

## 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	千葉市緑区鎌取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 58.4%／R4年度</li> <li>② 30,132人(29,200人以上)／指定期間最終年度 29,863人／R4年度</li> </ul>
所管課	緑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。

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 (共同事業体の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉市美浜区高浜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※	R4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)	52.8%	最終年度数値目標に対する達成率 89.0%(94.0%)
	R4年度数値目標 58.4%		R4年度数値目標に対する達成率 90.4%
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)	20,019人	最終年度数値目標に対する達成率 66.4%(68.6%)
	R4年度数値目標 29,863人		R4年度数値目標に対する達成率 67.0%

※ 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	R4年度実績
諸室の利用者数	77,903人

### 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	66,412	66,394	実績－計画	0	
	計画	66,412	66,242	計画－提案	0	
	提案	66,412	66,242			
利用料金収入	実績	8,616	8,070	実績－計画	△ 1,147	新型コロナウイルス感染症の影響により、活動を再開できていないサークルが多いことと、工事により諸室及び体育館が稼働できない日があったことが影響していると考えられる
	計画	9,763	9,723	計画－提案	0	
	提案	9,763	9,723			
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	75,028	74,464	実績－計画	△ 1,147	
	計画	76,175	75,965	計画－提案	0	
	提案	76,175	75,965			

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	30,024	27,810	実績－計画	717	人件費の高騰
	計画	29,307	28,732	計画－提案	0	
	提案	29,307	28,732			
事務費・管理費	実績	21,282	18,699	実績－計画	4,054	光熱費の高騰
	計画	17,228	17,288	計画－提案	0	
	提案	17,228	17,288			
委託費	実績	26,260	25,959	実績－計画	320	人件費の高騰による委託費の値上げ
	計画	25,940	26,245	計画－提案	0	
	提案	25,940	26,245			
その他事業費 (備品購入等)	実績	87	0	実績－計画	△13	備品購入額の抑制のため
	計画	100	100	計画－提案	0	
	提案	100	100			
間接費	実績	3,600	3,600	実績－計画	0	
	計画	3,600	3,600	計画－提案	0	
	提案	3,600	3,600			
合計	実績	81,253	76,068	実績－計画	5,078	
	計画	76,175	75,965	計画－提案	0	
	提案	76,175	75,965			

※「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	R4年度	【参考】 R3年度
自主事業収入	実績 1,365	612
その他収入	実績 0	0
合計	実績 1,365	612

イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度
人件費	実績 259	158
事務費・管理費	実績 101	183
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	0
事業費	実績 1,469	865
利用料金	実績 188	114
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 0	0
合計	実績 2,017	1,320

間接費の配賦基準・算定根拠

## (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	75,028	74,464
	支出合計	81,253	76,068
	収 支	△ 6,225	△ 1,604
自主事業	収入合計	1,365	612
	支出合計	2,017	1,320
	収 支	△ 652	△ 708
総収入		76,393	75,076
総支出		83,270	77,388
収 支		△ 6,877	△ 2,312
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 94.0%
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 68.6%

【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	支出額は選定時の提案額と同額であった。

【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>	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。大規模改修等に伴う利用制限時には利用者・利用団体に対しての利用制限日程の館内掲示や口頭説明を行うなど、丁寧かつ臨機応変に対応を実施したことは評価できる。
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			
<b>2 施設管理能力</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。救急救命研修やコンプライアンス研修など多彩な研修を定期的実施するなど従業員の能力向上に努めた。
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>			
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>			
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>	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に加え、地域の情報誌での記事掲載を行う等、利用者を増やすための努力も見受けられた。
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>			
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>			
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>			
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>	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引き続き求人募集を行っているが、応募がない状況である。
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（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
<p>①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。</p> <p>②障害者雇用について、実施に努められたい。</p> <p>③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。</p>	令和3年度	<p>①新型コロナウイルス感染症の影響により現在も達成できていない提案事項もあるが、令和4年度以降、できるものから徐々に着手している。</p> <p>②現在仲介業者を介して募集をしており、何度か面接もしたが、障害者は引く手数多く、より条件の良いところに引っ張られている。今後は条件を引き上げるなどの措置を講じ、一日も早く雇用できるように努めていく。</p> <p>③専用利用については利用枠が決まってしまっており、目標値に届かず苦慮している。現在個人利用との割合を変更できるか検討中である。併せて、新たに体育館を使った自主事業を開催することも検討している。</p>

## 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	①1375人 ②104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 55.9%、中央区 12.8%、花見川区1.6%、稲毛区 1.6%、若葉区 4.2%、美浜区 1.7%、市内（区未記入） 0.4%、市外 15.3%、未記入 6.5%</p> <p>2 職業：学生 9.4%、勤労者（自営） 31.6%、主婦（夫） 31.9%、無職 16.1%、未記入 10.9%</p> <p>3 年代：19歳以下 8.9%、～29歳以下 3.6%、～39歳以下 7.1%、～49歳以下 12.4% ～59歳以下 11.9%、～69歳以下 19.4%、～79歳以下 24.0%、80歳以上 5.7%、未記入 7.1%</p> <p>4 交通手段：公共交通機関 13.2%、自転車・バイク 9.1%、自動車 49.5%、徒歩 15.9%、未記入 12.4%</p> <p>5 使用施設：諸室 58.2%、多目的ホール 23.1%、スポーツ施設 9.7%、図書館・幼児室 0.1%、未記入 8.9%</p> <p>6 利用形態：団体 82.0%、個人 7.3%、未記入 10.6%</p> <p>7 利用頻度：初めて利用 6.3%、定期的に利用 61.5%、未記入 9.4%、未記入 22.8%</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 24.2%、満足 40.5%、普通 26.6%、不満足 0.5%、非常に不満足 0.1%、未記入 8.1%</p> <p>9 受付の待ち時間：大変満足 24.4%、満足 37.7%、普通 27.0%、不満足 0.7%、非常に不満足 0.0%、未記入 10.3%</p> <p>10 施設の清掃：大変満足 26.6%、満足 40.9%、普通 23.9%、不満足 1.3%、非常に不満足 0.1%、未記入 7.1%</p> <p>11 設備の満足度：大変満足 21.9%、満足 36.9%、普通 28.4%、不満足 4.1%、非常に不満足 1.1%、未記入 7.6%</p> <p>12 備品の充実：大変満足 20.7%、満足 35.1%、普通 31.6%、不満足 3.2%、非常に不満足 0.6%、未記入 8.9%</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 15.9%、スポーツ活動への参加が増えた 12.2%、レクリエーションへの参加が増えた 5.8%、地域活動への参加が増えた 7.2%、健康増進に役立った 24.7%、地域との連帯感が強くなった 5.8%、生涯学習に役立った 13.5%、その他 2.9%、未記入 12.1%</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 15.4%、女性 84.6%、未記入 0%</li> <li>・職業等：勤労者 23.1%、主婦 64.4%、無職 9.6%、学生 0%、未記入 2.9%</li> <li>・年齢：10代～40代 5.8%、50代 21.2%、60代 35.6%、70代以上 27.9%、未記入 9.6%</li> <li>・交通手段：電車 4.8%、バス 6.7%、自動車 60.1%、自転車 7.7%、徒歩 14.4%、未記入 5.8%</li> <li>・お住まい：おゆみ野 51.0%、鎌取 11.5%、おゆみ野・鎌取以外の緑区 23.1%、緑区以外の千葉市 10.6% その他 3.8%</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 20.3%、市政だより 26.8%、ホームページ 15.2%、その他 37.7%、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 57.7%、満足 23.1%、普通 13.5%、不満足 3.8%、非常に不満足 0%、未記入 1.9%</p> <p>(4) 今後どのような事業(講座)を期待されますか 講演 14.8%、スポーツ系 39.3%、文化系 13.9%、料理教室 17.2%、その他 0%、未記入 14.8%</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
体育館が暗い	臨時措置として指定管理者にて投光器6台を設置し、市も一部を修繕したことで、照度が回復した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	年間を通して大きな問題もなく、円滑に運営することができた。利用に関しては全体的に目標値に届かなかったが、諸室・体育館ともほとんどの項目で前年を上回っており、コロナウイルス感染症による制限が緩和されたことによって、利用者が徐々に戻ってきていることを実感できた。自主事業については、コロナウイルスの影響により歌など一部の事業が実施できなかったが、昨年に引き続き図書館との共催イベントや、サークル支援の一環としてサークルを登用した事業が好評であった。また、小規模ながらも3年ぶりにコミュニティまつりを開催することができ、参加サークルにはとても喜んでいただけた。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空調設備の大規模改修や体育館LED照明修繕等により利用制限が発生するなかでも、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と考える。</li> <li>・諸室の稼働率は52.8%で市の定める数値目標には届かない結果となったが、昨年度稼働率49.3%より向上し、コロナウイルス感染症の利用制限が緩和されていくなかで今後の利用率の上昇が期待できる。</li> <li>・スポーツ施設の利用者数についても、実績人数は20,019人と市の定める数値目標には届かない結果となったが、昨年度実績人数19,471人を上回っており、体育館LED照明修繕による利用制限と新型コロナウイルス感染症の影響を受けるなかでも適正な管理運営がなされていると考えられる。現状としては目標に大きく届いていないため、今後は新規自主事業の実施等の方策による利用者数向上に向けた取り組みを期待したい。</li> <li>・収支状況について、全体として赤字が増加しているが、要因として昨今の社会情勢の変化に伴う光熱水費及び人件費の高騰によるものであり、やむを得ない状況であると考え。今後は可能な限りの支出の抑制に努められたい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響が残るなかでも、コミュニティまつりの3年ぶりの開催や自主事業の実施数増加など利用者拡大に向けた取り組みを行っている。また、利用者アンケートの結果から見ても満足度は高く、ニーズに合った自主事業の展開している点は評価できる。</li> </ul>
------	---	----	---

【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（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) 空調設備工事等により、施設の利用制限が発生したなかでも、市民の意見・要望に対して真摯に対応していた点は評価できる。 (イ) 光熱水費及び人件費の高騰により、赤字が増加しており、今後もさらなる経費の増大が予測されることから、収入増加策及び支出抑制策を早急に講じられたい。 (ウ) 自主事業については、全体的に赤字が増加しているが、幅広い世代が参加できる事業を展開している点は評価でき、今後も社会的に意義のある事業については、継続して実施されたい。また、赤字縮小のために、利用者ニーズの高い事業を積極的に実施するよう努められたい。 (エ) 指定管理者の財務状況については、十分な利益を上げており、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る。</p>
--