

令和6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)	・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※	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※	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 オーチューワ
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※	R6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】R6年度数値目標 44.1%	39.1%	最終年度数値目標 87.7% 【参考】R6年度数値目標 88.7%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 13,700人以上 【参考】R6年度数値目標 13,550人	9,560人	最終年度数値目標 69.8% 【参考】R6年度数値目標 70.6%

※ 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	R6年度実績
千城台たなばた祭り（自主事業）の参加人数	620人
コミュニティまつり（受託事業）の参加人数	1,029人
あそぼうさい（自主事業）の参加人数	689人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R6年度	【参考】 R5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	85,540	86,425	実績一計画	0
	計画	85,540	86,425	計画一提案	0
	提案	85,540	86,425		
利用料金収入	実績	6,827	6,750	実績一計画	△ 1,711 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	8,538	8,449	計画一提案	0
	提案	8,538	8,449		
その他収入	実績	2,380	2,643	実績一計画	380 電気料金高騰による負担金収入の増
	計画	2,000	2,000	計画一提案	△ 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	94,747	95,818	実績一計画	△ 1,331
	計画	96,078	96,874	計画一提案	△ 100
	提案	96,178	96,974		

費 目		R6年度	【参考】 R5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	0	
	計画	52,290	51,768	計画－提案	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)
	提案	51,768	51,768			
事務費	実績	29,639	30,050	実績－計画	5,566	光熱水費高騰による増
	計画	24,073	23,869	計画－提案	△ 50	コピー代の自主事業化に伴う費用の減
	提案	24,123	23,919			
管理費	実績	12,309	12,237	実績－計画	△ 4,006	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	16,315	17,315	計画－提案	△ 50	コピー代の自主事業化に伴う費用の減
	提案	16,365	17,365			
委託費	実績	1,387	1,389	実績－計画	△ 113	トレーナー配置回数の減少による費用の減
	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	115	400	実績－計画	△ 285	CCまつりでレンタカー不使用による費用の減
	計画	400	922	計画－提案	△ 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)
	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	97,240	97,866	実績－計画	1,162	
	計画	96,078	96,874	計画－提案	△ 100	
	提案	96,178	96,974			

※「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

- 「事務管理費」として「事務費」に計上（提案書P 9 6）
- 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		R6年度	【参考】 R5年度
自主事業収入	実績	3,025	1,932
その他収入	実績	0	0
合計	実績	3,025	1,932

イ 支出

(単位：千円)

費 　目		R6年度	【参考】 R5年度
人件費	実績	315	294
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	1,897	1,335
利用料金	実績	326	234
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	2,538	1,863

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)

		R6年度	【参考】R5年度
必須業務	収入合計	94,747	95,818
	支出合計	97,240	97,866
	収 支	△ 2,493	△ 2,048
自主事業	収入合計	3,025	1,932
	支出合計	2,538	1,863
	収 支	487	69
総収入		97,772	97,750
総支出		99,778	99,729
収 支		△ 2,006	△ 1,979
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 87.7% 【参考】指定管理者の目標（R6年度）に対する達成率 88.7%
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 69.8% 【参考】指定管理者の目標（R6年度）に対する達成率 70.6%

【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：85,540千円 提案：85,540千円)

【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	C	C	
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	
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	
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	C	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	C	自主事業において体験イベントを多数開催した 「千城台たなばた祭り」や防災について学ぶ「あそぼうさい」、ボッチャ体験会やKIDS料理教室など多世代が参加できる講座を実施した。 また、コミュニティカフェにおいて障害者就労支援施設から焼き菓子を仕入れ、最大で月に200個販売し、障害者の活動支援を行った。
4 その他			
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	B	C	・障害者を1名雇用した。 ・契約社員1名を正社員登用した。

【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
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。	R5年度	利用者の安全を確保については、管理者の義務であり、迅速な対応を基本としている。 利用者に影響の出る外壁の危険箇所については、12月に修繕を行い、安全の確保に務めた。
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。	R5年度	諸室利用者は所定の日時に利用するため、アンケート配付の管理が行いやすい。一方、トレーニング室の利用者は個人利用となり、使用日時が統一されていなく、アンケート配付の管理が難しい。 令和6年度において、アンケート方法について検討したが、アンケート配布や回収に伴う負担が大きく改善が難しかった。引き続き、検討していきたい。

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	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：364 第2回目：1,537																																																
	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：72.8%が60歳代以上 ②性別：67.6%が女性 ③住所：85.2%が若葉区 <p>(2) 当センターに対する満足度（平均点）</p> <table> <tbody> <tr><td>①受付の対応</td><td>86.5点</td><td>⑦館内案内掲示物の充実度</td><td>80.4点</td></tr> <tr><td>②電話の対応</td><td>85.0点</td><td>⑧各部屋の清潔感</td><td>83.9点</td></tr> <tr><td>③イベントの充実度</td><td>75.9点</td><td>⑨各部屋の空調の快適性</td><td>82.0点</td></tr> <tr><td>④各種情報提供の充実度</td><td>77.3点</td><td>⑩1階ロビーの快適性</td><td>83.6点</td></tr> <tr><td>⑤利用しやすい雰囲気作り</td><td>80.7点</td><td>⑪トイレの清潔感</td><td>81.7点</td></tr> <tr><td>⑥ご要望・ご意見への対応</td><td>79.7点</td><td>⑫設備・備品の充実度</td><td>79.1点</td></tr> </tbody> </table> <p>第2回目</p> <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73.0% ②市外在住が13.3% ③中央区在住が3.9% ・職業…①専業主婦・主夫が37.2% ②無職が32.0% ③勤労者・自営業が22.9% ・年代…60歳以上が76.1% 30歳未満が3.8% ・交通手段…①自動車が54.9% ②徒歩が16.1% ③公共交通機関が13.7% ・使用施設…諸室が57.8% ホール・多目的ホールが37.2% スポーツ施設（トレーニング室）が0.8% ・利用形態…団体が88.2% 個人が6.0% ・利用頻度…初めて利用が2.3% 定期的に利用が83.7% 不定期に利用が10.2% <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> <table> <tbody> <tr><td>・スタッフの対応・説明</td><td>87.8%</td></tr> <tr><td>・受付の待ち時間</td><td>74.4%</td></tr> <tr><td>・施設の清掃</td><td>81.9%</td></tr> <tr><td>・設備の満足度</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>・備品の充実</td><td>70.4%</td></tr> </tbody> </table> <p>3.当センターの利用による効果</p> <table> <tbody> <tr><td>・文化活動への参加が増えた</td><td>6.6%</td></tr> <tr><td>・スポーツ活動への参加が増えた</td><td>7.6%</td></tr> <tr><td>・レクリエーション活動への参加が増えた</td><td>9.8%</td></tr> <tr><td>・地域活動への参加が増えた</td><td>7.6%</td></tr> <tr><td>・健康増進に役立った</td><td>28.5%</td></tr> <tr><td>・地域との連帯感が強くなった</td><td>4.4%</td></tr> <tr><td>・生涯学習に役立った</td><td>17.7%</td></tr> </tbody> </table>	①受付の対応	86.5点	⑦館内案内掲示物の充実度	80.4点	②電話の対応	85.0点	⑧各部屋の清潔感	83.9点	③イベントの充実度	75.9点	⑨各部屋の空調の快適性	82.0点	④各種情報提供の充実度	77.3点	⑩1階ロビーの快適性	83.6点	⑤利用しやすい雰囲気作り	80.7点	⑪トイレの清潔感	81.7点	⑥ご要望・ご意見への対応	79.7点	⑫設備・備品の充実度	79.1点	・スタッフの対応・説明	87.8%	・受付の待ち時間	74.4%	・施設の清掃	81.9%	・設備の満足度	75.0%	・備品の充実	70.4%	・文化活動への参加が増えた	6.6%	・スポーツ活動への参加が増えた	7.6%	・レクリエーション活動への参加が増えた	9.8%	・地域活動への参加が増えた	7.6%	・健康増進に役立った	28.5%	・地域との連帯感が強くなった	4.4%	・生涯学習に役立った	17.7%
①受付の対応	86.5点	⑦館内案内掲示物の充実度	80.4点																																															
②電話の対応	85.0点	⑧各部屋の清潔感	83.9点																																															
③イベントの充実度	75.9点	⑨各部屋の空調の快適性	82.0点																																															
④各種情報提供の充実度	77.3点	⑩1階ロビーの快適性	83.6点																																															
⑤利用しやすい雰囲気作り	80.7点	⑪トイレの清潔感	81.7点																																															
⑥ご要望・ご意見への対応	79.7点	⑫設備・備品の充実度	79.1点																																															
・スタッフの対応・説明	87.8%																																																	
・受付の待ち時間	74.4%																																																	
・施設の清掃	81.9%																																																	
・設備の満足度	75.0%																																																	
・備品の充実	70.4%																																																	
・文化活動への参加が増えた	6.6%																																																	
・スポーツ活動への参加が増えた	7.6%																																																	
・レクリエーション活動への参加が増えた	9.8%																																																	
・地域活動への参加が増えた	7.6%																																																	
・健康増進に役立った	28.5%																																																	
・地域との連帯感が強くなった	4.4%																																																	
・生涯学習に役立った	17.7%																																																	

(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
コピーサービスの利用方法は受付でスタッフに原稿を渡してコピーしてもらう形になるため、個人情報が入っているものは取扱い不可となっているが、個人情報の有無の確認にあたり職員が原稿内容まで確認する必要があるのか。	このご意見を受け、個人情報の有無については口頭で確認をするにとどめ、原稿の内容までは確認を行わない運用とした。ただし個人情報が記入されていると利用者から申請があったものと、免許証、マイナンバー、保険証など明らかに個人情報と分かるものについては、これまで通り取り扱い不可としている。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<p>諸室については、解散などによりサークルの数は減少しているが、優先登録をしない団体や個人の利用者も増えている。特に個人利用は全体の23.5%になっており、施設の活性化に大きな影響がある。</p> <p>トレーニング室については、コロナ以降目標には届いていないが、年々回復しており、コロナ禍以降、最高の利用者数と売上となった。継続しているのぼりと、トレーナーを午前、午後に分けて配置している効果が出てきていると感じている。</p> <p>受託事業、自主事業については地域の方や団体を講師として迎え、たくさんの講座で満員御礼となるなど、講師と参加者のやりがいを通しての地域の活性化に取り組んだ。</p> <p>光熱費の高騰は依然として続いているが、品質を下げない中での使用量の削減に取り組んだこと及び電力会社の見直しにより、光熱費はR5が計画比+7,412千円であったのに対し、R6は計画比+6,215千円と改善した。今後も費用の削減に努めながら、利用者の満足度を向上させ、地域のコミュニティの中心としての役割を果たしていきたい。</p>
------	---	----	---

(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> <p>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ィ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たい。</p> <p>2. 施設管理について、日々の点検を適切に行っている。</p> <p>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。</p> <p>4. 障害者1名を採用したことは評価できる。</p> <p>5. 正社員登用制度にて、契約社員1名を正社員登用したことは評価できる。</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の意見

<p>1 市の作成した年度評価案の妥当性について</p> <p>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>2 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</p> <p>(1) コピー機の利用について、個人情報の取扱いについて十分留意されたい。</p> <p>(2) 多種多様な自主事業を実施している点は評価できる。</p> <p>(3) 自主事業について、若者向けの事業を増やすことや、参加料を増額することも検討されたい。</p>
--