

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※	<p style="text-align: center;">56.0% / 指定管理期間最終年度（54.4%以上）</p> <p style="text-align: center;">54.0% / 令和4年度</p> <p style="text-align: center;">【最終年度数値達成に向けた年度目標】</p> <p style="text-align: center;">R3 53.0% R4 54.0% R5 55.0% R6 55.5% R7 56.0%</p>
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※	令和4年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 56.0%（54.4%以上）	52.3%	指定管理期間最終年度 93.4%（96.1%）
	令和4年度数値目標 54.0%		令和4年度数値目標 96.9%

※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	R4年度実績
施設利用者数（諸室） R4 128,280人	118,294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	46,708	46,872	実績－計画	0	
	計画	46,708	46,674	計画－提案	0	
	提案	46,708	46,674			
利用料金収入	実績	6,363	5,655	実績－計画	-81	コロナ禍でサークル数が減少したため
	計画	6,444	6,328	計画－提案	0	
	提案	6,444	6,328			
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	53,071	52,527	実績－計画	-81	
	計画	53,152	53,002	計画－提案	0	
	提案	53,152	53,002			

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	22,767	21,484	実績－計画	-642	職員の人員減のため
	計画	23,409	23,259	計画－提案	0	
	提案	23,409	23,259			
事務費・管理費	実績	14,939	12,567	実績－計画	1,537	光熱費増のため +2,200 (R3比)
	計画	13,402	13,402	計画－提案	0	
	提案	13,402	13,402			
委託費	実績	18,310	18,206	実績－計画	4,389	設備管理再委託費増のため
	計画	13,921	13,921	計画－提案	0	
	提案	13,921	13,921			
その他事業費 (備品購入)	実績	51	70	実績－計画	1	
	計画	50	50	計画－提案	0	
	提案	50	50			
本社費・共通費	実績	2,508	2,370	実績－計画	138	R4.10：特定建築物定期調査実施した ため(3年に1回法定実施義務あり) +138
	計画	2,370	2,370	計画－提案	0	
	提案	2,370	2,370			
合計	実績	58,575	54,697	実績－計画	5,423	
	計画	53,152	56,901	計画－提案	0	
	提案	53,152	56,846			

※「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.52)
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	R4年度	【参考】 R3年度
自主事業収入	4,174	3,927
その他収入	0	0
合計	4,174	3,927

イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度
人件費	989	886
事務費・管理費	126	49
委託費	0	0
使用料	0	0
事業費	2,707	2,439
利用料金	505	407
合計	4,327	3,781

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)

		R4年度	【参考】R3年度
必須業務	収入合計	53,071	52,527
	支出合計	58,575	54,697
	収 支	-5,504	-2,170
自主事業	収入合計	4,174	3,927
	支出合計	4,327	3,781
	収 支	-153	146
総収入		57,246	56,454
総支出		62,902	58,478
収 支		-5,656	-2,024
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： 52.3%	C	達成率： 96.1%

【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				
	市民の平等利用の確保	C	C	新型コロナウイルス感染防止対策として、各階にアルコールを設置し、共有部分を定期的に消毒をし、利用者の安全確保に努めた。避難所運営委員会に毎月出席し、情報や課題等を共有した。
	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	9月に複合施設と合同避難訓練を実施。複合施設利用者の子どもも参加し課題を共有した。3月にも合同意見交換会を開催し、複合施設の今現在の新型コロナウイルスの影響を情報共有した。
	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	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・設備の故障等に速やかに対応していた。
	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	管理運営の基準等に定める水準通りに管理運営を実施した。活動団体の作品展示会をロビーで開催した。また、必要な備品を購入し利用促進に努めた。
	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	館内にサークル会員募集ポスターとサークル一覧表を掲示している。独自のモニタリングの実施として、事業委員会の定例会議を通年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	縮小したがコミュニティまつりを開催した。自主事業では、クリスマスコンサートや大正琴・ウクレレコンサートを実施し、稼働率に低い調理実習室を使用した料理教室を実施し稼働率向上に努めた。
	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	設備管理業者は市内に営業所がある事業者。職員12名中11名が市内雇用。
	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
様々な宣伝手法を用いて、幅広い年齢層に向けて事業の周知に努められたい。	令和3年度	自主事業や駐車場の混雑についての周知のほか、TVアニメ「俺ガイル」の舞台となったことにより、聖地巡礼で人気となったことから、等身大パネル設置等をTwitterで投稿するなどのPRを行い、若い世代に来館してもらえるよう取り組み。更に来館者が増えるよう努力したい。

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	(1) 幼児室利用者：2回（10月、2月） (2) 施設利用者：1回（1月） (3) 来館者アンケート（未利用者）																																										
	回答者数	(1) 計46人（10月：16人、2月：30人） (2) 772人 (3) 10人																																										
	質問項目	(1) 幼児室満足度・要望 (2) ①利用者について ②当施設に対する満足度 (3) ①お客様について ②当センターについて																																										
結果	<p>(1) 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》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 小さい玩具を利用させてほしい。→コロナの感染対策に配慮し、徐々に利用できるようにした。 ・ 子ども向けのイベントや講座を開催してほしい。→おみせやさんごっこを開催した。 <p>(2) ①利用者について ②当施設に対する満足度</p> <p>① 利用者について</p> <p>住所： 中央区3.9%、花見川区7.4%、稲毛区10.4%、若葉区2.1%、緑区2.7%、美浜区63.2%、市外8.7%、未記入0.6%</p> <p>職業： 学生 2.6%、勤労者 20.2%、主婦(夫) 41.6%、無職 30.8%、未記入 4.8%</p> <p>年齢： 19歳以下 2.6%、20～29歳 0.9%、30～39歳 3.6%、40～49歳 8.5%、50～59歳 8.2% 60～69歳 12.2%、70～79歳 48.6%、80歳以上 14.2%、未記入 1.2%</p> <p>交通手段： 公共交通機関 21.0%、自転車・バイク 19.2%、車 32.5%、徒歩 22.4%、未記入 4.9%</p> <p>使用施設： 諸室 57.3%、ホール・多目的ホール 35.9%、幼児室 0.0%、未記入 6.8%</p> <p>利用形態： 団体 91.9%、個人 3.7%、未記入 4.4%</p> <p>利用頻度： 初めて 5.0%、定期的 82.7%、未記入 12.3%</p> <p>② 当施設に対する満足度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフの対応・説明</td> <td>20.4%</td> <td>41.8%</td> <td>34.2%</td> <td>0.7%</td> <td>0.1%</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>受付待ち時間</td> <td>20.3%</td> <td>36.0%</td> <td>37.7%</td> <td>1.0%</td> <td>0.3%</td> <td>4.7%</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>21.6%</td> <td>39.9%</td> <td>34.3%</td> <td>1.6%</td> <td>0.1%</td> <td>2.5%</td> </tr> <tr> <td>設備の満足度</td> <td>15.9%</td> <td>33.5%</td> <td>41.6%</td> <td>5.7%</td> <td>1.0%</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>備品の充実</td> <td>15.2%</td> <td>30.9%</td> <td>45.0%</td> <td>4.8%</td> <td>0.7%</td> <td>3.4%</td> </tr> </tbody> </table>			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	20.4%	41.8%	34.2%	0.7%	0.1%	2.8%	受付待ち時間	20.3%	36.0%	37.7%	1.0%	0.3%	4.7%	施設の清掃	21.6%	39.9%	34.3%	1.6%	0.1%	2.5%	設備の満足度	15.9%	33.5%	41.6%	5.7%	1.0%	2.3%	備品の充実	15.2%	30.9%	45.0%	4.8%	0.7%	3.4%
	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	20.4%	41.8%	34.2%	0.7%	0.1%	2.8%																																						
受付待ち時間	20.3%	36.0%	37.7%	1.0%	0.3%	4.7%																																						
施設の清掃	21.6%	39.9%	34.3%	1.6%	0.1%	2.5%																																						
設備の満足度	15.9%	33.5%	41.6%	5.7%	1.0%	2.3%																																						
備品の充実	15.2%	30.9%	45.0%	4.8%	0.7%	3.4%																																						

(3)①お客様について ②当センターについて

① お客様について

性別： 男 90%、女 10%

職業： 勤労者 40%、主婦0%、学生60%、その他0%

交通手段： 徒歩0%、自転車30%、自動車20%、公共交通機関50%、その他0%

お住まい： 美浜区（真砂0%、磯辺0%、その他0%）、その他千葉市内30%
千葉市以外（神奈川40%、東京10%、茨木10%、山形10%）

② 当センターについて

利用頻度： 初めて50%、月に1回程度0%、週に1回程度0%、その他50%

どちらで： ホームページ40%、友達の紹介20%、その他40%
しましたか

開催希望： 講演会10%、スポーツ関係10%、文化イベント関係30%、料理教室0%、その他0%、未記入40%
イベント

来館の目的： サークル活動0%、イベント80%、その他20%

〈アンケートの主な意見〉

● 良かった点

- ・ スタッフが親切で説明も丁寧
- ・ 迅速・スムーズな対応
- ・ 諸室・廊下などがいつもきれい

● 悪かった点

- ・ トイレの便座が冷たいので改善して欲しい
- ・ ホール1,2、和室、音楽室、大広間等に大きな鏡がほしい
- ・ 全諸室の暖房の効きが悪い（特にホール1・和室）
- ・ パイプ椅子・机を新しくしてほしい
- ・ 希望の予約が取れなくなった
- ・ コピー機を設置してほしい

(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
ロビーで配架しているスポーツ新聞を定期的に変えてほしいとの意見があった。	ロビー利用者にアンケートをとり、ご意見を確認した。その結果、「今のままで満足している」という意見が多かった（8割以上）。また、隣接の美浜図書館で高洲コミュニティセンターにない新聞を読めることから、配架する新聞内容の変更は行わなかった。
近隣の方から楽器の音がうるさいとの意見があった。	屋外に出て音量を確認した後、活動中のサークルにお声掛けし、音量を抑える工夫をしてもらった。
ホール1の利用者より、シューズラックに外履きとスリッパが同じ場所にあるのは衛生的によくないと意見があった。	1カ月前からの周知を行った後、シューズラックにあるスリッパを撤去し、スリッパを希望される方には貸出すように変更した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>1. 利用者の安全について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設（5施設）で合同避難訓練を実施したことにより、意識の向上や連携を高めることができた。高洲CC避難所運営委員会でも、毎月会議に参加することで、情報や課題等を共有した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、共有部分の消毒や換気を定期的に実施した。 <p>2. 自主事業について</p> <p>新型コロナウイルスが落ち着いてきたことにより、予定していたイベントや自主事業を予定以上に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>以下の取り組みについて評価したい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後、災害時における対応の柔軟性・迅速性が求められる中、複合施設との連携を意識した訓練を実施した。 ・利用者のニーズを取り込んだ自主事業（おみせやさんごっこ・スマホ教室）の実施や稼働率の低い調理実習室を使用した料理教室を実施した。 ・昨年度はコロナの感染が完全には収まっていない中で、サークル活動のPRや戻ってきた利用者の満足度向上に努め、目標に完全には届いていないものの諸室の稼働率が上昇した。 ・昨年度は参議院選挙の期日前投票の場として稼働率の高いホール2の使用にあたり、すでに予約済みの利用者との調整をトラブルなく行った。
----------	---	----	--

【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

<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理期間中の各年度の事業計画について、実績を踏まえて適切に検討されたい。 ・未利用者アンケート等、アンケートを実施するにあたっては、目的を明確にして手法を検討されたい。 ・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、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。
--