

## 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	千葉県花見川区幕張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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設稼働率（諸室）</li> <li>② 施設利用者数（体育館）</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 51.0%以上／指定期間最終年度（50.9%以上） 47.3%／R3年度</li> <li>② 38,100人以上／指定期間最終年度（38,000人以上） 37,013人／R3年度</li> </ul>
所管課	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	株式会社京葉美装
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)	千葉県千葉市中央区椿森2丁目5番8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	利用料金、指定管理料、自主事業による収入

### 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 51.0% (50.9%以上)	45.4%	最終年度数値目標に対する達成率 89.0% (89.2%)
	R3年度数値目標 47.3%		R3年度数値目標に対する達成率 96.0%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 38,100人 (38,000人)	36,758人	最終年度数値目標に対する達成率 96.5% (96.7%)
	R3年度数値目標 37,013人		R3年度数値目標に対する達成率 99.3%

※ 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
施設利用者数(諸室) R3目標74,000人	57,289人

## 4 収支状況

## (1) 必須業務収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目	令和3年度	【参考】 令和2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	44,639	42,207	実績－計画	△ 579	コロナによる受託事業中止や、時短営業のための人件費不用に係る返還による。
	計画	45,218	39,748	計画－提案	0	
	提案	45,218	41,935			
利用料金収入	実績	10,594	5,847	実績－計画	444	コロナワクチン接種の普及により、体育館利用者やサークル活動が復調したことによる収入増による。
	計画	10,150	10,734	計画－提案	0	
	提案	10,150	10,617			
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	55,233	48,054	実績－計画	△ 135	
	計画	55,368	50,482	計画－提案	0	
	提案	55,368	52,552			

## イ 支出

(単位：千円)

費目	令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	36,408	37,654	実績－計画	2,056	時短営業の人件費減少があったものの、パート職員の有給休暇の取得増加による増加あり。
	計画	34,352	32,552	計画－提案	1	
	提案	34,351	32,592			
事務費 管理費	実績	11,662	7,370	実績－計画	△ 1,304	消耗品費(▲314)賃借料(▲274)会議費(▲65)旅費(▲60)印刷製本費(▲23)など細かく節減を重ねたため。
	計画	12,966	11,681	計画－提案	0	
	提案	12,966	19,296			
委託費	実績	4,070	3,990	実績－計画	△ 980	小修繕や樹木剪定を設備員が行って内製化することにより費用を削減したため。
	計画	5,050	5,931	計画－提案	0	
	提案	5,050	348			
その他事業費	実績	341	0	実績－計画	41	委託費削減のため内製化に必要な資機材を購入したことにより計画よりも増額。
	計画	300	318	計画－提案	0	
	提案	300	316			
間接費	実績	2,700	0	実績－計画	0	
	計画	2,700	0	計画－提案	0	
	提案	2,700	0			
合計	実績	55,181	49,014	実績－計画	△ 187	
	計画	55,368	50,482	計画－提案	1	
	提案	55,367	52,552			

※「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

本社に関する支援経費で、給与計算や採用面接・研修などの経理財務・人事関連、事業計画サポート、役所をはじめ各種団体との渉外業務を対象としている。積算は今までの実績を基に、担当職員の関与時間をもとに算定している。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	470	189
その他収入	実績	0	0
合計	実績	470	189

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
人件費	実績	80	12
事務費	実績	12	13
管理費	実績	0	0
委託費	実績	26	56
使用料	実績	116	0
事業費	実績	294	101
利用料金	実績	242	211
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	770	393

間接費の配賦基準・算定根拠

本社に関する支援経費で、給与計算や採用面接・研修などの経理財務・人事関連、事業計画サポート、役所をはじめ各種団体との渉外業務を対象としている。積算は今までの実績を基に、担当職員の関与時間をもとに算定している。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	55,233	48,054
	支出合計	55,181	49,014
	収支	52	△960
自主事業	収入合計	470	189
	支出合計	770	393
	収支	△300	△204
総収入		55,703	48,243
総支出		55,951	49,407
収支		△248	△1,164
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：50.9% 実績値：45.4%	C	市設定の数値目標の89.2%
施設利用者数（スポーツ施設） 数値目標：38,000人 実績値：36,758人	C	市設定の数値目標の96.7%

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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選定時の提案額から1.3%の削減

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトを継続し、年次休暇の取得率も100%を維持。</li> <li>・緊急対応訓練として、消防訓練(年二回)、AED講習を実施したほか、AEDの機器を利用者も使用できる位置に移動した。本センターを会場に幕南防災会の開催に協力し、防災組織構築・避難所開設に寄与している。</li> <li>・施設内のすべての照明のLED化(R元年6月)が完了。設置済の太陽光パネルの効果とあわせて、光熱水費の削減及び、CO2排出削減にも寄与。</li> </ul>
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員2名のもと、職務代行・設備・受付・清掃スタッフを適宜配置し、無理のないシフトを組んで運営を継続。</li> <li>・職員の採用時のほか、定期的に多彩な研修(コンプライアンス講習、マナー講習、バリアフリー講習)を実施。その他、動画視聴による分散型の研修を開催。</li> </ul>
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	A	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃に力を入れ、清掃作業責任者、所長が日々検査し、本社職員も確認を行っている。</li> <li>・1日6回の巡回に加え、防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与。</li> <li>・(株)ロックペイントの駐車場を借用し、ロックペイント敷地の除草を行うなど、良好な関係を維持している。駐車場の混雑も解消された。</li> <li>・設備・備品は設備員が随時補修を行い、長く快適に利用できるようにしている。</li> <li>・幕張南小の「花いっぱい運動」に協力し、児童が育てた花の受け入れ後は、コミュニティセンター職員が管理した。</li> </ul>
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症による利用制限などの情報発信のため適宜HPを更新した。</li> <li>・体育館の利用状況をYoutubeでライブ配信することで、直接電話で問い合わせなくても、現在の体育館の空き状況をリアルタイムで把握できるよう利便性を向上させた。</li> <li>・広報紙を毎月1回発行し、自主事業等を効果的に広報したほか、J:COM千葉つながるニュースに出演するなど地元マスコミを活用しつつ、SNSを活用した広報を実施した。</li> </ul>
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		A	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関に自動検温機、自動手指消毒器を新たに設置し、本館・体育館各所には手指消毒剤とテーブル用塩素系消毒剤、ペーパータオルを設置した。</li> <li>・2階だけでなく1階、ロビーにもWi-Fiを増設して利便性を高めた。</li> <li>・熱中症対策として、体育館に大型扇風機3台、スポットクーラー2台、熱中症指標計を設置し、塩飴を無料配布した。</li> <li>・利用者からの要望に即座に応え、老朽化していた卓球ネット・金具を新品に交換した。</li> <li>・外国語との通訳ができるポケトーク・スマホアプリを配置して、誰に対しても的確に情報を提供できるようにした。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティまつりに代えてロビーにサークル活動展示を行い、サークル発表の場を設けた。</li> <li>・絵本の読み聞かせ、おはなし会を市が設定している基準（年4回）を上回る5回開催した。</li> <li>・感染症対策を徹底して高校生ダンス選手権、コンサート、落語会、クッキング教室など幅広いの世代が楽しめる企画を実施した。</li> <li>・空き部屋を活用した「自習教室」を通年で開催し、児童、生徒等に勉強の場を提供すると共に、諸室利用の向上に大きく貢献した。</li> <li>・今年度より新たに営業担当を設置し、ジェフユナイテッド千葉、千葉都市モノレール、千葉市動物園、加曽利貝塚等、市内企業や施設を訪問し自主事業の実現を図った。</li> </ul>
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	市内雇用への配慮	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。</li> <li>・24名中23名が市内在住者。男女比は10:14。</li> <li>・障害者1名を雇用している。</li> <li>・施設職員の雇用を安定的に行っている。</li> </ul>
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
コロナ禍での新しいコミュニケーションに対応した新たな自主事業を検討されたい。	令和2年度	三密を回避しつつ、より多くの方々に自主事業を知っていただくために、4館合同事業（避難所体験会、医師の健康講座、税金に関する正しい知識講座）の講座をZoom配信によって開催した。
ポストコロナにおける新しい運営、事業等を検討し、コロナウイルス終息後に利用者が戻ってくるよう図られたい。	令和2年度	感染拡大による利用者の減少を一つの機会と捉え、老朽化した体育館の資材の更新、館内Wi-Fiの増設、設備員による備品・設備の修繕を実施し、利便性の向上や、利用者が気持ちよく利用できるように環境を整えた。

## 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	第1回(令和3年8月1日～8月31日)、第2回(令和4年1月5日～1月31日)					
	回答者数	第1回(385名)、第2回(396名)					
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」					
結果	※( )内は第2回の数値を表記。 ※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とならない場合がある。						
	ア 回答者の属性 <span style="float:right">%</span>						
	住所	区内	40.6 (50.4)	市内他区	35.6 (29.7)	市内・区未記入	1.3 (0.8)
		市外	21.9 (18.0)	未記入	0.5 (1.3)		
	職業	学生	26.0 (12.1)	勤労者	24.4 (29.0)	主婦(夫)	31.6 (37.9)
		無職	14.2 (14.4)	その他	2.9	未記入	0.8 (6.6)
	年齢	～19	21.0 (8.1)	～39	18.5 (12.2)	～59	19.5 (19.0)
		～79	37.6 (51.1)	80～	3.2 (7.2)	未記入	0.2 (2.3)
	交通手段	公共交通機関	(16.6)	自転車・バイク	(21.7)	自動車	(40.4)
		徒歩	(13.8)	未記入	(7.4)		
	使用施設	諸室	49.6 (49.6)	体育館	33.1 (16.7)	図書室・幼児室	1.3 (0.8)
		サンルーム	0.0	その他	10.9	未記入	5.1 (5.4)
		ホール・多目的ホール	(27.5)				
	利用頻度	ほぼ毎日	1.7	週3～4回	11.5	週1～2回	41.5
		月3～5回	7.9	月1～2回	22.3	はじめて	6.0
		その他・未記入	9.1				
		初めて	(12.4)	定期的	(73.0)	未記入	(14.6)
	利用理由	自宅・職場に近い	27.9	料金が安い	20.9	施設がきれい	7.7
		備品が充実	3.8	対応・雰囲気が良い	9.6	その他	12.3
		未記入	5.5				
	利用形態	団体	(83.1)	個人	(9.6)	未記入	(7.3)
	イ 満足度に関する質問						
		設問	大変満足	満足	普通	やや不満 非常に不満	未記入
		総合的な満足度	31.4	62.6	-	3.4	2.6
		スタッフの対応	34.1 (32.4)	61.5 (42.7)	(20.9)	2.4 (3.1)	2.1 (1.0)
	施設の清掃	33.0 (33.3)	62.9 (39.5)	(23.2)	2.6 (3.1)	1.6 (1.0)	
	設備の満足度	(24.6)	(36.4)	(31.3)	(5.7)	(1.9)	
	備品の充実	(26.3)	(35.4)	(29.2)	(6.0)	(3.1)	
	体育館の種目	22.3	48.7	-	1.8	27.1	
	予約方法	26.8	58.0	-	3.1	12.1	
	受付の待ち時間	(30.6)	(39.2)	(22.7)	(3.4)	(4.1)	
	予約はパソコンやスマホか	(はい) 24.9	-	-	(いいえ) 34.8	40.3	
	消毒液の配置	32.6	61.8	-	3.7	1.8	
	受付の仕切り等	28.6	64.9	-	3.2	3.4	
ウ 新型コロナウイルスについて							
	設問	大いにある	ややある	あまりない	全くない	未記入	
	施設利用の不安	8.6	34.5	45.2	8.8	2.9	

エ その他

当センターを 何で知ったか	(知人・友人) 61.4	(市政だより) 6.9	(ホームページ) 11.3	(SNS・その他) 13.3	(未記入) 3.9
ホームページを 見たことあるか	(よく見る) 6.7	(たまに見る) 32.6	(ほとんど見ない) 25.4	(見たことがない) 31.3	(未記入) 7.3
ホームページのみや すさ	(大変見やすい) 4.4	(まあ見やすい) 46.4	(やや見づらい) 1.3	(非常にみづらい) 1.0	(未記入) 46.9

オ センター利用による効果

		%	
文化活動への参加が増えた	(17.6)	スポーツ活動への参加が増えた	(19.7)
レクリエーション活動への参加が増えた	(3.4)	地域活動への参加が増えた	(5.4)
健康増進に役立った	(23.6)	地域との連帯感が強くなった	(6.7)
生涯学習に役立った	(10.9)	その他	(3.4)
未記入	(9.4)		

(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
便座が冷たい。冬のトイレが不満です。	温便座設置の前提としてトイレの壁のコア抜き・電源の引き込み・増設工事する必要があり、新型コロナウイルス感染拡大により収入の見通しが立たない中、令和3年度は実施できませんでした。令和4年度中に設置できるよう準備を進めております。
駐車場が狭いです。1台分のスペースがもっと広げれば良いと思います。	限られた敷地により多くの車を止めるため、一台分のスペースを広げることは難しいですが、花見川区役所のご助力もあり、近隣に臨時駐車場を借りることができるようになったため、土日の駐車場の混雑が解消されました。

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"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大と感染防止のための利用制限、短縮営業、サークル活動の停滞により、諸室の稼働率・利用者数、体育施設の利用者数は計画を下回りました。</li> <li>・地域の方々が安心して利用していただけるよう、感染防止を徹底して営業を行いました。可能な範囲でイベントも開催し、一人でも多くの方が日々の生活を楽しんでいただけるよう努力しました。</li> <li>・感染拡大による利用者減少を一つの機会ととらえて、積極的に備品・設備の修繕を実施して利便性を高められるように努めました。</li> <li>・利用者の利便性向上に努めた結果、利用料収入は計画を上回り(104.4%)、同時に懸命に経費の節減(99.6%)に努めた結果、最終的に黒字を確保することができました。</li> </ul>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大による利用制限があり、昨年度に引き続き厳しい状況であったが、感染症対策を徹底し、創意工夫を凝らした運営が評価できる一年となった。</li> <li>・諸室の稼働率45.4%となり、今年度の目標には僅か1.9%及ばなかったが、感染症拡大前の数値に戻りつつある。上半期平均の42.5%から、20時閉館の利用制限が解除された下半期平均は48.2%となり、上半期の利用制限措置がなければ稼働率はさらに伸びたものと考えられる。</li> <li>・体育館の利用者数は利用制限があった中、36,758人と昨年度の2倍近い数値となり、令和元年度数値よりも上回った。体育館の利用状況をYoutubeでライブ配信し、体育館の空き状況をリアルタイムで把握できるよう利便性を向上させたり、体育館の設備を更新したりするなど指定管理者の努力が見受けられた。</li> <li>・感染症対策として、新たに券売機や電子決済を導入した。ほかにも、受付に完全遮蔽スクリーンを取り付け、利用者との会話をスムーズに進められるようマイクとスピーカーも設置した。また、指定管理者の費用で自動検温器、大型テレビを配置し、リモートで開催する自主事業を新規に企画するなど運営方法を工夫した点は大きく評価できる。</li> <li>・駐車場の混雑を緩和に努めたほか、(株)ロックポイントの駐車場を借用し、指定管理者が駐車場敷地の除草を行うなど、良好な関係を維持している。また、利用者の要望に応え、既に設置済みであった2階に加え、1階諸室、ロビーにもフリーWi-Fiを増設することでリモートワーク等の利用の幅を広げた。</li> <li>・昨年度の特に厳しい状況を脱し、必須業務における収支は黒字となったが、総収支は赤字である。施設内すべての照明のLED化が完了したことや太陽光発電設備による光熱水費の削減の効果、指定管理者の運営の努力により、利用者が戻りつつあるので、引き続き創意工夫をもった運営に期待している。</li> </ul>
----------	---	----	--

【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

- ・利用者のニーズに対応した備品の用意を引き続き行われたい。
- ・来館者の年齢層に対応した自主事業を引き続き企画し、他館にも同様の取り組みがなされるよう広められたい。
- ・Zoom等によるリモート講座を継続して開催されたい。
- ・市の評価方法を参照し、自己評価のつけ方について市と協議した上、見直されたい。
- ・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、不健全な項目は見当たらないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。