

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※	56.0% / 指定管理期間最終年度 (54.4%以上) 56.0% / 令和7年度 【最終年度数値達成に向けた年度目標】 R3 53.0% R4 54.0% R5 55.0% R6 55.5% R7 56.0%
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	57.4%	指定管理期間最終年度
	56.0% (54.4%以上)		102.5% (105.5%)
	R7年度数値目標		R7年度数値目標
	56.0%		102.5%

※ 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）	155,886人
R7 130,810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	48,152	48,208	実績－計画	0	
	計画	48,152	48,208	計画－提案	0	
	提案	48,152	48,208			
利用料金収入	実績	6,889	6,656	実績－計画	219	<ul style="list-style-type: none"> ・希望の諸室・時間帯の予約ができなかった利用者に、代替の諸室や時間帯を案内するなどの工夫により、各サークルの継続利用を下支えたこと。 ・パート練習や個人練習など、従前の利用日時以外にも活動するサークルが散見され、既存サークルの活動が活発化したこと。
	計画	6,670	6,614	計画－提案	0	
	提案	6,670	6,614			
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	55,041	54,864	実績－計画	219	
	計画	54,822	54,822	計画－提案	0	
	提案	54,822	54,822			

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	27,784	24,522	実績－計画	4,084	千葉県最低賃金引き上げに伴う人件費増
	計画	23,700	23,700	計画－提案	0	
	提案	23,700	23,700			
事務費・管理費	実績	14,940	15,456	実績－計画	1,538	光熱水費の高騰
	計画	13,402	13,402	計画－提案	0	
	提案	13,402	13,402			
委託費	実績	19,499	19,031	実績－計画	4,199	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	15,300	15,300	計画－提案	0	
	提案	15,300	15,300			
その他事業費 (備品購入)	実績	23	51	実績－計画	-27	必要な備品を精査し、計画的な購入に努めたため
	計画	50	50	計画－提案	0	
	提案	50	50			
本社費・共通費	実績	2,370	2,508	実績－計画	0	
	計画	2,370	2,370	計画－提案	0	
	提案	2,370	2,370			
合計	実績	64,615	61,568	実績－計画	9,793	
	計画	54,822	54,822	計画－提案	0	
	提案	54,822	54,822			

※「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	4,496	3,992
その他収入	実績	0	0
合計	実績	4,496	3,992

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6年度
人件費	実績	1,232	1,134
事務費・管理費	実績	138	132
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	3,132	2,805
利用料金	実績	574	544
合計	実績	5,076	4,615

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	55,041	54,864
	支出合計	64,615	61,568
	収 支	-9,574	-6,704
自主事業	収入合計	4,496	3,992
	支出合計	5,076	4,615
	収 支	-581	-623
総収入		59,536	58,856
総支出		69,691	66,183
収 支		-10,155	-7,327
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： 54.4% 実績値： 57.4%	B	達成率： 105.5%

【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	

【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	避難所運営委員会と連携をし、避難所開設訓練と一緒に実施するなど、防災意識の向上に努めた。事業委員会を構成し、利用者等と連携を図った。
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	適正な人数を配置した。 職員研修については、自ら研修内容を希望し、個人スキルの向上に努めた。 全体としてコンプライアンス研修に参加し、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	点検や清掃などについては、管理運営の基準に定める通りに実施した。 備品管理については、備品台帳を作成し適切に管理したほか、利用者の意見を踏まえ、備品の補充を行った。
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	開館時間および利用料金減免については、管理運営の基準等に基づき適正に運用した。 併設施設が多く、また、地域の中心に位置しており、コミュニティセンター以外の利用者も多く館内に滞在することを活かし、活動団体や地域団体の作品展示や防災展を開催し、施設利用促進に努めた。
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	サークル一覧表を作成し、館内掲示や希望者に配架しサークル支援に努めた。 地域・サークルの代表者から構成される事業委員会を定期的に開催し、意見や要望の収集に努めた。
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	事業委員会がコミュニティまつりの実行委員会の中心となり、参加者と連携・協力し、コミュニティまつりの運営を行った。 また、自主事業については、社会福祉協議会と協働で「高齢者を支える地域の力」を開催し、地域課題への理解を深めるとともに地域との連携強化に努めた。
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100%で施設運営を行い、清掃・設備管理業務は、市内に営業所のある業者に委託した。 ・新たに障害者雇用を行った。 ・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
<p>・利用者数の増加や諸室稼働率を達成したことは評価できる。一方、収支状況は赤字となっているため、数値目標を十分に検討して設定すべきである。</p> <p>・自主事業について、積極的に広報活動を行ったことは評価できる。しかし、収支は赤字となっているため、幅広い年代が参加できる事業の実施を検討しつつ、継続的に実施している事業は、効果や収支状況を検討して計画を立てられたい。</p>	<p>令和6年度</p>	<p>【全体の収支の改善について】 数値目標の達成に向け、希望の諸室・時間帯の予約ができなかった利用者に、代替の諸室や時間帯を個別に案内するなどの利用促進に取り組み、利用者数および諸室稼働率は目標を達成し、収入確保に努めた。 また、事業内容や経費を精査し、支出の抑制に努めたが、最低賃金引き上げに伴う人件費増や光熱水費の高騰、設備管理業務・清掃業務等の委託先の資材・人件費の高騰等により、支出の増加が著しく、収支の改善には至らなかった。</p> <p>【自主事業について】 幅広い年代が参加できる事業としては、社会福祉協議会と協働で「高齢者を支える地域の力」を開催し、地域課題への理解を深めるとともに地域との連携強化に努めた。従前より多世代の参加がある人形劇講演、親子料理教室、健康料理教室については、積極的に広報を行った。 また、継続的に実施している事業については、効果や収入状況を確認しながら運営した結果、一部の自主事業では、参加者の定着により収入が増加した。特に、人気の高い講師の自主事業については、相互に広報を行うことで、当該講師の他の自主事業に参加したり、友人を誘って参加する利用者がみられるなど、参加者増及び定着を図ることができた。 自主事業全体の収入は前年度を上回ったものの、講師料等の増加により支出が増加し、収支は若干改善したものの、収支は赤字にとどまった。</p>

6 ユーザーニーズ・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) 幼児室利用者：1回(10月) (2) 高洲コミュニティまつり実行委員：1回 (11月) (3) 施設利用者：1回 (1月) (4) 未利用者：1回 (3月) ※正面玄関前で調査
	回答者数	(1) 41人 (2) 51人 (3) 1,224人 (4) 34人
	質問項目	(1) 幼児室満足度・要望 (2) 高洲コミュニティまつり 開催後アンケート (3) ①お客様について ②当センターについて (4) 未利用者アンケート
結果	(1) 幼児室アンケート	
	お住まい	美浜区(38) 稲毛区(1) 中央区(0) 花見川区(2) 若葉区(0) 緑区(0) 口千葉市以外(0)
	交通手段	徒歩(20) 自転車(8) 自動車(13) 公共交通機関(0) その他(0)
	ご利用人数	大人 56 名 子ども 68 名
	お子様の年齢	0歳(7) 1～2歳(22) 3～4歳(26) 5～6歳(13)
	幼児室をどこから知りましたか	ホームページ(1) 来館して知った(27) 家族・知人から聞いた(9) その他(4)
	利用時間	30分以内(8) 30分以上1時間以内(22) 1時間以上2時間以内(8) 2時間以上(1) ※回答なし(2)
	幼児室内の環境	大変満足(19) 満足(18) 普通(4) 不満足(0) 非常に不満足(0) ご意見・ご要望 室内がカビ臭い
	幼児室内の備品・設備	大変満足(17) 満足(17) 普通(6) 不満足(1) 非常に不満足(0) ご意見・ご要望 ・少し暑かった。 ・お昼ごはんの時間も休みなく利用できて助かっています。片付けが行き届いていないので、利用の方に貼り紙などしてもらえると良いと思います。
	スタッフ対応	大変満足(24) 満足(15) 普通(0) 不満足(0) 非常に不満足(0) ※回答なし(2)
	<p>○今後、コミュニティセンターで開催してほしいイベントや講座がありましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体を動かすことができるリトミックや、工作体験等。・リトミック ・幼児室にかざってあるような、折り紙のつくり方教室など ・親子ヨガ、親子クッキング、6才以下が少ないのでおねがいします！ ・子供をあずけて、もしくは一緒にできるイベント ・幼児向けの簡単なイベント 季節行事・book club ・親子でできるようなイベント・ピアノ講座・体操教室の体験など ・English activities 英語のアクティビティ Anpanman small shows アンパンマンのイベント 	
	<p>○その他 感想・ご意見がありましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。 ・いつも楽しく遊んでいます。走り回りたい2歳児にはとても良い場所で助かっています。 ・お昼を中で食べられると良い ・いつも ありがとうございます。 ・特になし ・最近おもちゃが追加されたりなど、楽しく利用させて頂いています。いつもありがとうございます。 ・This community center is the best in chiba relaxan is my favorite. The Teachers are so kind♡ thank you for your support このコミュニティセンターは今までで一番です リラックス館は私のお気に入りです 	
	<p>子ども向けの教室を要望する声が多くあったため、今後新たな自主事業の開催を検討したが、実施には至らなかった。</p>	

結果

- 8 -

結果

会場	記述内容
意見	3Fエレベーターホール前での、おしゃべりが大きかった。ハーモニカの演奏の方の前の方でした。
感想	ホールのドアが開いているので、エレベーター前での話音が大きくて注意しにくいので(静かにして下さい)というブラカード等用意するとよいと思います 入口の段差の所に(足元注意)の貼紙したら良いと思います
ご意見	入口の所の段差があり、シートでおおわれていて、わかりにくく、年を取った方が足を取られていました。 シートを敷く時に段差をなくす工夫があると良いと思いました。
ご意見	ホールの入口の床のブルーシートがプカプカして転びそうになっている方が多かったので改善できたら良いなと思いました。 いそしぎ会の方の法のODの音量が大きすぎたように感じました。また、華太鼓さんの演奏は18分では短く、もっと聞いていたとも思いました。
ご意見	3Fエレベーター前に人が集まると騒がしくなり、ホール内での演奏等が聞きにくい時に声掛けしにくいので「静かにお願いします」と書いたカードなどを示すといいと思います。 出入口の床でつまづく人がいたので、敷居の上だけ目立つテープを貼った方がいいかも。
伍パッチ	記述内容
感想	特にありません。例年通りです。
感想	楽しくお手伝いできました。
屋外ステージ	記述内容
感想	担当した皆さんが積極的に動いてくれて大変助かりました
感想	発表があるのであまりお役に立てずすみません。楽しかったですし、お弁当(原文そのまま)
子ども電車	記述内容
感想	利用された小さな子供さんが例年より多く驚きました。また千葉工業大学のサークルさん達も注意深く担当していただきありがとうございました。
感想	雨もあがりのたのしいお祭りでした。担当した子供電車も盛況で子供も親もすばらしい笑顔でした。お互いが近在で住むと言う仲間意識が感じられました。若返りました。有難うございました。
感想	雨の心配もなく子供達の笑顔がみられて良かったです
感想	トラブルもなく順調に参加できた。
駐輪場1・2	記述内容
感想	来場者も少々少なかった様に感じましたのでめだった混雑もなく、スムーズだったようです。
感想	日曜日担当いたしました。お客さまが順次、きちんと駐輪され特に問題ありませんでした。実行委員さんに見回りや、的確な指示をしていただき、安心して担当できました。
感想	問題なく、楽しく出来ました。ありがとうございました。
感想・ご意見	自転車の駐輪場は殆どの人が分かっていた事と伍パッチ販売場所が奥に移動した為スムーズに自転車を移動出来ていました。まつりテラス入口で説明し手渡したので手持ちのチラシ全部配布しました。チラシを置く場所として椅子でも用意するとよいと思いました。入口(2)駐輪場は2ヶ所あるがせまい方は人の配置必要なさそうで配置人数3〜4人でよいと思う。来客の高齢者には案内にもっと椅子を配置すると有難いのではないかと思います。
ご意見	係を室内と室外で、年度で交代して頂きたいと思います。出演前と出演後は最低1時間は空けて頂きたい。
感想	若い人達とお手伝いのしかたです。
その他	記述内容
撮影関係	撮影許可証の文字や色がとても分かりやすく、また、声掛けやアナウンスをしていただいたことで、外部の方への無断撮影の抑止力になったと思います。 初めてで戸惑った方もいたようですが、段々と定着してくれば良いと思います。 今回急速、私たちの演奏を撮っていただけの方へ自分の許可証を渡す形で対応していただきました。
撮影関係	屋外ステージ会場入口に撮影許可証のない人は撮影禁止の看板がありましたが、椅子に掛けてしまった方々は見落としがあったように感じました。 お客様が座られてからも見える位置、前方に掲げる方が目に入ると思いました。
前日準備	KAI一同は10/31前日のホール設置をしました。毎年なれた広いホールのブルーシートはりは手なれた作業だったので1時間少々で終える事ができました。
前日準備	お手伝いを申し出てくれた吉田さんと前日の準備から携わることができたことができて、本当によかったと思います感謝しています。 本人も「コミュニティまつりを支えて下さっている方々がこんなにも懸命に力を注いでくださっているからこそ、まつりが成り立つんですね」と感慨深く話していました。 来年はもう一人協力者が増える予定です♪♪

令和7年度末で指定管理期間が終了するため、次年度以降の対応はできないものの、いただいたご意見・ご要望については、実行委員会が全員で情報を共有した。

(3)①お客様について ②当センターについて

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	67	90	147	23	29	723	129	16	1,224
%	5.5%	7.4%	12.0%	1.9%	2.4%	59.1%	10.5%	1.3%	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	40	31	15	33	313	52	413	316	11	1,224
%	3.3%	2.5%	1.2%	2.7%	25.6%	4.2%	33.7%	25.8%	0.9%	100.0%

年齢

	19歳以下	〜29歳以下	〜39歳以下	〜49歳以下	〜59歳以下	〜69歳以下	〜79歳以下	80歳以上	未記入	合計
実数	99	38	41	83	118	161	456	213	15	1,224
%	8.1%	3.1%	3.3%	6.8%	9.6%	13.2%	37.3%	17.4%	1.2%	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	274	202	3	415	272	58	1,224
%	22.4%	16.5%	0.2%	33.9%	22.2%	4.7%	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	250	252	259	189	102	94	78	1,224
%	20.4%	20.6%	21.2%	15.4%	8.3%	7.7%	6.4%	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	110	569	300	71	0	118	1	0	22	1
%	9.0%	46.5%	24.5%	5.8%	0.0%	9.6%	0.1%	0.0%	1.8%	0.1%
	スポーツ施設	図書室・幼児室・静養室	オープンスペース	未記入	合計					
	2	1	1	28	1,224					
	0.2%	0.1%	0.1%	2.3%	100.0%					

利用形態

	団体	個人	未記入	合計
実数	1,106	58	60	1,224
%	90.4%	4.7%	4.9%	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	56	836	279	53	1,224
%	4.6%	68.3%	22.8%	4.3%	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	317	489	359	1	1	57	1,224
%	25.9%	40.0%	29.3%	0.1%	0.1%	4.7%	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	280	449	399	12	0	84	1,224
%	22.9%	36.7%	32.6%	1.0%	0.0%	6.9%	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	286	495	376	21	1	45	1,224
%	23.4%	40.4%	30.7%	1.7%	0.1%	3.7%	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	233	398	441	91	16	45	1,224
%	19.0%	32.5%	36.0%	7.4%	1.3%	3.7%	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	224	358	494	86	9	53	1,224
%	18.3%	29.2%	40.4%	7.0%	0.7%	4.3%	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	890	12	136	64	14	22	49	92	1,279
%	69.6%	0.9%	10.6%	5.0%	1.1%	1.7%	3.8%	7.2%	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	865	226	133	1,224
%	70.7%	18.5%	10.9%	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	387	589	248	1,224
%	31.6%	48.1%	20.3%	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	11	20	36	17	51	39	16	171	361
%	3.0%	5.5%	10.0%	4.7%	14.1%	10.8%	4.4%	47.4%	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	同施設の別の諸室等を利用した	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	68	162	77	73	10	20	410
%	16.6%	39.5%	18.8%	17.8%	2.4%	4.9%	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	404	618	244	1	67	132	62	111	72	118	1,829
%	22.1%	33.8%	13.3%	0.1%	3.7%	7.2%	3.4%	6.1%	3.9%	6.5%	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	262	112	94	166	276	84	271	58	252	1,575
%	16.6%	7.1%	6.0%	10.5%	17.5%	5.3%	17.2%	3.7%	16.0%	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	137	926	41	120	1,224
%	11.2%	75.7%	3.3%	9.8%	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	グループ活動が縮小・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	7	18	2	3	13	5	3	51
%	13.7%	35.3%	3.9%	5.9%	25.5%	9.8%	5.9%	100.0%

【アンケート結果を受けての考察】

アンケート結果から、スタッフの対応や清掃については高い評価が多く、日頃の取り組みが利用者に伝わっていることが確認できた。受付や運営面は概ね良好だが、鍵の返却や時間帯による混雑など、細かな改善余地が見られた。また、設備や備品との老朽化、トイレ・空調などの不具合に関する意見が多く、施設環境の改善が課題である。千葉市との連携による対応が求められる。

今後、利用者から寄せられたご意見を踏まえ、可能な範囲で環境改善と運営の見直しに取り組む。特に、清掃や鍵の運用など即時対応できる事項は見直しを進めたい。

【アンケート後の対応】

鍵の返却や時間帯による混雑の対応については、利用者に対し、5分前返却について改めて協力をお願いするとともに、混雑が予想される時間帯は、スタッフ全員で窓口対応にあたり、混雑緩和に努めた。また、清掃については、日常の清掃水準を維持し、快適な施設環境の確保に努めた。

(4) 未利用者アンケート

お客様について	性別・年齢	☐ 性別（男 16名・女 17名 無記入 1名） ☐ 年齢 20歳代以下（6名）30歳代（4名）40歳代（6名） 50歳代（5名）60歳代（5名）70歳代以上（6名） 未記入（2名）
	職業等	☐ 勤労者（10名） ☐ 主婦（13名） ☐ 学生（6名） ☐ その他（5名）
	交通手段	☐ 徒歩（8名） ☐ 自転車（9名） ☐ 自動車（19名） ☐ 公共交通機関（7名） ☐ その他（無記名） ※無記名1名 2箇所記入8名 3箇所記入2名
	お住い	☐ 美浜区（17名） ☐ その他千葉市内（稲毛区2名、中央区4名、花見川区2名、若葉区2名、緑区1名） ☐ 千葉市以外（3名） 未記入2名
当センターについて	当センターが行っている自主事業を知っていますか	☐ 健康体操（9名） ☐ 名画上映会（7名） ☐ 防犯講座（0名） ☐ 救命講習会（0名） ☐ 料理教室（7名） ☐ 知らない（20名） 未記入1名 ※2箇所記入2名、3箇所記入4名
	当センターが行っているイベントを知っていますか。	☐ 5・5まつり（8名） ☐ コミュニティまつり（5名） ☐ クリスマスコンサート（10名） ☐ 人形劇公演（8名） ☐ 大正琴コンサート（11名） ☐ 子ども映画会（2名） ☐ 知らない（13名） ※未記入2名 2箇所記入3名、3箇所記入3名、4箇所記入1名、5箇所記入2名
	当センターでサークル活動をしていることを知っていますか	☐ 語学（1名） ☐ 日本舞踊（8名） ☐ 音楽（コーラス、カラオケ等）（16名） ☐ 詩吟（6名） ☐ 楽器演奏（ピアノ、大正琴等）（10名） ☐ 武道（空手、少林寺拳法等）（1名） ☐ 芸術（ちぎり絵、生花、写真、絵画等）（2名） ☐ 健康体操（3B体操、ヨガ等）（6名） ☐ 知らない（12名）
	どのような情報がほしいと思いますか。	イベント（12名） 講習会（5名） ☐ その他（1名）

〇ご意見・ご要望等ございましたらお聞かせください。

アンケートを実施した結果、特段のご意見・ご要望はなかったため、現行の周知・運営を継続した。

（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
期日前投票期間に、ロビーに投票待ちの列がないのにロビーが使えない。	選挙管理委員会と協議し、選挙人が多く想定されない日については、一部を除き、ロビーを開放することとした。
ロビーに配架されているよりも前の期間の新聞を読みたい。	利用者が希望する日の新聞が事務室に保管されていなかったため、倉庫に取りに行き、利用者に提供した。 対応に時間を要してしまったため、事務室における新聞の保管期間を従前よりも長くし、過去の新聞の要望にもすぐに対応できるよう改善した。
ロビーに学習スペースがほしい。	ロビーの壁面に長机を4台設置し、学習ができるよう対応した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>【施設稼働実績】</p> <p>目標稼働率の56.0%に対して、57.4%で目標を達成することができた。また、利用人数に対しても目標値130,810人だったが、155,886人と上回ることができた。</p> <p>稼働率については、数値目標の達成に向け、希望の諸室・時間帯の予約ができなかった利用者に、代替の諸室や時間帯を個別に案内するなどの利用促進に取り組み、利用者数および諸室稼働率は目標を達成し、収入確保に努めた。</p> <p>また、利用者数については、7月及び2月の期日前投票において例年以上に多くの有権者が来館したことも要因として挙げられる。</p> <p>【自主事業】</p> <p>利用者ニーズを踏まえた自主事業を実施することともに、地域団体との協働で講演会を実施し、地域課題への理解促進と地域連携の強化に努めた。また、継続的に実施している事業については、効果や収入状況を確認しながら運営した結果、一部の自主事業では、参加者の定着により収入が増加した。</p> <p>さらに、フードドライブを継続して実施し、多くの食品が集まり、地域支援活動に寄与した。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>・諸室の稼働率については、希望の諸室・時間帯の予約ができなかった利用者に、代替の諸室や時間帯を個別に案内するなど、丁寧な対応により利用者の確保に努め、また、既存の利用団体の利用機会の拡大もみられており、結果として目標を上回る稼働率を達成したことを評価したい。</p> <p>・自主事業については、人気の高い講師の事業については、相互に広報を行うことで、当該講師の他の自主事業に参加したり、友人を誘って参加する利用者がみられるなど、参加者増及び定着を図ることができ、自主事業全体の収入が計画の16%増となり、支出も増大したが、収支は若干改善したことを評価したい。</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美浜区役所部会の意見

指定管理者変更に伴い、選定評価委員会において審議を行っていない。