.2% ②受付の待ち時間 大変満足24.1%、満足38.0%、普通30.4%、不満足0.9%、非常に不満足0.1%、未記入6.5% ③施設の清掃 大変満足31.6%、満足45.0%、普通19.2%、不満足0.6%、非常に不満足0.4%、未記入3.2% ④設備の満足度 大変満足27.2%、満足39.3%、普通23.8%、不満足5.1%、非常に不満足1.1%、未記入3.5% ⑤備品の充実 大変満足25.4%、満足38.3%、普通28.3%、不満足2.8%、非常に不満足0.6%、未記入4.7%</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15.1%、スポーツ活動への参加増13.5%、 レクリエーション活動への参加増7.6%、地域活動への参加増4.0%、健康増進23.5%、 地域との連帯感強化3.8%、生涯学習15.5%、その他4.1%、未記入12.8%</p> <p>(3) 未利用者アンケート (淑徳大学) 認知度は33.3%であり、うち23.5%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20.9%、「自宅から遠く行きにくい」が20.2%、「施設の場所を知らない」が19.3%である。また、地域情報の入手先として、「家族や友人・知人等の口コミ」「学校のポスターやチラシ」「Twitter」の順が多かった。このことから、認知度を向上させるため、学校、Web媒体などを活用し周知活動を実施していくとともに、若年層に対して魅力ある自主事業を実施していく。</p> <p>(4) 自主事業参加者アンケート 満足度は内容、価格、講師ともに9割以上の参加者が満足している。しかし、性別の半数以上が女性であり、70代が4割以上となっている。このことから、男性が興味を持ちそうな講座の実施や、20代から40代を対象とした講座を検討し幅広い方の参加を見込んでいくことが必要である。</p>	

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

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】 施設周辺における調査 年1回【(3) 9月】
	回答者数	(1) 224枚 (2) 425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スタッフの身だしなみ、③受付の対応 <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82.9%で、そのうち44.5%が中央区在住。定期的な利用者が81.7%。自動車で訪れる割合が56.9%。</p> <p>2 満足度 ①スタッフの対応・説明 大変満足34.0%、満足48.8%、普通14.3%、不満足0.7%、非常に不満足0.0%、未記入2.1% ②受付の待ち時間 大変満足31.8%、満足43.9%、普通18.6%、不満足1.4%、非常に不満足0.0%、未記入4.2% ③施設の清掃 大変満足38.0%、満足49.8%、普通9.9%、不満足0.2%、非常に不満足0.0%、未記入2.1% ④設備の満足度 大変満足35.7%、満足47.6%、普通12.8%、不満足0.9%、非常に不満足0.5%、未記入2.6% ⑤備品の充実 大変満足31.8%、満足48.0%、普通15.8%、不満足0.7%、非常に不満足0.0%、未記入3.8%</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23.7%、スポーツ活動への参加増3.8%、 レクリエーション活動への参加増7.1%、地域活動への参加増7.8%、健康増進18.0%、 地域との連帯感強化4.5%、生涯学習23.4%、その他3.6%、未記入8.2%</p> <p>(3) 未利用者アンケート（セブンイレブン青葉の森公園店、京成千葉寺駅から青葉の森公園までの通り及び公園） 認知度は71%であり、うち51.6%は利用していない。理由として、「何を行っている施設が知らない」「他の類似公共施設」が各25.0%、「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51.6%である。このことから、誰でも気軽に立ち寄れる企画（例 1Fロビーや中庭でフリーコンサートやバザーを行う等）を行うことで来館動機を増やすとともに、SNS等も加えたWebでの発信強化を考えていく。</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
貸出用のモバイルWi-Fiを増やして欲しい。(蘇我CC)	1台増やし、計2台で貸出可能となった。
音楽室に折り畳みではない譜面台を常設して欲しい(分館)	折り畳みではない譜面台を常設した。
音楽室室内の長机と椅子の配置を変更して欲しい(分館)	ロの字に長机と椅子を常設していたが、利用の都度利用者が配置することに変更した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

<p>総括評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p> <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 ワクチン接種会場（6月、7月、2月、3月）として諸室の利用があったため、令和3年度の施設稼働率（諸室）の達成率が98.1%だった。しかし、その影響により運営面ではワクチン接種の予約方法の問い合わせが窓口で殺到した。更に1日の来場者数が大幅に伸びたことにより、清掃や消毒などの施設維持管理についても対応に追われる事になったが、適切に対応できる体制をとった。</p> <p>2 自主事業について、講座受講者を対象に満足度調査を実施したところ、内容、価格、講師ともに9割以上の参加者が満足されており、さらにできる限りこのまま続けたいという方が大半となっているため自主事業としての質は高いといえる結果となった。</p> <p>3 施設維持管理業務について、日常の修繕から備品の一つ一つの安全管理まで対応することで、安全・安心な施設管理を実施した。</p> <p>【分館】</p> <p>1 諸室の定員・利用時間の制限はあったが、令和3年度の施設稼働率（諸室）の達成率は108.5%だった。引き続き、利用者に寄り添った運営を心掛けていく。</p> <p>2 自主事業については、提案事項を概ね適切に実施しつつ、利用者からの要望を自主事業に反映する等の工夫を行っている。</p> <p>ハーモニーフェスタ（夏季・冬季）が中止となったが、感染症拡大防止対策を行いながら、小規模のコミュニティまつりを開催し、サークル活動の励みとすることができた。</p> <p>3 施設維持管理業務について、備品の適切な管理及び日々の運営にて施設利用者の接触部分の消毒や管理区域の巡回を行った。</p>
-------------	----------	--

(2) 市による評価

<p>総括評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p> <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時間制限や帰宅困難者一時避難所の開設準備の要請、ワクチン接種会場の運営協力に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、「年間保守点検作業計画書」を作成し、施設の不具合状況の管理・報告を行っており、迅速に対応していると評価できる。</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 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 (ア) 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。 (イ) 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>
