

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	千葉県花見川区畑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 (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※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館）
数値目標※	① 37.0%以上／指定期間最終年度（36.9%以上） 26.0%／R3年度 ② 16,000人以上／指定期間最終年度（16,000人以上） 15,000人／R3年度
所管課	花見川区地域振興課

※ 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	株式会社京葉美装
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)	千葉県千葉市中央区椿森2丁目5番8号
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026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	利用料金、指定管理料、自主事業による収入

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※	令和3年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 37.0% (36.9%以上)	30.7%	最終年度数値目標に対する達成率 83.0% (83.2%)
	R3年度数値目標 26.0%		R3年度数値目標に対する達成率 118.1%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 16,000人 (16,000人)	13,689人	最終年度数値目標に対する達成率 85.6% (85.6%)
	R3年度数値目標 15,000人		R3年度数値目標に対する達成率 91.2%

※ 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	R3年度実績
施設利用者数 (諸室) R3目標25,500人	20,528人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		令和3年度	令和2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	51,762	46,199	実績－計画	△ 400	コロナ禍での受託事業中止や夜間休館による人件費等の返還による
	計画	52,162	45,054	計画－提案	0	
	提案	52,162	47,502			
利用料金収入	実績	3,892	2,300	実績－計画	104	体育館利用(特に個人利用)の回復、サークル活動の持ち直しと自主事業での積極利用による諸室稼働率の向上等による
	計画	3,788	4,193	計画－提案	0	
	提案	3,788	4,243			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	50	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	55,654	48,499	実績－計画	△ 296	
	計画	55,950	49,297	計画－提案	0	
	提案	55,950	51,745			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和3年度	令和2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	32,837	31,209	実績－計画	△ 1,003	効率的な人員配置と夜間休館による
	計画	33,840	29,856	計画－提案	0	
	提案	33,840	29,856			
事務費 管理費	実績	12,490	8,294	実績－計画	△ 670	光熱水費約23万円、印刷費約12万円、保険料7万円、賃借料約25万円等の削減による
	計画	13,160	12,359	計画－提案	0	
	提案	13,160	21,333			
委託費	実績	4,077	4,435	実績－計画	△ 1,523	広告宣伝費約77万円、設備管理費約20万円の削減、設備機器管理費およそ43万円等の削減による
	計画	5,600	6,872	計画－提案	0	
	提案	5,600	346			
その他事業費	実績	79	99	実績－計画	△ 271	備品購入費の減
	計画	350	210	計画－提案	0	
	提案	350	210			
間接費	実績	3,000	0	実績－計画	0	
	計画	3,000	0	計画－提案	0	
	提案	3,000	0			
合計	実績	52,483	44,037	実績－計画	△ 3,467	
	計画	55,950	49,297	計画－提案	0	
	提案	55,950	51,745			

※「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

本社に関する支援経費で、給与計算や採用面接・研修などの経理財務・人事関連、事業計画サポート、役所はじめ各種団体との渉外業務を対象としている。積算は今までの実績を基に、担当職員の関与時間をもとに算定している。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	165	116
その他収入	実績	0	0
合計	実績	165	116

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
人件費	実績	9	3
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	228
利用料金	実績	162	40
その他事業費	実績	203	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	374	271

間接費の配賦基準・算定根拠

本社に関する支援経費で、給与計算や採用面接・研修などの経理財務・人事関連、事業計画サポート、役所はじめ各種団体との渉外業務を対象としている。積算は今までの実績を基に、担当職員の関与時間をもとに算定している。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	55,654	48,499
	支出合計	52,483	44,037
	収支	3,171	4,462
自主事業	収入合計	165	116
	支出合計	374	271
	収支	△ 209	△ 155
総収入		55,819	48,615
総支出		52,857	44,308
収支		2,962	4,307
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

令和3年度より、自主事業の収支が赤字の場合は、利益還元に係る収支に自主事業の収支を含まない。

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) 数値目標：36.9% 実績値：30.7%	D	市設定の数値目標の83.2%
施設利用者数 (スポーツ施設) 数値目標：16,000人 実績値：13,689人	C	市設定の数値目標の85.6%

【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	コミュニティまつりの中止や、時短営業による人件費の減少により選定時の提案額から0.8%の削減

【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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・自身で予約システムにアクセスできないサークル等には、代行入力継続している。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトとし、リスク管理を図るとともに、職員のライフワークバランスの向上を図った。 ・緊急対応時の訓練として年2回の消防訓練を行っており、3月には千葉市防災普及公社の協力を得て職員研修を行った。また、地元畑町の防災会役員会にも出席、当センターを会場に行う防災訓練にも協力している。
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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスやマナー教育、バリアフリー教育などの多彩な研修を職員の採用時、定期的実施している。 ・3月には千葉市防災普及公社の協力を得て、防災体験車やDVD視聴・講話、消火キットによるたぷら油火事の消火訓練等の職員研修を実施した。
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	A	C	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、本社職員が確認を行っている。また、体育館の清掃及びワックス塗布を年4回実施した。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。また、貴重品(貴金属・財布)は短期間保管した後、畑交番に届出をしている。 ・体育館や諸室、備品の点検・整備を定期的に行い、不具合等に迅速に対応した。
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	A	C	<ul style="list-style-type: none"> ・地域新聞、ぐるっと千葉、オニオン新聞、J:COMなど、地元マスコミを活用した広報を行うとともに、フェイスブック、ツイッター、インスタグラムなどSNSを活用した広報を実施している。特に、J:comちばのつながるNEWSのC通信等で(株)京葉美装が指定管理者となる4館の情報発信を積極的に行っている。 ・スポーツ推進委員会との連携やコンサートの開催等、体育館利用の幅を広げている。 ・地域の町内自治会と良好な関係を築いており、自主事業のチラシ等を自治会内で回覧を依頼し、利用を促進している。近隣の公民館や郵便局、他のコミュニティセンターとも情報共有を図っている。
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		A	B	<ul style="list-style-type: none"> ・シャワートイレを設置したほか、1階ロビーに加え、要望の多かった3階に、Wi-Fiを増設した。 ・「サークル作品展」において活動内容の紹介や会員募集の掲示を行う等、会員の減少や周知に悩むサークル等の支援を積極的に行った。 ・血圧計、ウォーターサーバー、スポットクーラー、コピー機の設置等により、利用者への支援を行っている。 ・正面入り口に自動検温器・自動手指消毒器を新たに設置した。 ・ロビーにゴミの分別、リサイクル方法について具体例を展示して啓蒙に務めている。 ・1階ロビー及び静養室において「畑文庫」を開設し、読書機会の創設を図っている。
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		A	C	<ul style="list-style-type: none"> ・畑町防災会と協力する避難所訓練や安否確認訓練等の他、市民活動団体と共に避難所体験会を行った。 ・「千葉市制100周年パネル展」「七年祭り講座」「避難所体験会」等の新規事業を開催した。 ・「横田滋写真展」や「税金に関する正しい知識講座」など公共性・公益性がある事業を実施した。「医師の健康講座」、「コアチューニング体験会」など健康促進のイベントも行った。 ・空き部屋を活用した「自習教室」を通年で開催し、児童、生徒等に勉強の場を提供すると共に、諸室利用の向上に大きく貢献した。 ・今年度より新たに営業担当を設置し、ジェフユナイテッド千葉、千葉都市モノレール、千葉市動物園、加曽利貝塚等、市内企業や施設を訪問し自主事業の実現を図った。
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				
市内業者の育成	市内雇用への配慮	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。 ・職員の雇用は市民を優先し、現在20名のうち18名が市内在住。男女比は男性9：女性11。 ・障害者1名を雇用している。 ・比較的軽微な修繕や塗装などは、極力内製化を図った。
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
コロナ禍での新しいコミュニケーションに対応した新たな自主事業を検討されたい。	令和2年度	4館合同事業の講座をZOOM配信で行った。「みんなの避難所体験会」「医師の健康講座」「税金に関する正しい知識講座」等を実施。
指定管理者間のつながりを引き続き利用して情報を取得し、新しい運営、事業等の参考にされたい。	令和2年度	京葉美装4館のみならず、他社指定管理者とも情報交換を行った。またチラシの相互配布などを継続して行っている。

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	第1回（令和3年8月1日～8月31日）、第2回（令和4年1月5日～1月31日）					
	回答者数	第1回（272名）、第2回（318名）					
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」					
結果	※（）内は第2回の数値を表記。 ※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とならない場合がある。						
	ア 回答者の属性 %						
	住所	区内	70.6 (62.9)	市内他区	17.2 (20.1)	市外	11.0 (15.1)
		未記入	1.1 (1.9)				
	職業	学生	8.1 (3.5)	勤労者	32.0 (31.1)	主婦(夫)	36.8 (36.2)
		無職	17.6 (22.0)	その他	2.9	未記入	2.6 (7.2)
	年齢	～19	7.3 (4.1)	～39	11.4 (5.7)	～59	21.3 (19.1)
		～79	52.6 (58.5)	80～	5.1 (10.4)	未記入	2.2 (2.2)
	交通手段	公共交通機関	(8.2)	自転車・バイク	(9.1)	自動車	(66.4)
		徒歩	(9.7)	未記入	(6.6)		
	使用施設	諸室	55.5 (72.0)	体育施設	17.6 (8.8)	図書室・幼児室	3.3 (2.8)
		サンルーム	0.4	未記入	5.5 (6.3)	その他	17.6 (10.1)
	利用頻度	毎日	0.4	週1～2回	35.3	週3～4回	3.3
		月1～2回	37.9	月3～5回	11.8	その他	6.3
		未記入	1.8 (13.8)	初めて	3.3 (10.7)	定期的に利用	(75.5)
	利用理由	自宅・職場に近い	39.3	料金が安い	21.8	施設がきれい	6.6
		備品が充実	2.8	対応が良い	11.9	雰囲気が良い	5.8
		その他	7.6	未記入	4.1		
	利用形態	団体	(83.3)	個人	(12.6)	未記入	(4.1)
	イ 満足度に関する質問 %						
	設問	大変満足	満足・普通	やや不満足 非常に不満足	未記入		
	総合的な満足度	21.7	70.6	4.8	2.9		
	受付の待ち時間	(28.9)	(66.7)	(1.2)	(3.1)		
	設備の満足度	(24.8)	(68.6)	(6.3)	(0.3)		
	備品の充実	(23.6)	(70.4)	(4.0)	(1.9)		
スタッフの対応	26.1 (30.5)	66.9 (68.2)	4.8 (0.6)	2.2 (0.6)			
施設の清掃	27.2 (32.1)	66.2 (67.3)	3.7 (0.6)	2.9 (0.0)			
予約方法	18.4	64.0	4.4	13.2			
体育館の種目	10.7	45.6	1.5	42.3			
予約はPC等	(はい) 26.1		(いいえ) 29.4	44.5			
消毒液の配置	24.6	69.9	4.4	1.1			
受付の仕切り等	21.0	72.1	3.6	3.3			
ウ 新型コロナウイルスについて							
設問	大いにある	ややある	あまりない	全くない	未記入		
施設利用の不安	7.0	37.1	44.1	8.8	2.9		
エ その他							
当センターを 何で知ったか	(知人・友人) 63.4	(市政だより) 12.9	(ホームページ) 6.5	(SNS・その他) 0.4	16.8		
ホームページを 見たことあるか	(よく見る) 5.9	(たまに見る) 25.4	(ほとんど見ない) 37.9	(見たことがない) 21.0	12.9		
ホームページのみや すさ	(大変見やすい) 7.0	(まあ見やすい) 33.8	(やや見づらい) 4.0	(非常にみづらい) 0.7	54.4		

オ センター利用による効果

%

文化活動への参加が増えた	(16.4)	スポーツ活動への参加が増えた	(11.0)
レクリエーション活動への参加が増えた	(7.8)	地域活動への参加が増えた	(5.2)
健康増進に役立った	(25.0)	地域との連帯感が強くなった	(7.3)
生涯学習に役立った	(11.9)	その他	(3.0)
未記入	(12.5)		

(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
エアコンの更新を希望。夏場の空調にやや不満。	現状は事前に冷房を入れたり、スポットクーラー、大型扇風機での対応を行っています。換気の必要性もあり、コロナ禍でご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力よろしくお願いたします。
冬（1、2月だけでも）は寒いので開館を8時30～45分を8時15分にしてほしい。	正面玄関の開扉時間については8:45から8:30に変更しました。さらに早くとの声はあまりありませんが、要望が多くなれば検討いたします。券売機の開始と受付開始時間は8:50としています。
ウォシュレット付きトイレにしてほしい。（トイレが古い、新しく）	6台のシャワートイレを増設しました。男女とも、各階1か所はシャワートイレの利用が可能になりました。

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"> ・新型コロナウイルス感染が拡大、まん延防止等重点措置等に伴う20時閉館(4～9月で実施)とR3年度を通じた利用者の半数制限が大きく影響した。 ・諸室の稼働率は30.7%となり、年度目標(26.0%)を上回った。上半期平均の29.7%から、20時閉館が解除された下半期平均は31.6%となり、特に11月(35.8%)、12月(34.2%)が大きく寄与した。 ・新規の自主事業として「千葉市制100周年パネル展」「七年祭り講座」「避難所体験会」「コアチューニング体験会」「医師の健康講座」等を開催、恒例の「名画鑑賞会」「季節のコンサート」「寄席 花見川亭」等を感染防止対策を施し実施した。社協と共催する「子どもサロン」「幼児サロン」「シニアリーダー体操」は多くが新型コロナウイルスの影響で中止となった。 ・利用者サービスとしてシャワートイレや3階Wi-Fiの増設を行った。 ・新型コロナウイルス感染対策として、館内各所に手指消毒液、拭取り用消毒液、ペーパータオル等を配置、正面玄関に非接触型のサーマルカメラ検温器と手指消毒器を配置した。 ・熱中症の注意喚起やスポットクーラー、大型扇風機の活用など老朽化した空調設備の補助にも努めた。熱中症対策としては経口補水液も常備した。 ・ウォータークーラーや血圧計の設置、ゴミの分別展示等は継続している。 ・Facebook、YouTube等のSNSの他に、J:comちば等の地元マスコミを活用した広報活動や地域情報サイトを活用した情報発信を行った。 ・当社は市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っており、福島復興報道写真パネル展や横田滋写真展、スポーツ大会などの4館合同イベントを実施するなど、連携した管理・運営を行ってきた。畑コミュニティセンターでも、4館合同ポッチャ交流会を計画したがコロナ禍で中止となった。広報に関しても千葉コミュニティTVの他、J:comの「ジモト応援!つながるNews」で情報発信に努めるなど、4館管理の特性を発揮している。また、照明器具のLED化、太陽光発電設備の設置、公共性のある自主事業など、指定管理者の特色を生かした事業を行っている。 ・利用者数は諸室20,528人、体育館13,689人となり前年は大きく上回ったが目標(諸室25,500人、体育館15,000人)には届いていない。利用料金収入は3,892,055円となり、目標(3,788,000円)を上回った。特に利用者数では高齢者サークルの活動自粛等、新型コロナウイルスの影響が大きい。 ・収支は3,171千円の黒字となり、自主事業を含む総収支は2,913千円となった。新型コロナウイルスの影響で利用料金の伸び悩みがあったものの、光熱水費などの支出削減に努めた。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

<p>総括 評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大による利用制限があり、昨年度に引き続き厳しい状況であったが、感染症対策を徹底し、創意工夫を凝らした運営が評価できる一年となった。 ・諸室の稼働率は30.7%となり、H28年に(株)京葉美装が指定管理者となってから、最高数値となった。上半期平均の29.7%から、20時閉館の利用制限が解除された下半期平均は31.6%となり、上半期の利用制限措置がなければ稼働率はさらに伸びたものと考えられる。 ・体育館の利用者数は13,689人となり、利用制限や、サークル活動等の自粛によりコロナ蔓延前の令和元年度実績15,204人にまでは至らなかったが、昨年度の実績7,318人のおおよそ2倍近い人数まで盛り返した。 ・感染症対策として、新たに券売機や電子決済を導入した。また、指定管理者の費用で自動検温器、大型テレビを配置し、リモートで開催する自主事業を新規に企画するなど運営方法を工夫した点は大きく評価できる。 ・営業担当者を今期より指定し、ジェフユナイテッド千葉、千葉都市モノレール、千葉市動物園、加曽利貝塚等、市内企業や施設を訪問し新しい自主事業の企画の実現を図った。利用者の要望に応え、各階にシャワートイレの設置、3階諸室にフリーWi-Fiを増設することでリモートワーク等の利用の幅を広げた。 ・昨年度に引き続き総収支が黒字である。施設内すべての照明のLED化が完了したことや太陽光発電設備による光熱水費の削減の効果、指定管理者の運営の努力により、利用者が戻りつつあるので、引き続き創意工夫をもった運営に期待している。
------------------	----------	--

【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

- ・施設の決済方法について利用者ニーズを把握し、導入済みキャッシュレスサービスの再検討をされたい。
- ・市の評価方法を参照し、自己評価のつけ方について市と協議した上、見直されたい。
- ・若年層の参加が促されるような自主事業を検討されたい。
- ・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、不健全な項目は見当たらないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。