

令和5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	千葉市若葉区千城台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（抄） （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提供すること。 ・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	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減につなげる。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（スポーツ施設）
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 44.6%以上／指定管理期間最終年度 ② 13,700人／指定管理期間最終年度
所管課	若葉区地域づくり支援課

※ 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	ちばアートウインド運営企業体
構成団体 （共同事業体の場合）	Fun Space 株式会社 株式会社 パシフィックアートセンター 株式会社 千葉共立 株式会社 ハンズオン・エンタテインメント 株式会社 オーチャー
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都新宿区西新宿3丁目2番26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	公募による
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※	R5年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 44.6%以上 【参考】R5年度数値目標 43.6%	40.5%	最終年度数値目標 90.8% 【参考】R5年度数値目標 92.9%
	最終年度数値目標 13,700人以上 【参考】R5年度数値目標 13,400人		最終年度数値目標 63.1% 【参考】R5年度数値目標 64.5%

※ 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	R5年度実績
千城台七夕まつり（自主事業）の参加人数	403
コミュニティまつり（受託事業）の参加人数	1,027
あそぼうさい（自主事業）の参加人数	485

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R5年度	【参考】 R4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	86,425	85,327	実績－計画	0	
	計画	86,425	85,327	計画－提案	0	
	提案	86,425	85,327			
利用料金収入	実績	6,750	6,474	実績－計画	△ 1,699	高齢化によるサークル活動の減少や解散による諸室の利用減、コロナ収束に伴うトレーニング室利用者の戻りが遅い事による利用減
	計画	8,449	8,361	計画－提案	0	
	提案	8,449	8,361			
その他収入	実績	2,643	2,246	実績－計画	643	電気料金高騰による負担金収入の増
	計画	2,000	2,000	計画－提案	△ 100	コピー代の自主事業化による減
	提案	2,100	2,100			
合計	実績	95,818	94,047	実績－計画	△ 1,056	
	計画	96,874	95,688	計画－提案	△ 100	
	提案	96,974	95,788			

イ 支出

(単位：千円)

費目		R5年度	【参考】 R4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	52,290	52,290	実績－計画	522	その他事業費から振替による減 ※CCまつりと絵本読み聞かせの人件費(522千円)
	計画	51,768	51,768	計画－提案	0	
	提案	51,768	51,768			
事務費	実績	30,050	29,935	実績－計画	6,181	光熱水費高騰による増
	計画	23,869	23,683	計画－提案	△ 50	コピー代の自主事業化に伴う費用の減
	提案	23,919	23,733			
管理費	実績	12,237	11,269	実績－計画	△ 5,078	計画時より光熱水費が高騰したため、執行残額を事務費へ振り替えたため。
	計画	17,315	16,315	計画－提案	△ 50	コピー代の自主事業化に伴う費用の減
	提案	17,365	16,365			
委託費	実績	1,389	1,453	実績－計画	△ 111	産業廃棄物費用の減
	計画	1,500	1,500	計画－提案	0	
	提案	1,500	1,500			
その他事業費	実績	400	75	実績－計画	△ 522	人件費へ振替による減 ※CCまつりと絵本読み聞かせの人件費(522千円)
	計画	922	922	計画－提案	0	
	提案	922	922			
間接費	実績	1,500	1,500	実績－計画	0	
	計画	1,500	1,500	計画－提案	0	
	提案	1,500	1,500			
合計	実績	97,866	96,522	実績－計画	992	
	計画	96,874	95,688	計画－提案	△ 100	
	提案	96,974	95,788			

※「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

<ul style="list-style-type: none"> ・「事務管理費」として「事務費」に計上（提案書P96） ・経費の内訳及び積算根拠 代表企業本社にて行う業務（財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行う）の経費である 具体的には、①事業計画の進捗管理補助、②役所報告書作成補助、③運営補助、④お客様対応サポート等

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R5年度	【参考】 R4年度
自主事業収入	実績	1,932	1,761
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,932	1,761

イ 支出

(単位：千円)

費目		R5年度	【参考】 R4年度
人件費	実績	294	303
事務費	実績		
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	1,335	1,335
利用料金	実績	234	315
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	1,863	1,953

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費は含めていない。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R5年度	【参考】 R4年度
必須業務	収入合計	95,818	94,047
	支出合計	97,866	96,522
	収支	△ 2,048	△ 2,475
自主事業	収入合計	1,932	1,761
	支出合計	1,863	1,953
	収支	69	△ 192
総収入		97,750	95,808
総支出		99,729	98,475
収支		△ 1,979	△ 2,667
利益の還元額		0	0
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
①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 90.8% 【参考】指定管理者の目標（R5年度）に対する達成率 92.9%
②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 63.1% 【参考】指定管理者の目標（R5年度）に対する達成率 64.5%

【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	市の指定管理料支出は、選定時の提案額と同額であった。 (実績：86,425千円 提案：86,425千円)

【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	
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	
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	建築基準法第12条に基づく定期点検は実施しているが、外壁全面打診調査は行われていなかった。当該調査は多大な費用がかかることから、市と協議を行った結果、手が届く範囲で再調査を行い、危険箇所を精査したうえで、令和6年度中に修繕を実施することになった。また、歩行者の動線において外壁が落下する可能性のある箇所については、カラーコーン等での立入禁止措置を取り、安全を確保することとなった。以上の対応状況から、現時点では改善済みとしている。
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・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	B	C	
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	B	B	自主事業において、様々な体験イベントを開催した「千城台七夕まつり」、移動交番車の展示や白バイの乗車体験の「くらしの巡回」、高齢者向けにスマホの基本操作を学ぶ「IT講座」、「ポッチャ体験会」、「親子映画観賞会」など多世代が参加できる事業を実施した。
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
年齢層が高い利用者が多いことから、若い世代へのアプローチを検討されたい。	R3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・キッズ料理教室に参加した保護者に向け、テーマ別料理教室(7回)の紹介を行った。その結果、定員12名のところ定員以上の応募があり、反響が大きかった。 ・若葉文化ホールとの複合施設であることを活かし、七夕まつりでは舞台でのチア体験、CCまつりでは、絵本「べんとうべんたろう」読み聞かせのライブ公演を開催した。 ・あそぼうさいでは、幼児から小学校低学年までを対象に「3びきのヤギ」「からいもとどろぼう」に加え、今回の公演のための新作「おひなさまのバカンス」の影絵を上演した。
利用者の安全のため、施設の修繕について速やかに対応されたい。	R4年度	令和5年5月6日に発生した強風の影響により破風板のリベット止めが破損し落下した。落下時に歩行者はいなかったが、至急歩行者に対する安全対策として、カラーコーンを設置した。その後、材料を取り寄せ(1ヶ月程度)、修繕を行い7月12日に完了した。

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	年2回(9・1月) 施設利用者を対象に調査票を配布し、記入後回収。
	回答者数	第1回目:529 第2回目:1,529
	質問項目	第1回目:施設利用者に独自のアンケート調査(満足度を1~10で回答) 第2回目:全コミュニティセンター共通のアンケート調査(満足度調査)
結果	第1回目	<p>(1) 利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ①年代:78.8%が60歳代以上 ②性別:81.6%が女性 ③住所:76.6%が若葉区 ④施設利用のきっかけ:47.6%が知人・家族の紹介 <p>(2) 当センターに対する満足度(平均点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①受付の対応:80.3点 ②電話の対応:78.8点 ③イベントの充実度:73.2点 ④各種情報提供の充実度:72.3点 ⑤利用しやすい雰囲気作り:78.2点 ⑥ご要望・ご意見への対応:75.4点 ⑦館内案内掲示物の充実度:77.2点 ⑧各部屋の清潔感:83.5点 ⑨各部屋の空調の快適性:81.7点 ⑩1階ロビーの快適性:82.1点 ⑪トイレの清潔感:80.8点 ⑫設備・備品の充実度:78.6点
	第2回目	<p>1. 回答者について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住所…①若葉区在住が71.8% ②市外在住が12.1% ③中央区在住が5.3% ・職業…①専業主婦・主夫が36.3% ②無職が30.4% ③勤労者・自営業が19.6% ・年代…60歳以上が73.8% 30歳未満が7.7% ・交通手段…①自動車が58.9% ②徒歩が14.5% ③公共交通機関が10.0% ・使用施設…諸室が63.4% ホール・多目的ホールが29.1% スポーツ施設(トレーニング室)が1.6% ・利用形態…団体が87.9% 個人が5.6% ・利用頻度…初めて利用が1.9% 定期的に利用が77.1% 不定期に利用が3.6% <p>2. 当センターに対する満足度(大変満足と満足を合わせた割合)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応・説明 86.4% ・受付の待ち時間 75.5% ・施設の清掃 84.9% ・設備の満足度 76.9% ・備品の充実 72.4% <p>3. 当センターの利用による効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化活動への参加が増えた 16.5% ・スポーツ活動への参加が増えた 7.3% ・レクリエーション活動への参加が増えた 5.5% ・地域活動への参加が増えた 7.4% ・健康増進に役立った 28.1% ・地域との連帯感が強くなった 5.4% ・生涯学習に役立った 16.3%

(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
1F多目的室、3Fヘルシーホール・トレーニング室の空調の温度調整をして欲しい。	利用者から受付に連絡をいただき、対応する体制とした。 ※当該空調設備は、防災センターでの集中管理である。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・5月より新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、コミュニティ活動やサークル活動が活発化し、地域の人々が集う場所として本来の姿を取り戻してきた。 ・トレーニング室については、令和4年度に引き続き機器使用前後の消毒等を利用者に協力をいただきながらの営業となった。依然としてコロナ前のような利用者数にはなっていないものの、新規入会者数も多く、微増ながら回復基調が続いている。 ・受託事業、自主事業ともに、コロナ前の規模に戻して開催し、地域の方々に協力をいただきながら取り組み、地域の活性化にも寄与することができた。 ・光熱水費高騰への対応として、日々のエネルギー使用量の削減は当然の事、年間を通じ経費削減に取り組んだが、光熱水費は計画より+730万円の大幅増加となり、千城台CC収支は、令和4年度に引き続き赤字を計上することとなった。そのためR6年3月より新電力会社と契約し、一層の経費削減をに向け始動している。引き続き指定管理者として出来る限りの努力をしながら公共施設の管理運営に取り組んでいきたい。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>市が指定管理者に求める水準を概ね満たす管理運営が行われていた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成果指標について、諸室の稼働率及び施設利用者数（スポーツ施設）について市の最終年度数値目標を達成できなかった。特にスポーツ施設（トレーニング施設）については、令和5年5月8日より新型コロナウイルスが感染症法上の5類に移行されたが、コロナ禍前の利用者数には戻っていない。引き続き稼働率向上に向けて取り組まれない。 2. 施設管理について、日々の点検を適切に行っている。 3. 自主事業について、様々な体験イベントを開催し、多世代が参加できる事業を実施していることは評価できる。
------	---	----	---

【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) 施設の老朽化が進んでいるため、市民の安全に配慮した施設の維持管理に努められたい。 (イ) 「ちばFUNクラブ」等、良い事業を多く展開していることは評価できる。 (ウ) 計画通り自主事業を実施し、収入確保できている点は評価できる。 (エ) アンケートの回答者に偏りがある傾向があるため、アンケート方法について検討されたい。</p>
