

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(現 千葉県花見川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	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※	R4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)	36.2%	最終年度数値目標に対する達成率 100.6% (102.5%)
	R4年度数値目標 31.5%		R4年度数値目標に対する達成率 114.9%

※ 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。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	R4年度実績
各種教室・講座の開催 R4目標 50教室以上	178教室
施設利用者数 R4目標 79,000人	50,634

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	12,520	12,648	実績-計画	0
	計画	12,520	12,947	計画-提案	△ 37
	提案	12,557	12,947		
利用料金収入	実績	4,679	4,469	実績-計画	279
	計画	4,400	3,960	計画-提案	0
	提案	4,400	3,960		
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	17,199	17,117	実績-計画	279
	計画	16,920	16,907	計画-提案	△ 37
	提案	16,957	16,907		

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	11,359	11,617	実績-計画	7
	計画	11,352	11,239	計画-提案	0
	提案	11,352	11,239		
事務費 管理費	実績	5,330	4,703	実績-計画	△ 64
	計画	5,394	5,394	計画-提案	0
	提案	5,394	5,394		
委託費	実績	41	71	実績-計画	△ 33
	計画	74	74	計画-提案	0
	提案	74	74		
その他事業費	実績	31	15	実績-計画	△ 69
	計画	100	200	計画-提案	0
	提案	100	200		
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	16,761	16,406	実績-計画	△ 159
	計画	16,920	16,907	計画-提案	0
	提案	16,920	16,907		

※「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

※該当なし

(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	実績	1,379	803
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,379	803

イ 支出

(単位：千円)

費目		R4年度	【参考】 R3年度
人件費	実績	0	31
事務費・管理費	実績	762	442
委託費	実績	1,181	923
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	343	238
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	2,286	1,634

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)

		R4年度	【参考】R3年度
必須業務	収入合計	17,199	17,117
	支出合計	16,761	16,406
	収支	438	711
自主事業	収入合計	1,379	803
	支出合計	2,286	1,634
	収支	△ 907	△ 831
総収入		18,578	17,920
総支出		19,047	18,040
収支		△ 469	△ 120
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：36.2%	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：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
特になし	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	
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	C	C	
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
① 自主事業の内容を工夫し、利用者層の拡大を図りたい。 ② 広報の仕方を工夫し、さらなる情報発信に努められたい。	R3年度	① 料理教室やプログラミング教室等、お子さまを対象とした事業の実施回数を加増。親子のみならず、祖父母と孫、一家揃って、という組み合わせでのご参加も多くなっている。 太鼓祭、クリスマスコンサート、親子映画会なども、様々な年代の方々にご視聴いただいている。 ② 令和3年度にWEBページを刷新、ロビーにデジタルサイネージを設置。従来の大判プリンターによるポスター以外での広報に注力。 デジタルサイネージは、静止画の他に、太鼓祭の様子などを動画で放映もしている。

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	325 (9月： 182 、1月：143)
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】 <回答者の属性> 住所：中央区在住(4.4%)、花見川区在住(59.9%)、稲毛区在住(7.7%)、若葉区在住(0.5%)、緑区在住(0.5%)、美浜区在住(2.7%)、市内区未記入(0.0%) 市外在住(20.3%)、未記入(3.8%) 職業：学生(6.6%)、勤労者(20.3%)、主婦(夫)(47.8%)、無職(23.6%)、未記入(1.6%) 年齢：80歳以上(9.9%)、60～79歳(59.3%)、40～59歳(15.4%)、20～39歳(7.1%)、～19歳(7.1%)、未記入(1.1%) 交通手段：公共交通機関(6.0%)、自転車・バイク(22.0%)、自動車(58.8%)、徒歩(11.0%)、未記入(2.2%) 本日の使用施設：諸室(65.4%)、ホール(29.7%)、スポーツ施設(0.0%)、図書室等(0.0%)、未記入(4.9%) 利用形態：団体(87.9%)、個人(7.7%)、未記入(4.4%) 利用頻度：初めて(1.6%)、定期的(87.9%)、未記入(10.4%) <満足度について> スタッフの対応： 大変満足(24.2%)、満足(44.5%)、普通(30.8%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.5%) 受付の待ち時間： 大変満足(20.9%)、満足(39.6%)、普通(36.3%)、不満足(0.5%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.7%) 施設の清掃： 大変満足(32.4%)、満足(42.9%)、普通(21.4%)、不満足(2.2%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(1.1%) 設備の満足度： 大変満足(23.1%)、満足(47.3%)、普通(25.3%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(1.6%) 備品の充実： 大変満足(19.8%)、満足(45.6%)、普通(29.7%)、不満足(2.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.2%) <利用による効果> 文化活動への参加が増えた(15.4%)、スポーツ活動への参加が増えた(15.1%)、レクリエーション活動への参加が増えた(4.8%)、地域活動への参加が増えた(4.0%)、健康増進に役立った(38.2%)、地域との連帯感が強くなった(4.4%) 生涯学習に役立った(12.9%)、その他(1.1%)、未記入(4.0%)</p> <p>【1月】 <回答者の属性> 住所：中央区在住(1.4%)、花見川区在住(46.2%)、稲毛区在住(7.0%)、若葉区在住(2.1%)、緑区在住(0.7%)、美浜区在住(6.3%)、市内区未記入(0.0%) 市外在住(18.9%)、未記入(2.1%) 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(10.5%)、60～79歳(40.6%)、40～59歳(9.8%)、20～39歳(2.8%)、～19歳(5.6%)、未記入(0.7%) 交通手段：公共交通機関(2.8%)、自転車・バイク(13.3%)、自動車(62.2%)、徒歩(12.6%)、未記入(9.1%) 本日の使用施設：諸室(67.1%)、ホール(28.0%)、スポーツ施設(0.0%)、図書室等(0.0%)、未記入(4.9%) 利用形態：団体(79.7%)、個人(15.4%)、未記入(4.9%) 利用頻度：初めて(1.4%)、定期的(80.4%)、未記入(12.6%) <満足度について> スタッフの対応： 大変満足(26.6%)、満足(46.2%)、普通(25.2%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.1%) 受付の待ち時間： 大変満足(23.1%)、満足(42.7%)、普通(30.1%)、不満足(0.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(3.5%) 施設の清掃： 大変満足(36.4%)、満足(42.7%)、普通(18.9%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.1%) 設備の満足度： 大変満足(32.9%)、満足(39.9%)、普通(23.8%)、不満足(0.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.1%) 備品の充実： 大変満足(22.4%)、満足(44.1%)、普通(28.7%)、不満足(0.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(4.2%) <利用による効果> 文化活動への参加が増えた(6.3%)、スポーツ活動への参加が増えた(15.3%)、レクリエーション活動への参加が増えた(2.3%)、地域活動への参加が増えた(2.8%)、健康増進に役立った(51.1%)、地域との連帯感が強くなった(2.3%) 生涯学習に役立った(10.8%)、その他(3.4%)、未記入(5.7%)</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
(受付の待ち時間) 時間通りに利用でき、待たされることはない	大変嬉しいお言葉をいただきましたこと、心より感謝申し上げます。 利用者の皆様に心地よく施設を利用していただけるよう、利用開始時間の5分前までの入退出を受付窓口でお声がけさせていただいていますが、その努力がお客様に届いたことを嬉しく思います。 お客様から頂戴したお褒めの言葉は、我々にとって大きな励みとなります。
(設備の満足度) 音響設備が扱いにくい	機器の老朽化に伴い、令和3年度に多目的室の機器が更新されました。導入当初は、十余年使われた機器が刷新されたため利用者様にご不便、ご迷惑をおかけしていた面はございましたが、以下の2点を改善 <ul style="list-style-type: none"> ・操作ガイドを諸室に用意したこと ・施設側も操作法をご説明できるよう、操作を習熟したこと また、1年を経過した現在、利用者様の多くが操作に慣れていただけたことにより、そのようなお声を伺うことはなくなっています。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	<p>新型コロナウイルス感染症の第7波、第8波の襲来等で、団体利用が減少する中、個人利用者の獲得に注力し、稼働率をコロナ禍以前の数値を上回る36.2%に回復させることができました。 気軽に利用できる施設作りが一定の評価を得た物と考えます。</p> <p>自主事業については、プログラミング教室等のお子様向け事業の参加回復の動きが鈍いですが、ノルディックウォークの追加開催、太鼓祭を年2回、4年ぶりとなるクリスマスコンサート開催等、ご要望にお応えする形で、幅広い年齢層にお楽しみいただける事業を開催することができました。</p>
------	---	---

(2) 市による評価

総括評価	C	<ul style="list-style-type: none"> ・花島コミュニティまつりを3年度ぶりに開催し、町内自治会の協力がなければならぬ実施できたところは、評価すべき点である。ただし、今後はアフターコロナを見据えた対応が見込まれる。また、来場者数の増加につながるようホームページ等の広報の充実について、今後の課題とする。 ・新型コロナウイルス感染症流行に伴い、これまで緊急事態宣言を踏まえた対応をしていた中、通常通りに年間営業したことは評価する。多目的室等における太鼓祭りの開催など、自主事業での収入増は今後も発展が望まれる。 ・サークル活動を支援するために、利用者の年代を考慮して、職員間で連携して配付物の作成の補助を行ったことは評価すべき点である。また、世代間交流に力を入れていることから、今後も伝え方等で創意工夫を望む。さらに、心身の健康増進に努める活動を花島地域の公共施設の拠点の一つとして継続することを期待している。
------	---	--

【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

通常営業に戻りつつある中で、収支の改善に取り組まれない。
