

令和7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	千葉県美浜区真砂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（昭和54年千葉県条例第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※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館個人使用）
数値目標※	① 43.7% / 指定管理期間最終年度 (43.1%以上) 43.7% / R7年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 R3 42.5% R4 42.8% R5 43.1% R6 43.4% R7 43.7% ② 7,470人 / 指定管理期間最終年度 (6,952人以上) 7,470人 / R7年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 R3 7,179人 R4 7,251人 R5 7,323人 R6 7,397人 R7 7,470人
所管課	美浜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。

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	千葉県千葉市美浜区高浜4丁目12番2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	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※	R7年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 43.7%（43.1%以上）	51.4%	指定管理期間最終年度 117.6%（119.3%）
	R7年度数値目標 施設稼働率（諸室） 43.7%以上		R7年度数値目標 117.6%
施設利用者数（体育館個人使用）	指定管理期間最終年度 7,470人（6,952人以上）	8,051人	指定管理期間最終年度 107.8%（115.8%）
	R7年度数値目標 7,470人		R7年度数値目標 107.8%

※ 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	R7年度実績
施設利用者数（諸室） R7 130,894人	133,496人
施設利用者数（体育館専用使用） R7 8,926人	9,688人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6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	64,276	64,024	実績－計画	0	
	計画	64,276	64,024	計画－提案	0	
	提案	64,276	64,024			
利用料金収入	実績	12,193	12,570	実績－計画	1,825	・サークル登録数の増加（30団体増加）や新規サークルの継続的な活動による稼働率の向上 ・バドミントン団体の活発な活動等による体育館の利用人数増加
	計画	10,368	10,290	計画－提案	0	
	提案	10,368	10,290			
その他収入	実績	3,400	3,410	実績－計画	900	光熱費の高騰に伴う、複合施設からの徴収金の増加
	計画	2,500	2,500	計画－提案	0	
	提案	2,500	2,500			
合計	実績	79,868	80,004	実績－計画	2,724	
	計画	77,144	76,814	計画－提案	0	
	提案	77,144	76,814			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	36,807	36,382	実績－計画	1,069	千葉県最低賃金引き上げに伴う人件費増
	計画	35,738	35,738	計画－提案	0	
	提案	35,738	35,738			
事務費・管理費	実績	16,016	17,275	実績－計画	62	光熱費の高騰
	計画	15,954	15,824	計画－提案	0	
	提案	15,954	15,824			
委託費	実績	25,227	24,666	実績－計画	3,425	設備管理業務、清掃業務等の委託先の資材・人件費の高騰
	計画	21,802	21,602	計画－提案	0	
	提案	21,802	21,602			
その他事業費 (備品購入)	実績	0	54	実績－計画	-50	既存備品で対応可能であり、新たな備品購入を行わなかったこと
	計画	50	50	計画－提案	0	
	提案	50	50			
本社費・共通費	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	81,650	81,977	実績－計画	4,506	
	計画	77,144	76,814	計画－提案	0	
	提案	77,144	76,814			

※「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.53）

本部で担っている、人事業務、経理業務、資格取得推進業務等に関する経費を、管理運営費の約5%として計上

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6年度
自主事業収入	実績	3,976	3,969
その他収入	実績	0	0
合計	実績	3,976	3,969

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6年度
人件費	実績	738	731
事務費・管理費	実績	103	108
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	3,166	2,841
利用料金	実績	379	323
合計	実績	4,386	4,002

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)

		R7年度	【参考】R6年度
必須業務	収入合計	79,868	80,004
	支出合計	81,650	81,977
	収 支	-1,782	-1,973
自主事業	収入合計	3,976	3,969
	支出合計	4,386	4,002
	収 支	-410	-33
総収入		83,844	83,973
総支出		86,036	85,979
収 支		-2,192	-2,006
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： 43.1% 実績値： 51.4%	B	達成率： 119.3%
施設利用者数（体育館個人使用） 数値目標： 6,952人 実績値： 8,051人	B	達成率： 115.8%

【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	避難所運営委員会に参加し、意識、情報の共有を行い避難所開設訓練を行い、防災意識向上に努めた。
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		C	C	適正な人員配置で運営し、社員は各自希望する研修を受講してスキル向上に努めた。また、各施設の社員が参加するコンプライアンス研修を受講し、意識の向上に努めた。
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				
(2) 施設の維持管理業務		C	C	利用者の安心かつ安全に利用できるよう、設備機器の点検等を定期的実施した。 備品台帳を基に定期的に備品の配置場所や破損状況等の確認を定期的に行い、適正な備品管理に努めた。
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		C	C	独自のホームページから蔵書を検索可能なシステムを運用するとともに、市の基準を上回る図書室の開館時間を延長したことにより、利用者の利便性に努めた。 また、増加しているダンスサークルの利用者が個人練習を希望する場合には、個人練習での利用方法を案内するなどして利用を促し、稼働率向上に努めた。
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		C	C	3階更衣室を授乳室として、また4階スペースを自習室として通年開放するなど、利用者の利便性向上に努めた。
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		C	C	受託事業のうち、コミュニティまつりでは、従前から運行している「こども電車」（人が実際に乗ることができるミニ電車）に加え、新たな試みとして、千葉工業大学の協力により鉄道模型の展示も実施し、とても好評だった。 また、絵本の読み聞かせでは、社会福祉協議会育児サークルおよびみどり文庫の協力を得て実施した。 自主事業については、計画書に掲載した予定事業のほか、バスケットボールスクールほか7事業の新たな自主事業を開催した。当社が運営しているコミュニティセンター間でチラシを相互配架し、参加者の増加に努めた。
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		C	C	・市内雇用率95.5% ・障害者雇用を推進し、継続的な雇用に努めている。 ・無期雇用転換制度を制定し、5年間就業後に、希望者には無期雇用へ転換を行った。
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
・登録サークルの増加、ロコミでの広がりなどにより、稼働率の向上や利用者数の増加といった成果を上げていることは評価できるが、支出超過の幅が増加しているため、収支の改善に努められたい。 ・高洲コミュニティセンターと同じ指定管理者であるため、相互に情報交換を行い、より効果的な事業実施に努められたい。	令和6年度	【収支の改善について】 利用者の安全性や快適性を確保した上で、不要箇所の消灯や空調の適正な運転、節水などの省エネルギーに取り組むとともに、消耗品の適切な管理により、経費の抑制に努めた。 【効果的な事業実施について】 高洲コミュニティセンターとチラシの相互配架を実施し、集客に努めた。特に、高洲コミュニティセンターのクリスマスコンサートの際には、観客全員にチラシを配架し、相互の施設利用促進や自主事業の周知に努めた。

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	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。 (1)新規サークル登録者：1回(10～3月) (2)施設利用者：1回(1月) (3)自主事業参加者：1回(2～3月)
	回答者数	(1)43人 (2)824人 (3)142人
	質問項目	(1)①お客様について ②当施設の利用について (2)①利用者について ②当施設に対する満足度 (3)①利用者について ②各自主事業について
結果	(1)新規登録者アンケート	
	お客様について	性別 男 11 ・ 女 32 年齢 20歳代以下 5 ・ 30歳代 7 ・ 40歳代 16 ・ 50歳代 8 60歳代 5 ・ 70歳代以上 2 ・ 未記入 0
		職業等 勤労者 31 ・ 主婦/主夫 5 ・ 学生 4 ・ その他 2 ・ 未記入 1
		交通手段 徒歩 2 ・ 自転車 7 ・ 自動車 31 ・ 公共交通機関 2 ・ 未記入 1
		お住い 真砂 24 ・ 磯辺 4 ・ 真砂・磯辺以外の美浜区 3 ・ その他千葉市内 7 千葉市以外(習志野 2 ・ 船橋 1) ・ 未記入 2
	当センターについて	センター認知度 知らなかった 6 知っていた(利用したことがある 13 ・ 利用したことがない 22) ・ 未記入 2
		利用頻度 初めて 26 ・ 1～5回程度 6 ・ 6～10回程度 3 ・ 11回以上 2 ・ 未記入 6
		どちらで知りましたか ホームページ 21 ・ 市政だより 6 ・ 友達の紹介 4 ・ その他 1 ・ 未記入 11
		施設の認知度 諸室 37 ・ 体育館 21 ・ 図書室 14 ・ 幼児室 7 ・ 未記入 4
		活動の認知度 サークル活動 29 ・ ふれあいまつり 23 ・ センター主催事業 17 ・ 未記入 8
		開催希望イベント 講演会 9 ・ スポーツ関係 14 ・ 文化イベント関係 6 ・ 料理教室 8 その他 4 ・ 未記入 6
	○ご意見・ご要望等ございましたらお聞かせください。	
	<ul style="list-style-type: none"> ・初めてきたが施設がとてもきれいで広い ・家から近くて良い ・駐車場が広い ・夜は周辺が暗くてちょっと怖い ・鏡がついている部屋があつて嬉しい 	
	アンケートでいただいたご意見・ご要望については内容を職員間で共有し、施設運営の参考として今後のサービス向上に活かしていきたい。	

(2)施設利用者：1回（1月）

設問1 ご自身のことについて

住所

	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	市外在住	未記入	合計
実数	44	128	87	19	23	417	97	9	824
%	5.3%	15.5%	10.6%	2.3%	2.8%	50.6%	11.8%	1.1%	100.0%

職業

	小学生	中学生	高校生	小中高以外の学生	勤労者	自営業	専業主婦・主夫	無職	未記入	合計
実数	15	9	6	6	234	49	296	195	14	824
%	1.8%	1.1%	0.7%	0.7%	28.4%	5.9%	35.9%	23.7%	1.7%	100.0%

年齢

	19歳以下	20歳以下	30歳以下	40歳以下	50歳以下	60歳以下	70歳以下	80歳以上	未記入	合計
実数	32	14	23	61	137	156	256	130	15	824
%	3.9%	1.7%	2.8%	7.4%	16.6%	18.9%	31.1%	15.8%	1.8%	100.0%

交通手段

	公共交通機関	自転車	バイク	自動車	徒歩	未記入	合計
実数	82	126	14	442	108	52	824
%	10.0%	15.3%	1.7%	53.6%	13.1%	6.3%	100.0%

自宅からの距離

	1km未満	2km	4km	10km	20km	20km以上	未記入	合計
実数	130	180	197	136	74	60	47	824
%	15.8%	21.8%	23.9%	16.5%	9.0%	7.3%	5.7%	100.0%

本日の使用施設

	音楽室	集会室	ホール・多目的ホール	創作室・工作室	陶芸室	和室・大広間	茶室	視聴覚室	料理実習室	エアロビクス室
実数	95	183	220	57	0	84	0	32	24	0
%	11.5%	22.2%	26.7%	6.9%	0.0%	10.2%	0.0%	3.9%	2.9%	0.0%

	スポーツ施設	図書室・幼児室・静養	オープンスペース	未記入	合計
実数	102	1	0	26	824
%	12.4%	0.1%	0.0%	3.2%	100.0%

利用形態

	団体	個人	未記入	合計
実数	716	48	60	824
%	86.9%	5.8%	7.3%	100.0%

施設の利用頻度

	初めて利用	定期的に利用	不定期に利用	未記入	合計
実数	15	543	205	61	824
%	1.8%	65.9%	24.9%	7.4%	100.0%

設問2 当センターに対する満足度はいかがですか？

①スタッフの対応・説明

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	184	378	238	3	0	21	824
%	22.3%	45.9%	28.9%	0.4%	0.0%	2.5%	100.0%

②受付の待ち時間

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	183	343	248	9	2	39	824
%	22.2%	41.6%	30.1%	1.1%	0.2%	4.7%	100.0%

③施設の清掃

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	213	387	191	16	0	17	824
%	25.8%	47.0%	23.2%	1.9%	0.0%	2.1%	100.0%

④設備の満足度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	173	360	231	37	6	17	824
%	21.0%	43.7%	28.0%	4.5%	0.7%	2.1%	100.0%

⑤備品の充実

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	155	327	283	33	1	25	824
%	18.8%	39.7%	34.3%	4.0%	0.1%	3.0%	100.0%

設問3 当センターの利用目的について

	サークル活動	会社のサークル	地域活動	健康増進活動	自主事業参加	会社・個人事業	その他	未記入	合計
実数	709	9	9	57	2	7	1	47	841
%	84.3%	1.1%	1.1%	6.8%	0.2%	0.8%	0.1%	5.6%	100%

設問4 設問3の目的にあたり、普段最もよく利用する施設か

	はい	いいえ	未記入	合計
実数	603	158	63	824
%	73.2%	19.2%	7.6%	100%

設問5 利用したい日に使えなかったことがあるか

	はい	いいえ	未記入	合計
実数	262	382	180	824
%	31.8%	46.4%	21.8%	100%

設問5' 使えなかった曜日

	月	火	水	木	金	土	日	未記入	合計
実数	16	16	31	8	17	37	24	113	262
%	6.1%	6.1%	11.8%	3.1%	6.5%	14.1%	9.2%	43.1%	100%

設問5" どのように対応したか

	別の曜日・時間帯に振り替えた	周知の別の施設等を利用した	別の施設を利用した	利用しなかった	その他	未記入	合計
実数	67	54	57	43	0	48	269
%	24.9%	20.1%	21.2%	16.0%	0.0%	17.8%	100%

設問6 当センターを利用している理由

	自宅から近い	メンバーが集まりやすい	交通手段が便利	施設が新しい	自主事業	必要な部屋	必要な設備	使いたい日・時間に予約が取れる	その他	未記入	合計
実数	291	436	100	42	31	81	22	79	7	92	1,181
%	24.6%	36.9%	8.5%	3.6%	2.6%	6.9%	1.9%	6.7%	0.6%	7.8%	100.0%

設問7 当センターの利用による効果について

	文化活動への参加増	スポーツ活動への参加増	レクリエーション活動への参加増	地域活動への参加増	健康増進に役立った	地域との連帯感が強くなった	生涯学習に役立った	その他	未記入	合計
実数	187	176	82	47	266	25	123	7	124	1,037
%	18.0%	17.0%	7.9%	4.5%	25.7%	2.4%	11.9%	0.7%	12.0%	100%

設問8 利用頻度の増減

	増えている	変わらない	減っている	未記入	合計
実数	105	619	40	60	824
%	12.7%	75.1%	4.9%	7.3%	100.0%

設問9 設問8で「減っている」を選択した理由

	施設の老朽化	グループ活動が纏小・廃止	交通手段がない	ご自身の体調・家庭の事情	空きがなく予約が取れない	その他	未記入	合計
実数	0	4	1	2	27	6	0	40
%	0.0%	10.0%	2.5%	5.0%	67.5%	15.0%	0.0%	100.0%

【アンケート結果を受けての考察】

- スタッフの対応・説明について
「不満足」と「非常に不満足」の合計が0.4%ということで、利用者に対して失礼のない対応ができていると実感しました。
今後はより満足いただけるようスタッフに指導します。
- 受付の待ち時間について
「不満足」と「非常に不満足」の合計が1.3%ということで、概ね満足いただけていると考えております。
どうしても奇数時間は鍵の受け渡し等により待ち時間が多くなる傾向にあるため、それ以外の時間を推奨するなど、混雑緩和に努めます。
- 施設の清掃について
「不満足」と「非常に不満足」の合計が1.9%ということで、概ね満足いただけていると考えております。
利用後に空き時間があれば清掃員を向かわせていますが、空き時間がない場合には清掃に入れないため、どうしても利用の形跡が残ってしまうことが多くなります。
今一度各サークルに利用後の室内美化へのご協力を依頼します。

全体的に概ね満足いただけていると考えておりますが、少数意見にも耳を傾けながら、より満足度が高まるよう努めます。

毎年要望の多いウォシュレットについては、次期指定管理者提案書のとおり一部にウォシュレットを取り付けます。

椅子や机など旧施設より持ち込んだものについては破損が著しいため、区と相談しながら対応していきたいと思います。

(3) 自主事業（イベント・講座）に関するアンケート

1.お客様のことについて

性別

	男性	女性	未記入	合計
実数	5	133	4	142
%	3.5%	93.7%	2.8%	100.0%

職業等

	勤労者	主婦・主夫	無職	学生	未記入	合計
実数	24	83	27	0	8	142
%	16.9%	58.5%	19.0%	0.0%	5.6%	100.0%

年齢

	十代	二十代	三十代	四十代	五十代	六十代	七十代以上	未記入	合計
実数	0	0	1	5	18	20	94	4	142
%	0.0%	0.0%	0.7%	3.5%	12.7%	14.1%	66.2%	2.8%	100.0%

交通手段

	電車	バス	自動車	バイク	自転車	徒歩	その他	未記入	合計
実数	9	16	47	0	27	57	1	2	159
%	5.7%	10.1%	29.6%	0.0%	17.0%	35.8%	0.6%	1.3%	100.0%

お住まい

	真砂	磯辺	真砂・磯辺以外の真砂区	磯辺区以外の千早市	その他	未記入	合計
実数	61	27	27	25	1	1	142
%	43.0%	19.0%	19.0%	17.6%	0.7%	0.7%	100.0%

結果

2.今回の事業（イベント）をどのように知ったか

	館内ポスター	市政だより	ホームページ	その他	未記入	合計
実数	17	65	9	50	3	144
%	11.8%	45.1%	6.3%	34.7%	2.1%	100.0%

3.今回の事業（イベント）の満足度について

	大満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	77	58	4	1	0	2	142
%	54.2%	40.8%	2.8%	0.7%	0.0%	1.4%	100.0%

4.今後どのような事業（イベント）を期待しているか

	講演	スポーツ関係	文化イベント関係	料理教室	その他	未記入	合計
実数	26	44	43	22	5	23	163
%	16.0%	27.0%	26.4%	13.5%	3.1%	14.1%	100.0%

3. 今回の事業（イベント）のご意見等

- ・身体のメンテナンスに最高
- ・ずっと続けていきたい
- ・身体の調子を整えるため本当に良い講座に出会えた
- ・とても楽しく受講できている
- ・楽しく歌って元気が出る
- ・講師の説明がわかりやすい
- ・生活に欠かせない大切なものになっている
- ・体調が良くなった
- ・料理実習室がきれいだった
- ・太巻き寿司が上手にできた
- ・太巻き寿司教室は年2回だけでなくもっと開催してほしい
- ・包丁をよく切れるものにしてほしい
- ・講師が2人態勢で1人が個別にアドバイスしてくれるので非常にありがたい
- ・講師がとても親しみやすく楽しい
- ・講師の指導のおかげで安心して身体を動かせる
- ・いつもありがとうございます
- ・楽しく続けられて感謝している
- ・毎回楽しみにしている
- ・毎月継続申し込みをしている
- ・認知症予防として参加している
- ・講師の人柄がよい
- ・講師の話が楽しい、大好き
- ・歌詞カードを新しくしてほしい
- ・スタッフの皆さんの対応がとてもよい
- ・多数の方と歌うのが最高に楽しい

5. コミュニティセンターへのご意見・ご要望

- ・いつもありがとうございます
- ・図書室が良いです
- ・いつも4階を利用していますが、とてもきれいで清潔な部屋です
- ・年配の方向けの講座が多いので、30代・40代向けの講座を開催してほしい
- ・1時間に1本でもよいので、駅からコミュニティセンターを行き来できるバスの運行の働きかけをお願いしたい
- ・太巻き寿司教室を2か月毎に開催してほしい
- ・太巻き寿司教室の開催回数を増やしてほしい
- ・料理教室は土日に開催してもらえると嬉しい
- ・今後も太巻き寿司教室の開催をお願いしたい
- ・いつも企画してくださりありがとうございます
- ・講座の時に使用する名札がかわいいです
- ・受付が優しくて嬉しい
- ・ボディケアストレッチは指定管理者が変わっても続けてほしいと切に願います
- ・2階のトイレ便座が冷たい
- ・現在行われている自主事業の継続開催を希望します
- ・短期の講座も増やしてほしい
- ・ミニコンサート等を開催してほしい
- ・コミュニティセンターのことがよくわからない
- ・時間があるので他の講座も参加してみたいと思う
- ・とても満足している
- ・スポーツ関係の活動で午後5時以降の講座があるとよい
- ・高齢者にとって楽しい催し物をお願いしたい

アンケートでいただいたご意見を職員間で共有し、利用者対応については、より満足度の高いサービスを提供できるよう接遇の向上に努めている。
また、30～40代を対象とした講座についても開催に向けて検討を進めている。

(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
ホール1の冷房の設定温度を、もう少し下げてほしい。	今年の夏は危険な暑さのため、設定温度を下げ、利用者の安全を優先した。
ホール2の空調機の故障について早急に修理してほしい。	原因特定のため、複数の業者に調査を依頼し、早期解決に向けて対応した。 また、修繕までの間、館内掲示、ホームページ等により利用者へ対応状況の周知を行うほか、空調なしでの利用が困難な時期においては、必要に応じて代替の諸室を案内する等の対応を行った。
和室2・3の畳が傷んでいるので張り替えてほしい。	千葉市に要望し、表替えを実施した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>【稼働率について】 事業計画書の43.7%に対し、実績は52.4%となり、計画を上回る稼働率を達成した。要因として、子どものダンスサークルをはじめとして、サークル登録数が約30団体増加したことや新規サークルの継続的な活動が大きいと考えられる。</p> <p>【体育館専用利用について】 計画値を上回る利用実績となり、利用料金収入も増加した。特にバドミントン団体の活動が活発であるが、専用利用のスケジュールを固定し、定期的な活動を後押ししていることが要因の一つと考えられる。今後も利用者が安心して継続的に利用できる環境づくりに努めたい。</p> <p>【収支について】 利用料金収入は、上記の稼働率の向上やバドミントンをはじめとする体育館利用の活発化に伴う体育館個人利用者数の増加により、計画値を上回った。一方で最低賃金の引き上げによる人件費の増加や資材価格の高騰に伴う委託費等の増加により支出も計画値を上回った。</p> <p>【自主事業について】 計画書に掲載した予定事業以外にも、人気の高いバスケットボールに注目したバスケットボールスクールや、複合施設である障害者施設と連携した作品販売会など、利用者のニーズや地域と連携した自主事業を企画し、開催した。また、当社が運営しているコミュニティセンター間でチラシを相互配架し、参加者の増加に努めた。 自主事業のアンケートを通して、参加者のニーズや3世代が楽しめる自主事業を企画していきたい。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・増加しているダンスサークル利用者に対し、個人練習での施設利用方法を積極的に案内するなど、新たな利用機会の創出に努めたことで、諸室の稼働率が目標値に対して約2割増加した。また、増加している体育館の個人利用者やサークルに対し、定期的に利用してもらえるよう、体育館の専用利用スケジュールを固定したことで、体育館の個人使用の利用者数が目標値の約15%増加したことを評価したい。 ・バスケットボールスクール他7事業を含め、利用者ニーズの把握と地域との連携を積極的に進めたことで、自主事業の実績を事業計画比約2割増加させたことを評価したい。 ・コミュニティまつりでは、千葉工業大学の協力により、従前から運行している「こども電車」（人が実際に乗ることができるミニ電車）に加え、新たな試みとして鉄道模型の展示も実施するなどの取組を行い、来場者が1,000人増加（3,500人→4,500人）したことを評価したい。
----------	---	----	---

【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美浜区役所部会の意見

- 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
 - ・サークル数が増加し、諸室の稼働率の向上・施設利用者数の増加がみられたことは評価できるが、施設利用者に性別の偏りがみられることから、自主事業の企画に当たっては、男性が参加しやすい事業を企画するなど、地域のニーズをとらえて、男性利用者が増加するよう取り組まれたい。
 - ・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、安全性・収益性の観点で特に懸念点はないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。