

## 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	千葉県緑区鎌取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"> <li>・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に提供すること。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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ます。 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ます。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設稼働率（諸室）</li> <li>② 施設利用者数（スポーツ施設）</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 59.3%（56.2%以上）／指定期間最終年度 58.1%／R3年度</li> <li>② 30,132人（29,200人以上）／指定期間最終年度 29,773人／R3年度</li> </ul>
所管課	緑区役所地域振興課

※成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

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。

なお、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであり、当該年度における数値目標は指定管理者による設定数値である。

## 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
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※	R3年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 59.3%（56.2%以上）	49.3%	最終年度数値目標に対する達成率 83.1%（87.7%）
	R3年度数値目標 58.1%		R3年度数値目標に対する達成率 84.9%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 30,132人（29,200人以上）	19,471人	最終年度数値目標に対する達成率 64.6%（66.7%）
	R3年度数値目標 29,773人		R3年度数値目標に対する達成率 65.4%

(2) その他利用状況を示す指標

指標	R3年度実績
諸室の利用者数	68,996人

### 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	66,394	68,237	実績－計画	152	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、利用制限等を実施した結果、管理経費に変更が生じたため。
	計画	66,242	67,155	計画－提案	0	
	提案	66,242	67,155			
利用料金収入	実績	8,071	5,320	実績－計画	△ 1,652	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、利用制限等を実施した結果、利用料金収入の減収が生じたため。
	計画	9,723	8,423	計画－提案	0	
	提案	9,723	8,532			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	74,465	73,557	実績－計画	△ 1,500	
	計画	75,965	75,578	計画－提案	0	
	提案	75,965	75,687			

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	27,810	38,186	実績－計画	△ 922	新型コロナウイルス感染症対策における開館時間の短縮のため
	計画	28,732	38,000	計画－提案	0	
	提案	28,732	36,152			
事務費・管理費	実績	18,699	26,908	実績－計画	1,411	光熱水費が想定より高額だったことと、券売機やWifi等の設置及び事務用品等の初期費用による
	計画	17,288	35,648	計画－提案	0	
	提案	17,288	36,820			
委託費	実績	25,959	1,241	実績－計画	△ 286	
	計画	26,245	430	計画－提案	0	
	提案	26,245	730			
その他事業費 (備品購入等)	実績	0	105	実績－計画	△ 100	
	計画	100	1,500	計画－提案	0	
	提案	100	1,985			
間接費	実績	3,600	0	実績－計画	0	
	計画	3,600	0	計画－提案	0	
	提案	3,600	0			
合計	実績	76,068	66,440	実績－計画	103	
	計画	75,965	75,578	計画－提案	0	
	提案	75,965	75,687			

※「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

本部における総務・人事業務、経理業務、資格取得推進業務等に関する経費を収支予算書の「一般管理費」として、管理運営費の約5%（3,600千円）を計上しています。

(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 612	504
その他収入	実績 0	0
合計	実績 612	504

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績 158	0
事務費・管理費	実績 183	0
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	233
事業費	実績 865	1,059
利用料金	実績 114	1
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 0	0
合計	実績 1,320	1,293

間接費の配賦基準・算定根拠

--

## (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	74,465	73,557
	支出合計	76,068	66,440
	収 支	△ 1,603	7,117
自主事業	収入合計	612	504
	支出合計	1,320	1,293
	収 支	△ 708	△ 789
総収入		75,077	74,061
総支出		77,388	67,733
収 支		△ 2,311	6,328
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）	C	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率87.7%
施設利用者数（スポーツ施設）	D	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率66.7%

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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を上回ったが、これは新型コロナウイルスによる利用制限等の影響である。したがって、実績額はコロナの影響がなければ選定時の提案額と同額であることから、C評価とする。

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>				
	市民の平等利用の確保	C	C	概ね管理運営の基準・事業計画書に定める水準どおりに管理運営が行われていた。提案書に記載のあった館内案内の多言語化の早期実施を求めます。
	関係法令等の遵守			
	リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>				
	<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	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が行われていた。救急救命研修や消毒・衛生研修など多彩な研修を職員の採用時や定期的に実施するなど従業員の能力向上に努めた。
	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			
	<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	概ね管理運営の基準・事業計画書に定める水準どおりに管理運営が行われていた。専用スタッフによる早期の施設設備の修繕などを評価委出来る。
	施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>				
	<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	概ね管理運営の基準・事業計画書に定める水準どおりに管理運営が行われていた。SNSでの混雑具合の配信などにより利用者を増やすための努力も見受けられた。
	開館時間・休館日			
	利用料金設定・減免 利用促進の方策			
	<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	概ね管理運営の基準・事業計画書に定める水準どおりに管理運営が行われていた。利用者から夏季における熱中症の防止策として冷房運転時間の延長を求められた際には柔軟に対応するなど利用者目線での対応が出来ている
	利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
	<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	概ね管理運営の基準・事業計画書に定める水準どおりに管理運営が行われていた。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い多くの自主事業が中止もしくは延期となったことから来年度以降内容の見直し等を検討する必要がある。
	施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>				
	市内業者の育成	C	C	概ね管理運営の基準・事業計画書に定める水準どおりに管理運営が行われていた。障害者雇用については募集中ではあるが応募はまだなし。 枝木の剪定作業を近隣障害者施設へ委託することにより雇用の創出をしていることは評価できる。
	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（緑区役所部会）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
令和3年度から指定管理者が変更となったことから該当なし		

## 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	受付にてアンケート用紙及び鉛筆を配布し、利用終了後に回収する。 年2回 ①施設利用者：1回（1月） ②自主事業参加者：1回（1～2月）
	回答者数	①1093人②38人
	質問項目	①全コミュニティセンター統一の質問内容 ②自主事業参加者の満足度・要望
結果	①	<p>(1) 利用者について</p> <p>1 住所：緑区 59.3%、中央区 11.5%、花見川区2.0%、稲毛区 1.9%、若葉区 3.5%、美浜区 1.2%、市内（区未記入） 1.1%、市外 15.6%、未記入 3.8%</p> <p>2 職業：学生 10.4%、勤労者（自営） 29.7%、主婦（夫）33.4%、無職 18.9%、未記入 7.5%</p> <p>3 年代：19歳以下 9.7%、～29歳以下 3.3%、～39歳以下 5.9%、～49歳以下 9.8% ～59歳以下 13.7%、～69歳以下 18.6%、～79歳以下 27.0%、80歳以上 8.0%、未記入 4.0%</p> <p>4 交通手段：公共交通機関 11.7%、自転車・バイク 9.7%、自動車 52.7%、徒歩 16.3%、未記入 9.6%</p> <p>5 使用施設：諸室 64.3%、多目的ホール 22.7%、スポーツ施設 6.7%、図書館・幼児室 0.0%、未記入 6.3%</p> <p>6 利用形態：団体 88.7%、個人 4.0%、未記入 7.3%</p> <p>7 利用頻度：初めて利用 6.2%、定期的にご利用 79.8%、未記入 14.0%</p> <p>(2) 施設に対する満足度について</p> <p>8 スタッフの対応・説明：大変満足 25.8%、満足 43.5%、普通 24.8%、不満足 0.7%、非常に不満足 0.2%、未記入 5.0%</p> <p>9 受付の待ち時間：大変満足 24.1%、満足 41.3%、普通 27.1%、不満足 0.4%、非常に不満足 0.2%、未記入 7.0%</p> <p>10 施設の清掃：大変満足 28.0%、満足 43.5%、普通 22.3%、不満足 1.6%、非常に不満足 0.4%、未記入 4.2%</p> <p>11 設備の満足度：大変満足 22.8%、満足 41.1%、普通 26.3%、不満足 3.4%、非常に不満足 1.2%、未記入 4.2%</p> <p>12 備品の充実：大変満足 22.7%、満足 38.0%、普通 28.7%、不満足 4.0%、非常に不満足 1.3%、未記入 5.3%</p> <p>13 当センターの利用による効果：文化活動への参加が増えた 16.8%、スポーツ活動への参加が増えた 9.3%、レクリエーションへの参加が増えた 6.0%、地域活動への参加が増えた 7.5%、健康増進に役立った 24.0%、地域との連帯感が強くなった 7.7%、生涯学習に役立った 13.6%、その他 2.1%、未記入 12.9%</p>
	②	<p>(1) お客様のことについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別：男性 15.8%、女性 84.2%、未記入 0%</li> <li>・職業等：勤労者 5.3%、主婦 68.4%、無職 13.2%、学生 0%、未記入 13.2%</li> <li>・年齢：10代 0%、20代 0%、30代 0%、40代 10.5%、50代 18.4%、60代 44.7%、70代以上 26.3%、未記入 0%</li> <li>・交通手段：電車 2.4%、バス 4.9%、自動車 36.6%、自転車 14.6%、徒歩 36.6%、未記入 4.9%</li> <li>・お住まい：おゆみ野 63.1%、鎌取 0%、おゆみ野・鎌取以外の緑区 28.9%、緑区以外の千葉市 7.9% その他 0%</li> </ul> <p>(2) 今回の事業（講座）をどのように知りましたか 館内ポスター 24.4%、市政だより 51.1%、ホームページ 17.7%、その他 6.7%、未記入 0%</p> <p>(3) 今回の事業（講座）の満足度について聞かせてください 大満足 55.3%、満足 39.5%、普通 5.3%、不満足 0%、非常に不満足 0%、未記入 0%</p> <p>(4) 今後どのような事業（講座）を期待されますか 講演 20.3%、スポーツ系 42%、文化系 11.6%、料理教室 20.3%、その他 5.8%、未記入 0%</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
空調を閉館時間までつけてほしい	前指定管理者に倣って機械の稼働を閉館30分前までとしていたが、冷風が30分間持続しないとのことなので、閉館時間まで稼働させることとした
区役所とCCの間でスケートボードをしている若者がうるさい	回数を増やすなど巡回を強化したが、発見できなかった

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>大きなトラブルもなく、指定管理期間初年度としては円滑に運営できた。コロナウイルスの影響や提案時には理解できていなかったものも多く、数値としては全体的に目標に届かない結果となった。</p> <p>諸室については、登録サークル自体は増えているが、メンバーが多く毎週利用していたサークルが高齢で解散し、少人数で1,2回しか利用しないサークルが多く新規登録するという現状なので、今後も同じような状況が続くようであれば、数値は伸び悩むことが想定される。</p> <p>体育館は個人利用・専用利用とも目標に届いていないが、特に専用利用については毎週固定で減免利用者が入っている枠があるため、現状の利用枠数では目標値に到達することはあり得ない。</p> <p>個人利用の種目や個人利用と専用利用の割合など、体育館のスケジュールについては今後見直しを図りたい。</p> <p>自主事業については、コロナウイルスの影響で、料理や歌など開催できなかったものもあったが、社会福祉協議会や緑図書館との共催事業など地域と一体となった事業を開催することができた。</p>
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>大きなトラブルもなく、指定管理期間初年度としては円滑に運営できたと考えられ、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。</p> <p>諸室やスポーツ施設の利用実績は市が定める目標に届かない結果となったが、理由は新型コロナウイルス感染症拡大に起因すると考えられることから良好な管理運営と考えられる。利用者アンケートの結果も満足が大半を占めていることから利用者にも満足してもらえる施設運営が出来ていると考えられる。</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（緑区役所部会）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) 提案書にて掲げた内容が優れているとは言え、達成できていない項目が多く見受けられるため、これを達成し、提案に沿った管理運営に努められたい。 特に年間を通じて「基準どおりに管理運営が行われていない」と判断された項目においては早急に対策を講じられたい。 (イ) 障害者雇用について、実施に努められたい。 (ウ) スポーツ施設（体育館）の数値目標の達成率が非常に低いことから、利用種目の見直しやスポーツ以外の利用方法の検討など、数値目標の達成に努められたい。 (エ) 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、増収増益であり有利子負債も無く、財務内容は健全であることから、倒産・撤退のリスクについては、少ないと判断され</p>
--