

平成31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	千葉市美浜区高洲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（昭和54年千葉市条例第5号） （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※	施設稼働率（諸室）
数値目標※	55.0%以上 / 指定管理期間最終年度（53.0%） 54.0% / H31年度 【最終年度数値達成に向けた年度目標】 H28: 50.5% H29: 51.5% H30: 53.0% H31: 54.0% H32: 55.0%
所管課	美浜区役所地域振興課

※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)千葉マリンスタジアム
構成団体（共同事業体の場合）	-
主たる事業所の所在地	千葉県千葉市中央区千葉港2番1号
指定期間	平成28年（2016年）4月1日～令和3年（2021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※	H31年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 55.0%以上（53.0%以上）	52.2%	指定管理期間最終年度 94.9%（98.5%）
	H31年度数値目標 54.0%		H31年度数値目標 96.7%

※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) その他利用状況を示す指標

指 標	H31年度実績
夜間（19-21時）施設稼働率（諸室）	46.6%
H31年度	42.2%
施設利用者数（諸室）	117,740人
H31年度	136,781人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H31年度	【参考】 H30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	50,058	49,478	実績－計画 212	新型コロナウイルス感染拡大による 利用料金減収に伴う指定管理料変更 による増
	計画	49,846	49,478	計画－提案 -314	
	提案	50,160	50,088		
損失補償	実績	21		実績－計画 21	台風15号、19号及び10月25日の大雨 被害による利用料金減収に伴う補填 による増
	計画			計画－提案 0	
	提案				
利用料金収入	実績	6,059	6,125	実績－計画 -510	稼働率が目標を下回ったことによる 利用料金の減
	計画	6,569	6,441	計画－提案 12	
	提案	6,557	6,441		
その他収入	実績	136	0	実績－計画 136	お祭り参加費・子ども電車・場所 代・印刷代・ごみ処理代等
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	56,273	55,603	実績－計画 -142	
	計画	56,415	55,919	計画－提案 -302	
	提案	56,717	56,529		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H31年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	23,564	23,173	実績-計画	506	最低賃金の上昇による増
	計画	23,058	22,907	計画-提案	0	
	提案	23,058	22,907			
事務費・管理費	実績	14,321	13,779	実績-計画	-1,362	光熱水費の抑制による減 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	15,683	15,496	計画-提案	-141	
	提案	15,824	15,787			
委託費	実績	18,904	17,189	実績-計画	4,258	駐車場警備、清掃等再委託先の人件費が上がったことによる増 消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	14,646	14,512	計画-提案	-134	
	提案	14,780	14,780			
その他事業費 (備品購入)	実績	0	0	実績-計画	-55	備品購入費の減
	計画	55	54	計画-提案	55	
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	2,973	2,950	実績-計画	0	消費税率を提案10%→計画8%に再算定
	計画	2,973	2,950	計画-提案	-27	
	提案	3,000	3,000			
合計	実績	59,761	57,091	実績-計画	3,346	
	計画	56,415	55,919	計画-提案	-247	
	提案	56,662	56,474			

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

「一般管理費」として計上（提案書P.49）
本社経費、間接費、本社での出退勤管理等の庶務経費

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H31年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績 3,595	3,962
その他収入	実績 0	0
合計	実績 3,595	3,962

イ 支出

(単位：千円)

費目	H31年度	【参考】 H30年度
人件費	実績 656	253
事務費・管理費	実績 72	71
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	0
事業費	実績 2,763	3,029
利用料金	実績 417	419
合計	実績 3,907	3,771

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

人件費に含めているため、算定せず。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H31年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	56,273	55,603
	支出合計	59,761	57,091
	収 支	-3,487	-1,489
自主事業	収入合計	3,595	3,962
	支出合計	3,907	3,771
	収 支	-312	191
総収入		59,869	59,565
総支出		63,668	60,863
収 支		-3,799	-1,298
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） 数値目標： 53.0% 実績値： 52.2%	C	達成率： 98.5%

【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	避難所運営委員会を令和元年8月9日に設立。 職員へのAED講習や防災訓練など、安全管理に関する備えを日頃より充実させ、緊急時に速やかに対応できるよう万全を期していた。
	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	C	C	適正な人員配置がされていた。 複合施設会議を例年1回のところ、H31年度は2回実施（9月、2月）。 10月17日に実施した防災訓練は、初めて複合施設全館で行い、非常時の連携を確認した。 また、コロナウイルスに係る休館時に、随時別館施設の休館情報を提供してもらい、市民から問い合わせがあった際に対応できるようにした。 管理運営の基準等で定める水準通りの維持管理がなされていた。 特に、施設・設備の老朽化に起因する故障等に速やかに対応していた。 備品台帳は、写真付きで作成し、適切に管理されている。
	(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	管理運営の基準等で定める水準通りの運営実施。広報誌発行やロビーの有効活用に積極的に努めていた。 近隣施設との連携として、自主事業や広報など相互協力体制を構築しているほか、近隣小学校からの職場見学の受け入れも実施。 また、諸室の鍵返却時に、利用者から意見を聴取し、改善に努めている。 おはなし会は、美浜図書館やボランティアとの共催で3回実施。4回目はコロナウイルスの影響により中止。 自主事業では、新規事業を多数開催。また、稼働率の低い料理実習室や夜間時間帯、連結可能な小型部屋を同時使用する事業を展開し、稼働率向上に努めた。
	(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	市の定める基準もしくは指定管理者の提案に満たない項目があった。 ・「障害者雇用の確保」：ハローワーク及び千葉障害者キャリアセンターを介し1名職場実習を行う予定であったが、コロナウイルスの対応により中止。 ・「施設職員の雇用の安定化への配慮」：退職者数とのバランスがあり、次期の指定管理を取れるか不確定なため、正規職員への登用が難しい状況。
	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美浜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
料理実習室の稼働率向上について努力は評価できるが、引き続き向上に努められたい。	平成30年度	自主事業として、料理教室を10回実施し、稼働率向上に努めた。(H30年度は8回)
障害者の雇用及び非正規職員から正規職員への登用を進めるよう努められたい。	平成30年度	・障害者の雇用：ハローワーク及び障害者キャリアセンターを介し、1名職場実習を行う予定であったが、コロナウイルスの対応により日程が合わず中止。引き続き、雇用の確保に努める。 ・非正規職員から正規職員への登用：年度実績無。退職者とのバランスがあり、次期の指定管理を取れるか不確定なため、正規職員への登用が難しい状況となっている。引き続き、正規職員への採用に努める。

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	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4回 (1) 自主事業参加者：2回 (4月：東京五輪音頭講習会、10月：男の料理教室) (2) 幼児室利用者：1回 (10月) (3) 施設利用者：1回 (1月)
	回答者数	(1) 計27人 (4月：東京五輪音頭講習会 20人、10月：男の料理教室 7人) (2) 計13人 (10月：13人) (3) 960人
	質問項目	(1) 自主事業参加者の満足度・要望 (2) 幼児室満足度・要望 (3) ①利用者について ②当施設に対する満足度
	<p>(1) 自主事業参加者の満足度・要望</p> <p>【東京五輪音頭講習会】</p> <p>ア 回答者について</p> <p>住所： 千葉市 5.0%、中央区 0.0%、花見川区 5.0%、稲毛区 5.0%、若葉区 35.0%、緑区 0.0%、美浜区 50.0%</p> <p>年齢： ~50代 0.0%、60代 15.0%、70代~ 70.0%、未記入 15.0%</p> <p>満足度： 大変良かった 23.7%、良かった 28.6%、まあまあ良かった 14.3%、あまり良くなかった 0.0%、良くなかった 4.8%、まったく良くなかった 0.0%、未記入 28.6%</p> <p>イ オリパラ2020について</p> <p>興味： 大変興味がある 20.0%、興味がある 45.0%、少し興味がある 20.0%、あまり興味がない 5.0%、興味がない 0.0%、まったく興味がない 0.0%、未記入 10.0%</p> <p>参加したいか： ぜひ 20.0%、内容による 20.0%、近くなら 25.0%、時間があれば 0.0%、あまり興味がない 0.0%、まったく興味がない 0.0%、未記入 35.0%</p> <p>ウ オリパラに向けての催しについて</p> <p>ボランティアとして参加： ぜひ 10.0%、内容による 5.0%、近くなら 35.0%、時間があれば 5.0%、あまり興味がない 0.0%、まったく興味がない 0.0%、未記入 45.0%</p> <p>催しに参加： ぜひ 15.0%、内容による 5.0%、近くなら 25.0%、時間があれば 10.0%、あまり興味がない 0.0%、まったく興味がない 0.0%、未記入 45.0%</p> <p>【男の料理教室】</p> <p>ア 知ったきっかけ： 市政だより 25.0%、ポスター 12.5%、チラシ 0.0%、知人等から聞いた 12.5%、DM 50.0%</p> <p>イ どんな料理を作りたいか： 中華/ハンバーグ/海外料理/丼/茶碗蒸し/煮魚/焼き魚</p> <p>ウ 参加しやすい曜日： 土曜日 20%、日曜日 60%、いつでもよい 20%</p> <p>エ 意見・感想： 楽しい/時間がもう少し欲しい/家で再現している/指示が分かり易い</p>	

結果

(2) 幼児室満足度・要望

意見・要望のあった事項に対し、適宜対応している。

《主な要望及び対応》

- ・ おもちゃの片付け場所の表示→棚に遊具の写真を貼り、場所を分かり易くした。

(3) ①利用者について ②当施設に対する満足度

① 利用者について

住所： 中央区6.1%、花見川区6.3%、稲毛区9.3%、若葉区2.3%、緑区2.0%、美浜区67.0%、市外6.6%、未記入0.3%

職業： 学生 3.5%、勤労者 18.3%、主婦(夫) 48.1%、無職 29.1%、未記入 0.9%

年齢： 19歳以下 3.3%、20～39歳 4.5%、40～59歳 17.2%、60～79歳 65.0%、80歳以上 9.4%、未記入 0.7%

交通手段： 公共交通機関 20.4%、自転車・バイク 21.2%、車 31.1%、徒歩 26.3%、未記入 1.0%

使用施設： 諸室 64.3%、ホール・多目的ホール 32.0%、幼児室 0.0%、未記入 3.1%

利用形態： 団体 95.1%、個人 2.4%、未記入 2.5%

利用頻度： 初めて 2.1%、定期的 84.6%、未記入 13.3%

② 当施設に対する満足度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入
スタッフの対応・説明	15.6%	46.2%	35.5%	0.4%	0.1%	2.2%
受付待ち時間	14.6%	42.3%	37.5%	1.2%	0.0%	4.4%
施設の清掃	15.5%	43.6%	37.9%	1.8%	0.4%	1.3%
設備の満足度	11.3%	32.4%	47.7%	6.1%	1.3%	1.3%
備品の充実	9.4%	29.8%	49.3%	6.9%	1.6%	3.0%

《アンケートの主な意見》

● 良かった点

- ・ 親切で説明も丁寧
- ・ 迅速・スムーズな対応
- ・ 諸室・廊下などがきれい

● 悪かった点

- ・ 冷房・暖房が効かない
 - 公共施設の推奨温度で運用していたが、意見が多くあったため、状況により設定温度を1～2℃変更。また開館10分前に冷暖房を入れておき、快適に過ごせるよう努めた。
- ・ コピー機を設置してほしい
 - 利用者が自由に利用できるコピー機は設置していないが、申し出があった場合は事務室のコピー機を使用しコピーサービスを実施している。今後も利用状況をみて必要性を検証していく。
- ・ トイレの便座・ウォッシュレット機能を付けてほしい
 - 令和3年度に、利用の多い1階男女トイレに暖房洗浄便座を取り付ける予算を要望する予定。

(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
和太鼓の音漏れがすごく迷惑。(サークル活動やコミュニティまつり)防音対策をしっかりとしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・活動サークルにお伝えし、少し気を付けて活動してもらった。 ・コミュニティまつりについては、参加されている方々も地域の方なので、ご理解いただけないかお伝えした。
サークル室1の絨毯が汚れており、間違っ土足のまま入ってしまう時がある。絨毯ではなく床にしてもらえないか。	清掃も毎日入っているが、建物が古いのでどうしても汚れが目立ってしまうので、土足厳禁等の張り紙でわかりやすいようにした。
大広間1の緞帳の上の部分の布が汚いから何とかしてほしい。	直ぐに確認をし、切れ端をハサミで切り、見た目には気にならないように対応した。

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>
------------------	----------	-----------

当施設は「市民の健康・生きがいづくりに寄与し、地域コミュニティとしての交流機能が発揮できる施設を目標に活動いたしました。また、今年度は昨年度目標の安全面を強化しつつ、「地域の力に」を旨指して運営いたしました。

【安全面強化】

①6施設合同避難訓練の実施
昨年度の「合同意見交換会」で決定した6施設合同避難訓練開催に向けて複合施設の代表者が集まり、避難訓練のシナリオを作成し行動の確認を行い、「6施設合同避難訓練」を実施した。そのことにより、お互いの共通理解も強くなり、結果、利用者の安全につながっていくので、今後も継続して行う予定。

②利用者が安全に活動するための自己修繕の充実
コミュニティまつりの舞台として利用するステージや監視小屋跡地の撤去など、安全につながる作業を積極的に行った。

【地域の力になるために】

①地域団体と共催の自主事業開催
地域団体との連携をより強固にしたいと考え、社会福祉協議会や地域の民間施設の方々と何度も打ち合わせを行い、「認知症講座」と「地域支え合い講座」を開催し、交流の場を設けた。

②オリンピック・パラリンピック開催地として
初めての試みとして、2020年千葉県で開催される予定だった、「フェンシング」を盛り上げるため、美浜図書館と共催で「フェンシング講座」を開催し、近隣の高校生に実技を披露していただき、フェンシングの楽しさや見どころを伝える場を提供した。

③近隣施設との情報交換
合同意見交換会では、秋の台風時に各施設がどのようになっているのかわからないようになっていたことが反省事項としてあがったことで、今回の感染症の拡大状況により、各施設がどのように運営しているか情報交換を行い、少しだが地域の情報を各利用者に伝えることができるようになった。

④運動系自主事業の強化
定期的に行っている自主事業とは別に、新たに一人でも身体をリフレッシュできるよう夜間に「筋膜リリース」を開催した。

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	本年度は災害等が多い中、緊急を要する事態に臨機応変に対応しており、複合施設全館合同での防災訓練や、各施設との情報交換など、安全面の強化や非常時の連携の確認に努めた。 自主事業については、参加者の健康増進に寄与するような事業や、稼働率の低い諸室を利用した講座を開催し、工夫が見られた。また、近隣施設や他団体との協働により、多種多様な自主事業を展開し、連携を強固にした。今後も、より発展的な取り組みが期待される。
----------	---	----	---

【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美浜区役所部会の意見

- ・料理実習室の稼働率について、引き続き向上に努められたい。
- ・障害者の雇用及び非正規職員から正規職員への登用を進めるよう努められたい。
- ・満足度調査の利用頻度の項目において「初めて利用」の割合が低いことから、新規利用者の開拓に向け、広報・周知のさらなる強化等について、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、自己資本比率が高く、健全な資産状況であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。