

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	千葉市稲毛区穴川コミュニティセンター
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、市民全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)	・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 (スポーツ施設)
数値目標※	① 市設定の目標 (指定管理最終年度) 60.8% 指定管理者設定の目標 (指定管理最終年度) 61.0% ② 市設定の目標 (指定管理最終年度) 20,000人 指定管理者設定の目標 (指定管理最終年度) 22,113人
所管課	稲毛区地域振興課

※ 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4月1日～令和8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	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※	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	46.9%	76.9%
	61.0%(60.8%)		(77.1%)
施設利用者数 (スポーツ施設)	最終年度数値目標	13,786人	62.3%
	22,113人(20,000人)		(68.9%)

※ 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	令和3年度実績
コミュニティまつり	コロナの影響により中止
幼児室利用者数	147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	【参考】 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	39,391	36,112	実績－計画	△ 65	コロナ禍の損失補填計算により
	計画	39,456	33,941	計画－提案	△ 209	大規模修繕工事による休館
	提案	39,665	33,941			
利用料金収入	実績	5,412	6,163	実績－計画	△ 736	コロナにおける時短営業と利用制
	計画	6,148	11,438	計画－提案	△ 4,400	大規模修繕工事による休館
	提案	10,548	11,488			
その他収入	実績	3	3	実績－計画	△ 9	コロナにおける時短営業と利用制
	計画	12	50	計画－提案	0	
	提案	12	50			
合計	実績	44,806	42,278	実績－計画	△ 810	
	計画	45,616	45,429	計画－提案	△ 4,609	
	提案	50,225	45,479			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和3年度	【参考】 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	26,002	30,863	実績－計画	△ 2,277	休館中の人員削減
	計画	28,279	30,144	計画－提案	△ 3,469	大規模修繕の休館のため
	提案	31,748	30,144			
事務費	実績	8,698	6,361	実績－計画	△ 2,998	休館前の徹底した経費削減
	計画	11,696	9,960	計画－提案	147	大規模修繕の休館のため
	提案	11,549	9,900			
管理費	実績	124	3,061	実績－計画	△ 176	大規模修繕工事の休館・修理修繕の自社対応、冷暖房の節電等
	計画	300	4,775	計画－提案	△ 125	大規模修繕の休館のため
	提案	425	5,049			
委託費	実績	3,360	330	実績－計画	652	HP刷新・コピー機チャージ料を委
	計画	2,708	350	計画－提案	△ 1,142	大規模修繕の休館のため
	提案	3,850	234			
その他事業費	実績	89	202	実績－計画	△ 41	
	計画	130	200	計画－提案	△ 20	
	提案	150	102			
間接費	実績	2,503	0	実績－計画	0	
	計画	2,503	0	計画－提案	0	
	提案	2,503	0			
合計	実績	40,776	40,817	実績－計画	△ 4,840	
	計画	45,616	45,429	計画－提案	△ 4,609	
	提案	50,225	45,429			

※「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

指定管理者の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、役所をはじめとした各種団体との渉外業務など。積算は今までの実績を基に、担当職員の関与時間を元に算定しています。

(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	173	187
その他収入	実績	0	0
合計	実績	173	187

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	13	7
事務費	実績	0	5
管理費	実績	103	137
委託費	実績	9	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	104	51
利用料金	実績	44	18
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	273	218

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(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	44,806	42,278
	支出合計	40,776	40,817
	収支	4,030	1,461
自主事業	収入合計	173	187
	支出合計	273	218
	収支	△ 100	△ 31
総収入		44,979	42,465
総支出		41,049	41,035
収支		3,930	1,430
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		なし	なし

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)	C	指定管理者設定の目標に対する達成度 76.9% (市設定の目標に対する達成度 77.1%)
施設利用者数 (体育施設)	C	指定管理者設定の目標に対する達成度 62.3% (市設定の目標に対する達成度 68.9%)

【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	選定提案時：39,665千円 実績：39,391千円 (274千円) 0.69%の減少

【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"> ・予約システムを使えないサークルには代行入力を行っている。 ・行政等の優先予約で使用できないコマ等は事前に周知をしている。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトを組み、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。 ・穴川避難所運営委員会の防災訓練への協力。コロナ禍で集合型研修が出来なかったため、WEBにてAED講習、コンプライアンス研修を受講した。
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			
(1) 人的組織体制の充実	B	C	コンプライアンス研修、マナー研修、手話講習を定期的に行っている。(3年度はWEBにて受講)また既に職員全員が千葉市消防局の普通救命講習は修了しているが、重ねて受講することにより、いざという時に対処できるよう定期的に受講している。副所長が新たに上級救命講習と防火管理者講習を受講
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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃では日々の検査の他、本社職員が巡回にて確認を行っている。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。 ・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。また自社職員にて対応することによって修繕費の削減になっている。
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				<ul style="list-style-type: none"> ・イベントのお知らせ等は、当社が指定管理者となる4館にて共有し積極的に情報発信している。また生涯学習センターや放送大学、近隣のいきいきプラザ等と連携し相互のチラシを掲載するようにしている。 ・地域新聞、オニオン新聞社、J-comなど地元マスコミを活用した広報を行うとともにInstagramやFacebookなどSNSを活用し情報発信に努めている。 ・大規模修繕に伴う休館やコロナ禍での開館時間の変更などの情報は館内掲示・HP・Instagram・Facebook等で発信し利用者への周知をした。今年度は特にSNSでの発信に力を入れた。
開館時間・休館日	B	C		
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				<ul style="list-style-type: none"> ・中止となったコミュニティまつりの代替イベントとして「発表会・作品展示会」を行った。またその様子を動画に撮り、館内の大型モニターで流したり、YouTubeへアップして多くの方に見てもらえようSNSを活用した。作品展示だけでなくサークル紹介を兼ねて会員募集の掲示を行うなど、会員の減少や活動成果発表の場を失ったサークルの支援を積極的に行った。 ・血圧計、ウォータークーラー、スポットクーラー、コピー機の設置等により利用者の支援を行っている。 ・毎月の月次報告での自己評価、利用者への満足度調査を実施し、改善に繋げている。
利用者への支援	B	C		
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				<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつりの代替イベントとして「発表会・作品展示会」、おはなし会等の受託事業を適切に実施した。また穴川コミュニティチャンネルを開設しイベントの様子などをYouTube上にアップするなど、大いにSNSを活用した。 ・穴川避難所運営委員会の防災訓練への協力、横田滋写真展など、公共性・公益性のある事業を実施した。
施設の事業の効果的な実施	C	C		
自主事業の効果的な実施				
4 その他				<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、市外在住者は2人のみである。 ・特別高等支援学校の卒業生である障がい者を1名継続雇用している。 ・職員の突発的な休務等にも対応できる余裕のあるシフトを組み、リスク管理とともに職員のライフワークバランスの向上を図った。
市内業者の育成	B	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
利益還元を目標とした自主事業の構造の見直しを図りたい。	令和2年度	複数の講座を穴川・幕張・畑・土気あすみが丘プラザと連携し、1か所で講師を招き、各館でZoomで受講する形を取り講師料・交通費の支出負担を減らした。それまで諸室を使用していたコンサートやイベントを使用料のかからないホールでの開催に切り替えて計画。その他、計画していた自主事業のうち、大幅な赤字となる見込のあった事業について昨今の状況もあり、内容見直しの必要があるとして中止した。また、入場無料だったコンサートをワンコインコンサートなど料金を徴収し収益を得られるよう変更した。(コロナ感染予防・休館等により中止)
新しい生活様式に合わせた事業の取組みを検討されたい。	令和2年度	コロナ禍で集合型の事業やコミュニティまつりが中止されたが、人数を絞っての自主事業開催や、イベントの様子を新たに開設したYouTube「穴川コミュニティチャンネル」にて流し、普段センターに来ない方へ広く周知することができた。またZoom配信を利用した講座も開催した。

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	第1回（令和3年8月1日～8月31日）、第2回（大規模修繕のため未実施）																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	回答者数	第1回（714名）																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
質問項目	<p>【8月】</p> <p>(1) 利用者について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別、年代、職業、来館目的、利用頻度 <p>(2) 当センターの満足度について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度、スタッフの対応、館内の清掃、予約方法、体育館種目、部屋の予約方法 <p>(3) 感染症予防対策について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の不安、消毒液の配置、受付の仕切り <p>(4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・穴川コミュニティセンターの周知方法、HP閲覧の有無、見やすさ <p>(5) ご意見・ご希望</p>																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
結果	<p>コミュニティセンターに関する満足度調査集計表1</p> <p>穴川コミュニティセンター 実施日：令和3年8月1日（日）～8月31日（水）</p> <table border="1"> <tr> <td>回答率</td> <td>回答</td> <td>未回答</td> <td>配布</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>714</td> <td>21</td> <td>735</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>97.1%</td> <td>2.9%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>※全問白紙回答は未回答枚数にカウント（一問でも回答があれば、回答枚数にカウント）。各設問の回答合計数は上記「回答」と同数</p> <p>設問1 ご自身のことについて</p> <p>住所</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>中央区在住</td> <td>花見川区在住</td> <td>稲毛区在住</td> <td>若葉区在住</td> <td>緑区在住</td> <td>美浜区在住</td> <td>市内（区未記入）</td> <td>市外在住</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>111</td> <td>43</td> <td>357</td> <td>48</td> <td>13</td> <td>40</td> <td>0</td> <td>95</td> <td>7</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>15.5%</td> <td>6.0%</td> <td>50.0%</td> <td>6.7%</td> <td>1.8%</td> <td>5.6%</td> <td>0.0%</td> <td>13.3%</td> <td>1.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>職業</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>小学生</td> <td>中学生</td> <td>高校生</td> <td>専門・大学生</td> <td>勤労者</td> <td>主婦（夫）</td> <td>無職</td> <td>その他</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>29</td> <td>24</td> <td>46</td> <td>132</td> <td>183</td> <td>148</td> <td>127</td> <td>23</td> <td>2</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>4.1%</td> <td>3.4%</td> <td>6.4%</td> <td>18.5%</td> <td>25.6%</td> <td>20.7%</td> <td>17.8%</td> <td>3.2%</td> <td>0.3%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>年齢</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>～12歳</td> <td>13～19歳</td> <td>20・30代</td> <td>40・50代</td> <td>60・70代</td> <td>80歳以上</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>32</td> <td>102</td> <td>143</td> <td>135</td> <td>253</td> <td>46</td> <td>3</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>4.5%</td> <td>14.3%</td> <td>20.0%</td> <td>18.9%</td> <td>35.4%</td> <td>6.4%</td> <td>0.4%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>使用諸室</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>待室</td> <td>体育館</td> <td>幼児室</td> <td>その他</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>339</td> <td>320</td> <td>0</td> <td>37</td> <td>18</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>47.5%</td> <td>44.8%</td> <td>0.0%</td> <td>5.2%</td> <td>2.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>使用頻度</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>ほぼ毎日</td> <td>週1～2回</td> <td>週3～4回</td> <td>月1～2回</td> <td>月3～5回</td> <td>はじめて</td> <td>その他</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>4</td> <td>190</td> <td>44</td> <td>226</td> <td>86</td> <td>114</td> <td>46</td> <td>4</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>0.6%</td> <td>26.6%</td> <td>6.2%</td> <td>31.7%</td> <td>12.0%</td> <td>16.0%</td> <td>6.4%</td> <td>0.6%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>利用する理由</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>自宅職場に近い</td> <td>料金が安い</td> <td>施設がきれい</td> <td>備品が充実</td> <td>対応が良い</td> <td>雰囲気がいい</td> <td>その他</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>403</td> <td>211</td> <td>130</td> <td>46</td> <td>123</td> <td>92</td> <td>64</td> <td>31</td> <td>1,100</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>36.6%</td> <td>19.2%</td> <td>11.8%</td> <td>4.2%</td> <td>11.2%</td> <td>8.4%</td> <td>5.8%</td> <td>2.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>設問2 当センターに対する満足度はいかがですか？</p> <p>①総合的な満足度</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>大変満足</td> <td>満足</td> <td>やや不満</td> <td>非常に不満</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>216</td> <td>454</td> <td>29</td> <td>1</td> <td>14</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>30.3%</td> <td>63.6%</td> <td>4.1%</td> <td>0.1%</td> <td>2.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>②スタッフの対応</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>大変満足</td> <td>満足</td> <td>やや不満</td> <td>非常に不満</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>242</td> <td>424</td> <td>31</td> <td>0</td> <td>17</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>33.9%</td> <td>59.4%</td> <td>4.3%</td> <td>0.0%</td> <td>2.4%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>③施設の清掃</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>大変満足</td> <td>満足</td> <td>やや不満</td> <td>非常に不満</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>246</td> <td>432</td> <td>21</td> <td>0</td> <td>15</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>34.5%</td> <td>60.5%</td> <td>2.9%</td> <td>0.0%</td> <td>2.1%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>④予約方法</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>大変満足</td> <td>満足</td> <td>やや満足</td> <td>非常に不満</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>169</td> <td>400</td> <td>76</td> <td>11</td> <td>58</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>23.7%</td> <td>56.0%</td> <td>10.6%</td> <td>1.5%</td> <td>8.1%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>⑤体育館の種目</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>大変満足</td> <td>満足</td> <td>不満</td> <td>非常に不満</td> <td>未記入</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>実数</td> <td>186</td> <td>324</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>187</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>26.1%</td> <td>45.4%</td> <td>2.2%</td> <td>0.1%</td> <td>26.2%</td> <td>100.0%</td> </tr> </table>		回答率	回答	未回答	配布	実数	714	21	735	%	97.1%	2.9%	100.0%		中央区在住	花見川区在住	稲毛区在住	若葉区在住	緑区在住	美浜区在住	市内（区未記入）	市外在住	未記入	合計	実数	111	43	357	48	13	40	0	95	7	714	%	15.5%	6.0%	50.0%	6.7%	1.8%	5.6%	0.0%	13.3%	1.0%	100.0%		小学生	中学生	高校生	専門・大学生	勤労者	主婦（夫）	無職	その他	未記入	合計	実数	29	24	46	132	183	148	127	23	2	714	%	4.1%	3.4%	6.4%	18.5%	25.6%	20.7%	17.8%	3.2%	0.3%	100.0%		～12歳	13～19歳	20・30代	40・50代	60・70代	80歳以上	未記入	合計	実数	32	102	143	135	253	46	3	714	%	4.5%	14.3%	20.0%	18.9%	35.4%	6.4%	0.4%	100.0%		待室	体育館	幼児室	その他	未記入	合計	実数	339	320	0	37	18	714	%	47.5%	44.8%	0.0%	5.2%	2.5%	100.0%		ほぼ毎日	週1～2回	週3～4回	月1～2回	月3～5回	はじめて	その他	未記入	合計	実数	4	190	44	226	86	114	46	4	714	%	0.6%	26.6%	6.2%	31.7%	12.0%	16.0%	6.4%	0.6%	100.0%		自宅職場に近い	料金が安い	施設がきれい	備品が充実	対応が良い	雰囲気がいい	その他	未記入	合計	実数	403	211	130	46	123	92	64	31	1,100	%	36.6%	19.2%	11.8%	4.2%	11.2%	8.4%	5.8%	2.8%	100.0%		大変満足	満足	やや不満	非常に不満	未記入	合計	実数	216	454	29	1	14	714	%	30.3%	63.6%	4.1%	0.1%	2.0%	100.0%		大変満足	満足	やや不満	非常に不満	未記入	合計	実数	242	424	31	0	17	714	%	33.9%	59.4%	4.3%	0.0%	2.4%	100.0%		大変満足	満足	やや不満	非常に不満	未記入	合計	実数	246	432	21	0	15	714	%	34.5%	60.5%	2.9%	0.0%	2.1%	100.0%		大変満足	満足	やや満足	非常に不満	未記入	合計	実数	169	400	76	11	58	714	%	23.7%	56.0%	10.6%	1.5%	8.1%	100.0%		大変満足	満足	不満	非常に不満	未記入	合計	実数	186	324	16	1	187	714	%	26.1%	45.4%	2.2%	0.1%	26.2%	100.0%
回答率	回答	未回答	配布																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
実数	714	21	735																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
%	97.1%	2.9%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	中央区在住	花見川区在住	稲毛区在住	若葉区在住	緑区在住	美浜区在住	市内（区未記入）	市外在住	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	111	43	357	48	13	40	0	95	7	714																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	15.5%	6.0%	50.0%	6.7%	1.8%	5.6%	0.0%	13.3%	1.0%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	小学生	中学生	高校生	専門・大学生	勤労者	主婦（夫）	無職	その他	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	29	24	46	132	183	148	127	23	2	714																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	4.1%	3.4%	6.4%	18.5%	25.6%	20.7%	17.8%	3.2%	0.3%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	～12歳	13～19歳	20・30代	40・50代	60・70代	80歳以上	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																													
実数	32	102	143	135	253	46	3	714																																																																																																																																																																																																																																																																																													
%	4.5%	14.3%	20.0%	18.9%	35.4%	6.4%	0.4%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	待室	体育館	幼児室	その他	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																															
実数	339	320	0	37	18	714																																																																																																																																																																																																																																																																																															
%	47.5%	44.8%	0.0%	5.2%	2.5%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	ほぼ毎日	週1～2回	週3～4回	月1～2回	月3～5回	はじめて	その他	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																												
実数	4	190	44	226	86	114	46	4	714																																																																																																																																																																																																																																																																																												
%	0.6%	26.6%	6.2%	31.7%	12.0%	16.0%	6.4%	0.6%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	自宅職場に近い	料金が安い	施設がきれい	備品が充実	対応が良い	雰囲気がいい	その他	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																												
実数	403	211	130	46	123	92	64	31	1,100																																																																																																																																																																																																																																																																																												
%	36.6%	19.2%	11.8%	4.2%	11.2%	8.4%	5.8%	2.8%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	大変満足	満足	やや不満	非常に不満	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																															
実数	216	454	29	1	14	714																																																																																																																																																																																																																																																																																															
%	30.3%	63.6%	4.1%	0.1%	2.0%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	大変満足	満足	やや不満	非常に不満	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																															
実数	242	424	31	0	17	714																																																																																																																																																																																																																																																																																															
%	33.9%	59.4%	4.3%	0.0%	2.4%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	大変満足	満足	やや不満	非常に不満	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																															
実数	246	432	21	0	15	714																																																																																																																																																																																																																																																																																															
%	34.5%	60.5%	2.9%	0.0%	2.1%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	大変満足	満足	やや満足	非常に不満	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																															
実数	169	400	76	11	58	714																																																																																																																																																																																																																																																																																															
%	23.7%	56.0%	10.6%	1.5%	8.1%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	大変満足	満足	不満	非常に不満	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																															
実数	186	324	16	1	187	714																																																																																																																																																																																																																																																																																															
%	26.1%	45.4%	2.2%	0.1%	26.2%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																															

⑥予約はPCやスマホを使うか

	はい	いいえ	未記入	合計
実数	161	301	252	714
%	22.5%	42.2%	35.3%	100.0%

設問3 今回の新型コロナウイルスについて

①施設利用の不安

	大いにある	ややある	あまりない	全くない	未記入	合計
実数	54	274	276	94	16	714
%	7.6%	38.4%	38.7%	13.2%	2.2%	100.0%

②消毒液の設置

	大いにある	ややある	あまりない	全くない	未記入	合計
実数	167	495	35	4	13	714
%	23.4%	69.3%	4.9%	0.6%	1.8%	100.0%

③受付の仕切り等

	大変満足	満足	やや不満	非常に不満	未記入	合計
実数	171	492	27	4	20	714
%	23.9%	68.9%	3.8%	0.6%	2.8%	97.2%

設問4 その他

①当センターを何で知りましたか

	知人・友人	市政だより	ホームページ	Facebook	Twitter	Instagram	その他	未記入	合計
実数	471	63	45	0	0	0	66	69	714
%	66.0%	8.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	9.2%	9.7%	100.0%

②当センターのホームページを見たことあるか

	よく見る	たまに見る	殆ど見ない	一度も見たことがない	見ない理由	未記入	合計
実数	47	182	202	201	1	81	714
%	6.6%	25.5%	28.3%	28.2%	0.1%	11.3%	100.0%

③当センターのホームページは

	大変見やすい	まあ見やすい	やや見づらい	非常に見づらい	見づらい理由	未記入	合計
実数	59	264	18	6	3	364	714
%	8.3%	37.0%	2.5%	0.8%	0.4%	51.0%	100.0%

ボランティア登録に

	興味ある	興味ない	未回答	合計
実数	23	288	403	714
%	3.2%	40.3%	56.4%	100.0%

コミュニティセンターに関する満足度調査集計表2 (コメント欄)

穴川コミュニティセンター 実施日：令和3年8月1日(日)～8月31日(水)

【コミュニティセンターに係る意見(多かった意見5項目)】

1.体育館の空調設備を付けて欲しい。	13件
2.空調の効きが悪い。	4件
3.鏡の部屋を増設して欲しい。	4件
4.設備を更新して欲しい。(施設の老朽化)	3件
5.倉庫の様な荷物を置ける場所が欲しい。	2件

【アンケート結果を受けての考察】

- ・今回のアンケートでは、714人の回答をいただきました。
 - ・前年度と比較すると、小学生は約倍増、大学・専門学生は1.5倍近く利用者数が増加いたしました。要因としては学校の休校になどで、一時的に学生の利用者数が増加したものと思われます。
 - ・総合的な満足度・スタッフの対応等を見ると前年度より大変良いとお答えいただいた利用者様が94%と高水準の評価を頂けました。
 - ・新型コロナウイルスについて、前回はおおよそ60%の方が施設利用に不安があると回答していて、今回の調査では45%の方が不安があると回答しております。総合的な満足度は94%と高水準を頂いているため、ある程度の感染対策は納得していただいていると感じました。
- 引き続き、利用者の皆様が安心してご利用していただけるよう努力していきたいと思っております。

以上の結果をふまえ、今後も利用者様が安全・安心してご利用して頂けるよう努めて参ります。

(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
体育館が暑い。エアコン設置要望	スポットクーラーを設置し、対応。令和3年度は業務用大型扇風機を1台追加設置した。
諸室の空調が効かない	令和3年度はコロナウイルス感染拡大防止のため、窓を常に開けている状態での使用となったため、より一層エアコンの効きが悪くなったので、窓を全開から半開へ、時間を区切って開閉するなどをしていただきました。また、館内エアコン設定温度を例年より低くし、特に暑い諸室へは扇風機を貸し出しして対応した。
鏡の部屋の増設希望	3面鏡の貸出しは、昨今利用希望者が増加しているため、先着順貸し出しとしているが、足りていないので、4年度の市の購入備品で鏡の購入要望を提出している。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3年度は新型コロナウイルスによる利用制限と大規模修繕工事の為に休館が大きく影響を及ぼした。 ・諸室の稼働率は46.9%となり、R3年度の目標(57.4%)は未達となった。諸室の利用者数は41,978人となり目標(67,790人)には届いていない。コロナウイルス感染拡大防止の為に利用制限と活動自粛、また大規模修繕工事のための休館があることから5～6月から利用者が他の施設に移っていったことが大きく影響している。体育館の利用者数は13,786人となり目標(13,135人)を上回った。また利用料金収入も2,340,585円となり目標(2,140,810円)を上回った。コロナ対策による人数制限がある中でも、感染防止対策を万全にし多くの利用者に安全に利用していただいた。 ・スポットクーラー、コピー機、血圧計の設置などの利用者サービスを行っている。今年度は体育館に工業用の大型扇風機を設置して利用者から好評を得た。また、熱中症アラートが発令された日には館内放送やチラシ掲示によって水分補給や適度な休憩をとるよう呼びかけ、利用者が安全に活動できるよう注意喚起を行った。また、暑さで体調の悪い方には氷袋を差し上げ熱中症を防いでいただいた。 ・今までのHP上のスタッフブログやInstagram等の他、今年度はFacebookやTwitterも活用した。また、YouTubeに穴川コミュニティチャンネルを開設しサークル活動の様子や発表会の様子を放映しSNSを大いに活用した。当社では市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っており、講演会や写真展、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。またウィズコロナのイベントとして、zoomを活用した講演会を実施した。広報に関しては「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。
------	---	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>概ね事業計画どおりの管理運営が行われていた。</p> <p>新型コロナ感染症による利用制限・利用者の自粛に加え、11月以降は大規模修繕のため休館となっており、諸室稼働率が低い状況にあるが、やむをえない面もあるものとする。</p> <p>諸室稼働率が低い一方、体育館の利用者数13,786人で年度の目標値であった13,135人を上回ったこと、体育館の利用料金収入も2,340,585円で年度の目標値2,140,810円を上回ったことは評価できる。</p> <p>空調機がないことに対する苦情に対してはスポットクーラーや大型扇風機など、可能な範囲での対応をしており評価できる。</p> <p>施設の予約について、利用者の年齢の割合からするとPC・スマホ利用率が低く感じられるため、分析を進めて欲しい。</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

- ・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。
- ・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
事務費の削減努力は評価できるが、利益還元が行えるよう収支全体の更なる改善を図られたい。
アンケートについて、広く実施されるよう努められたい。
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、連続して利益を出していることから、倒産・撤退のリスクは低いと判断される。