

令和3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 | 千葉県花見川区花島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 (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、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、スポーツ教室・イベントの開催によるスポーツ振興の促進、地域コミュニティの形成、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等の効果を期待している。 |
| 成果指標※ | ① 施設稼働率(諸室) |
| 数値目標※ | ① 36.0%/指定期間最終年度[令和7年度](35.3%以上) |
| 所管課 | 千葉県花見川区役所地域振興課 |

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

| | |
|----------------------|--------------------------------------|
| 指定管理者名 | スポーツクラブNAS株式会社 |
| 構成団体 (共同事業者の場合) | |
| 主たる事業所の所在地 (代表団体) | 東京都千代田区丸の内一丁目8番1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※ | R3年度実績 | 達成率※ |
|-----------|-----------------------------|--------|----------------------------------|
| 施設稼働率(諸室) | 最終年度数値目標 36.0% (35.3%以上) | 32.7% | 最終年度数値目標に対する達成率 90.8% (92.6%) |
| | R3年度数値目標 32.0% | | R3年度数値目標に対する達成率 102.2% |

※ 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 | R3年度実績 |
|-------------------------|---------|
| 各種教室・講座の開催 R3目標 40教室 | 152教室 |
| 施設利用者数 R3目標 76,000人 | 49,003人 |

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | R3年度 | 【参考】 R2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 | 12,648 | 22,818 | 実績-計画 | △ 299 | コロナによる事業中止のための減額 |
| | 計画 | 12,947 | 21,281 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 12,947 | 21,029 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 4,469 | 2,577 | 実績-計画 | 509 | 諸室稼働率向上による |
| | 計画 | 3,960 | 5,447 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 3,960 | 5,399 | | | |
| 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 | 17,117 | 25,395 | 実績-計画 | 210 | |
| | 計画 | 16,907 | 26,728 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 16,907 | 26,428 | | | |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | R3年度 | 【参考】 R2年度 | 計画実績差異・要因分析 | | | |
|------------|------|--------------|-------------|-------|-------|--|
| | | | 差異 | 主な要因 | | |
| 人件費 | 実績 | 11,617 | 17,331 | 実績-計画 | 378 | 運営管理サポートスタッフ増員による増加(案分)。 |
| | 計画 | 11,239 | 17,451 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 11,239 | 17,451 | | | |
| 事務費 管理費 | 実績 | 4,703 | 4,211 | 実績-計画 | △ 691 | 自営管理の一部を外部委託に変更。受託事業開催中止による減少。 |
| | 計画 | 5,394 | 7,070 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 5,394 | 7,070 | | | |
| 委託費 | 実績 | 71 | 35 | 実績-計画 | △ 3 | |
| | 計画 | 74 | 2,087 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 74 | 1,787 | | | |
| その他事業費 | 実績 | 15 | 32 | 実績-計画 | △ 185 | 備品購入費 2万円を超える物品購入実績が少なく、2万円以下の消耗品費、事務費にて購入 |
| | 計画 | 200 | 120 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 200 | 120 | | | |
| 間接費 | 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 | 16,406 | 21,609 | 実績-計画 | △ 501 | |
| | 計画 | 16,907 | 26,728 | 計画-提案 | 0 | |
| | 提案 | 16,907 | 26,428 | | | |

※「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

| |
|--|
| |
|--|

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | | R3年度 | 【参考】 R2年度 |
|--------|----|------|--------------|
| 自主事業収入 | 実績 | 803 | 266 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 803 | 266 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | R3年度 | 【参考】 R2年度 |
|---------|----|-------|--------------|
| 人件費 | 実績 | 31 | 102 |
| 事務費・管理費 | 実績 | 442 | 203 |
| 委託費 | 実績 | 923 | 146 |
| 使用料 | 実績 | 0 | 0 |
| 事業費 | 実績 | 0 | 0 |
| 利用料金 | 実績 | 238 | 119 |
| その他事業費 | 実績 | 0 | 0 |
| 間接費 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 1,634 | 570 |

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費なし

(3) 収支状況

(単位：千円)

| | | R3年度 | 【参考】R2年度 |
|---------|------|--------|----------|
| 必須業務 | 収入合計 | 17,117 | 25,395 |
| | 支出合計 | 16,406 | 21,609 |
| | 収支 | 711 | 3,786 |
| 自主事業 | 収入合計 | 803 | 262 |
| | 支出合計 | 1,634 | 570 |
| | 収支 | △ 831 | △ 308 |
| 総収入 | | 17,920 | 25,657 |
| 総支出 | | 18,040 | 22,179 |
| 収支 | | △ 120 | 3,478 |
| 利益の還元額 | | 0 | 0 |
| 利益還元の内容 | | | |

令和3年度より、自主事業の収支が赤字の場合は、利益還元に係る収支に自主事業の収支を含まない。

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：35.3% 実績値：32.7% | C | 達成率 92.6% |

【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 | コミュニティまつりの中止や、時短営業による人件費の減少により、提案時より2.3%の削減があった。 |

【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 | B | C | <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が重要なリスク管理として捉え、千葉市の方針に基づき、利用者の理解を得ながら、適切な管理を行った。 ・安全対策として、刺股や製氷機を導入した。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎月職員に安全研修を実施するほか、クレーム対応研修、他施設に職員を派遣するトレード研修を実施し、職員の能力向上に注力した。 ・管理サポートスタッフを増員し、コミュニティセンター運営の充実、および市とのスムーズな連携を図った。 ・上級救命講習を2名が受講済 |
| 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 | B | C | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に利用制限、コロナ禍における利用方法の周知を徹底した。諸室利用時にはルームキーと合わせて消毒液、布巾をセットで渡すことで、ドアや手摺等気になるところを自身で除菌できるよう配慮した。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設としての強みを生かし、感染症対策として広いスペースを確保できる体育館を使用、控室として諸室を利用する自主事業を検討。また、ノルディックウォーキング体験会のように、諸室で座学講習後、館外で実習する講習会を実施した。 ・公園センターロビーにデジタルサイネージを配置し、自主事業の告知を効果的に実施した。 |
| 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 | B | C | <ul style="list-style-type: none"> ・サークル活動発表の場として、館内全体のスペースを活用して絵画、工芸作品の展示を行い、継続的に制作に取り組めるよう定期的に作品の入れ替えを行った。 ・利用者のBluetoothスピーカー要望に対して、即座に用意するなど、利用者の声に迅速に対応できるよう努めた。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつりや一部自主事業が中止となったが、サークル活動発表の場として館内全体に作品展示を行った。 ・感染症対策を徹底した上で、親子料理教室、親子プログラミング教室など世代間交流を考慮した自主事業を企画した。 ・自主事業の映画の広告に作品に関する裏話などを書き込むことで、利用者の関心を高められるよう努めた。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・千葉市入札参加資格者名簿から委託業者を選定するほか、100万円以下の修繕実施の際には、原則として千葉市小規模修繕業者登録名簿から選定するなど、市内業者の育成に貢献。 ・令和4年3月末、全施設でスタッフの市内雇用率77.0%、障がい者雇用率6.4% |
| 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 |
|--|--------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・SNS等の手法を用いた情報発信や魅力的な講座や教室の開催等を通じ、定期利用者以外の層の更なる利用促進を図りたい。 ・アンケートの取り方を工夫し、より一層意見集約に努められたい。 ・交通の便の悪さを打開するような方策を図れたい。 | R2年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、総合パンフレット、料金表の更新をした。また、1階ロビーにデジタルサイネージを設置し、自主事業のPRの他、千葉市コロナ週報の配信を実施し情報を発信した。 ・アンケートについては、前年度は緊急事態宣言発出による施設休館等があったため、アンケートを実施できる時期が期の後半となり、実施期間が近接したが、今年度は9月と1月に改めた。 ・パンフレット、ホームページ等でアクセス方法、駐車場情報を掲示した。自ら足を運んでいただけるよう、公園全体での魅力づくり、情報発信が必要であると考えている。 |

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 | お客様自身による、所定の回答用紙への記入 |
|------|--|----------------------|
| | 回答者数 | 600 (9月：300、1月：300) |
| 質問項目 | 以下の6項目についての5段階評価 (大変満足 ～ 非常に不満足まで) | |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. スタッフの対応・説明 について 2. 受付の待ち時間 について 3. 施設の清掃 について 4. 設備の満足度 について 5. 備品の充実度 について 6. 施設全体の満足度 について | |
| 結果 | <p>【9月】</p> <p><回答者の属性> 住所：市内在住・市内在勤/在学(52.3%)、市内在住・市外在勤/在学(13.0%)、市外在住・市内在勤/在学(12.3%)、市外・市外在勤/在学(13.3%)、未記入(9.0%) 職業：学生(0.7%)、勤労者(17.0%)、主婦(夫)(56.3%)、無職(22.0%)、未記入(4.0%) 年齢：80歳以上(9.7%)、60～79歳(66.3%)、40～59歳(17.0%)、20～39歳(2.0%)、～19歳(0.3%)、未記入(4.7%) 交通手段：公共交通機関(5.0%)、自転車・バイク(15.4%)、自動車(62.9%)、徒歩(11.4%)、未記入(5.4%) 本日の使用施設：諸室(62.0%)、ホール(32.0%)、スポーツ施設(0.0%)、図書室等(0.0%)、未記入(6.0%) 利用形態：団体(95.7%)、個人(0.3%)、未記入(4.0%) 利用頻度：初めて(3.3%)、定期的(92.0%)、未記入(4.7%)</p> <p><満足度について> スタッフの対応： 大変満足(17.0%)、満足(49.0%)、普通(33.3%)、不満足(0.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.0%) 受付の待ち時間： 大変満足(14.0%)、満足(43.7%)、普通(35.7%)、不満足(2.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(4.0%) 施設の清掃： 大変満足(22.3%)、満足(51.7%)、普通(22.3%)、不満足(3.0%)、非常に不満足(0.7%)、未記入(0.6%) 設備の満足度： 大変満足(16.7%)、満足(50.7%)、普通(27.7%)、不満足(3.3%)、非常に不満足(0.3%)、未記入(1.3%) 備品の充実： 大変満足(14.3%)、満足(47.7%)、普通(33.0%)、不満足(2.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(3.0%) 施設全体の満足度： 大変満足(13.7%)、満足(55.0%)、普通(27.3%)、不満足(1.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.3%)</p> <p>【1月】</p> <p><回答者の属性> 住所：中央区在住(2.7%)、花見川区在住(55.7%)、稲毛区在住(7.7%)、若葉区在住(3.0%)、緑区在住(0.3%)、美浜区在住(4.0%)、市南区未記入(0.7%)、市外在住(24.0%)、未記入(2.0%) 職業：学生(6.7%)、勤労者(22.7%)、主婦(夫)(36.0%)、無職(26.0%)、未記入(8.7%) 年齢：80歳以上(12.3%)、60～79歳(41.0%)、40～59歳(19.3%)、20～39歳(8.3%)、～19歳(7.0%)、未記入(2.0%) 交通手段：公共交通機関(4.3%)、自転車・バイク(11.0%)、自動車(68.3%)、徒歩(8.7%)、未記入(7.7%) 本日の使用施設：諸室(63.1%)、ホール(31.7%)、スポーツ施設(0.0%)、図書室等(0.0%)、未記入(5.1%) 利用形態：団体(89.0%)、個人(5.3%)、未記入(5.7%) 利用頻度：初めて(6.7%)、定期的(84.7%)、未記入(8.7%)</p> <p><満足度について> スタッフの対応： 大変満足(27.3%)、満足(48.0%)、普通(23.3%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(1.3%) 受付の待ち時間： 大変満足(25.0%)、満足(45.0%)、普通(26.0%)、不満足(0.3%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(3.7%) 施設の清掃： 大変満足(31.3%)、満足(52.7%)、普通(15.0%)、不満足(0.3%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.7%) 設備の満足度： 大変満足(30.3%)、満足(48.7%)、普通(19.0%)、不満足(1.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(1.0%) 備品の充実： 大変満足(26.3%)、満足(44.0%)、普通(27.7%)、不満足(1.3%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.7%)</p> <p><利用による効果> 文化活動への参加が増えた(14.9%)、スポーツ活動への参加が増えた(14.1%)、レクリエーション活動への参加が増えた(6.7%)、地域活動への参加が増えた(2.9%)、健康増進に役立った(33.1%)、地域との連帯感が強くなった(4.0%)、生涯学習に役立った(13.1%)、その他(0.5%)、未記入(10.7%)</p> | |

(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 |
|---------------------------|---|
| 多目的室の床が滑る | 状況を確認しましたところ、いつも部屋の清掃が終わった直後にご利用されていたので、床が乾燥し、滑りやすくなっているようでした。現在は部屋を加湿して対応しております。 |
| 受付でコピーを頼む際に、書類の印刷に時間がかかる。 | オペレーションの改善と、プリンタ（FAX複合機）の更新により改善を図ることにいたします。 |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| | | | |
|------|---|----|---|
| 総括評価 | C | 所見 | <p>指定管理2期目初年度、延期となった東京オリンピック・パラリンピックが開催され、スポーツに対する興味、関心が高ぶる1年となりましたが、未だ新型コロナウイルス感染症終息の出口も定まらない中、市民の皆様が本施設を「安心・安全・衛生・快適」に利用いただき、スポーツレクリエーションの振興を図り、市民の健康増進・体力づくりに寄与するとともに、地域コミュニティの交流を促進するための施設経営を実施いたしました。</p> <p>前年度に引き続き、20時までの時短営業、まん延防止等重点措置発令など、年度を通じて利用人数制限など感染対策を実施。目標利用人数には届かない結果となりましたが、ロビーにデジタルサイネージを導入。自主事業PR等、オリジナル静止画、動画を放映するなど集客に努めました。</p> <p>コミュニティ祭りは中止になったものの、サークル活動発表の場として館内全体に展示スペースを設けサークル活動をサポートしました。</p> |
|------|---|----|---|

(2) 市による評価

| | | | |
|------|---|----|--|
| 総括評価 | C | 所見 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大による時短営業、利用制限が影響する中、利用者数は減少したものの、稼働率は大きく向上した。 ・諸室の稼働率32.7%となり、昨年度の稼働率から10%以上向上し、過去5年間で最高数値となった。上半期は緊急事態宣言やまん延防止等重点措置もあったことから平均31.5%にとどまったが、下半期には比較的感染が収まったこともあり平均33.9%にまで盛り返した。衆議院議員総選挙の期日前投票所となったことや、穴川CC、宮野木SCの休館による外的影響も大きいと思われるが、積極的に宮野木SCの自主事業である「ヨガストレッチ」、「かんたんピラティス」などの教室を花鳥CCで開催することで、教室の開催数向上や新規利用者の獲得に寄与した。 ・コロナ感染者等の差別や偏見を払拭する運動である「シトラスリボンプロジェクト」として職員がリボンを手作りし、利用者に配布したり、利用者から寄せられた感染症に対する絵手紙やメッセージをまとめてロビーに掲載するなど、感染症終息に向けて励ましや、思いやりの輪を広げるコミュニティづくりに貢献した。 ・開催教室数は目標の40回を大きく上回り、152回開催できたのは指定管理者の努力として評価できる一方で、計画したものの、催行人数に満たず中止となった自主事業や、似通った事業が増加しているため、新規事業を考案するなど、創意工夫を凝らした運営・企画に期待したい。 |
|------|---|----|--|

【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の意見

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の内容を工夫し、利用者層の拡大を図られたい。 ・広報の仕方を工夫し、さらなる情報発信に努められたい。 |
|--|