

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	千葉市花見川区幕張コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉市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)	・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、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※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館）
数値目標※	① 51.0%以上／指定期間最終年度（50.9%以上） 48.0%／R4年度 ② 38,100人以上／指定期間最終年度（38,000人以上） 33,900人／R4年度
所管課	花見川区役所地域振興課（現 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	株式会社京葉美装
構成団体 (共同事業体の場合)	
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※	R4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)	51.6%	最終年度数値目標に対する達成率 101.2% (101.4%)
	R4年度数値目標 48.0%		R4年度数値目標に対する達成率 107.5%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 38,100人 (38,000人)	34,370人	最終年度数値目標に対する達成率 90.2% (90.4%)
	R4年度数値目標 33,900人		R4年度数値目標に対する達成率 101.4%

※ 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
施設利用者数（諸室） R4目標75,500人	70,197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４年度	【参考】 令和３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	44,775	44,639	実績－計画	0	計画通り
	計画	44,775	45,218	計画－提案	0	
	提案	44,775	45,218			
利用料金収入	実績	10,590	10,594	実績－計画	141	利用環境改善や、新型コロナによる利用制限が緩和されたことにより体育館利用者やサークル活動が復調した。
	計画	10,449	10,150	計画－提案	0	
	提案	10,449	10,150			
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	55,365	55,233	実績－計画	141	
	計画	55,224	55,368	計画－提案	0	
	提案	55,224	55,368			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和４年度	【参考】 令和３年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	35,622	36,408	実績－計画	947	最低賃金の上昇・パート職員の有給休暇の取得増加による人件費増。
	計画	34,675	34,352	計画－提案	0	
	提案	34,675	34,351			
事務費 管理費	実績	13,860	11,662	実績－計画	1,261	光熱水費の高騰
	計画	12,599	12,966	計画－提案	△ 400	
	提案	12,999	12,966			
委託費	実績	3,866	4,070	実績－計画	△ 1,184	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。
	計画	5,050	5,050	計画－提案	500	
	提案	4,550	5,050			
その他事業費	実績	150	341	実績－計画	△ 150	備品購入を抑制し、既存備品を小まめに修繕して購入費を削減。
	計画	300	300	計画－提案	0	
	提案	300	300			
間接費	実績	2,600	2,700	実績－計画	0	
	計画	2,600	2,700	計画－提案	△ 100	
	提案	2,700	2,700			
合計	実績	56,098	55,181	実績－計画	874	
	計画	55,224	55,368	計画－提案	0	
	提案	55,224	55,367			

※「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4年度	【参考】 令和3年度
自主事業収入	実績	428	470
その他収入	実績	0	0
合計	実績	428	470

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和4年度	【参考】 令和3年度
人件費	実績	50	80
事務費	実績	21	12
管理費	実績	0	0
委託費	実績	34	26
使用料	実績	156	116
事業費	実績	340	294
利用料金	実績	226	242
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	827	770

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4年度	【参考】 令和3年度
必須業務	収入合計	55,365	55,233
	支出合計	56,098	55,181
	収 支	△ 733	52
自主事業	収入合計	428	470
	支出合計	827	770
	収 支	△ 399	△ 300
総収入		55,793	55,703
総支出		56,925	55,951
収 支		△ 1,132	△ 248
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：51.6%	C	市設定の数値目標に対する達成率101.4%
施設利用者数（体育館） 数値目標：38,000人 実績値：34,370人	C	市設定の数値目標に対する達成率90.4%

【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	選定時の提案額どおり

【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	- パンフレット、ホームページだけでなく、Youtube・Twitter等のSNSを活用して幅広い市民に必要な情報を届けています。 - 職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトを継続し、年次休暇の取得を容易にしています。 - 緊急対応訓練として、消防訓練（年二回）、AED講習を実施。自治防災組織「幕南防災会」に参加するだけでなく、10月には避難所開設訓練を実施しました。携行用LED照明・非常用ポータブル電源を配備しました。 - 関連法令遵守のため、コンプライアンス講習を実施して、職員に徹底を図っています。
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			
管理運営の執行体制	C	C	- 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しました。 - 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、AED講習）を実施しました。
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			
施設の保守管理	C	C	- 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ます。 1日6回の巡回に加え、防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に努めました。 - 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ます。 - 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。除草・植栽管理は設備員が適宜実施しました。
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			
開館時間・休館日	C	C	- 受付に券売機を設置して、特に開館直後の混雑緩和を実現しました。 - 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を更新しました。 - 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にしています。 - 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ました。
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	・利用者からの要望に応え、体育館でバスケットボールが卓球側に飛び込んで利用者にぶつからないよう防球ネットを特注して設置。また、バレーボールのボールにクッション材を設置して事故防止に努めました。 ・1階・2階にWi-Fiアンテナを設置して、インターネットを無料で利用できる環境を充実させました。 ・土日に近隣の民間企業の駐車場を無償で借用して駐車場の混雑を緩和しました。当該敷地の除草を行うなどして、良好な関係を維持しています。 ・熱中症対策として、体育館に大型扇風機、スポットクーラー、熱中症指標計を設置し、塩飴を無料配布しました。
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		B	C	・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8回開催しました。 ・感染症対策を徹底して高校生ダンス選手権、コンサート、太巻きまつり寿司教室、工作教室など幅広い世代が楽しめる企画を実施しました。 ・HP・Twitter・Instagramなど、SNSによる情報発信を充実させたことにより、SNS経由で自主事業に参加する方が増加しています。
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		C	C	・修繕、備品購入等は市内業者を優先しています。 ・24名中23名が市内在住者。男女比は10:14。 ・障害者1名を雇用しています。 ・施設職員の雇用を安定的に行っています。
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			
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
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。	令和3年度	利用者ニーズに対応して卓球台を購入し、要望があった体育館の防球ネットの設置、無料Wi-Fiの1・2階全室での利用も可能にしました。今後新型コロナ後の収益改善状況を見ながら温水洗浄便座の設置を進めます。
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。	令和3年度	年齢層に応じた幅広い自主事業を企画・実施しました。小学生向け「太巻き祭り寿司教室」「チーバくんを描く会」「ロビーコンサート」から、高齢者向けの「名画自主上映会」「スマホ教室」まで、幅広い自主事業を展開しました。また、穴川・畑・土気のセンターに自主事業の企画や講師を紹介して横展開を図りました。
Z o o m等によるリモート講座を継続して開催されたい。	令和3年度	千葉県動物公園と協力してZoomで南アフリカバーチャルサファリを企画、「医師による健康講座」をZoom配信いたしました。
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。	令和3年度	市の評価方法を参考にして、自己評価のつけ方を改善いたしました。今後も、市の指導を仰ぎながら適正な評価を行って参ります。

6 ユーザーニーズ・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4年8月1日～8月31日）、第2回（令和5年1月5日～1月31日）				
	回答者数	第1回（455名）、第2回（431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					%	
	住所	区内	40.4（50.6）	市内他区	31.9（35.0）	市内・区未記入	0.9
		市外	26.6（13.0）	未記入	1.3（1.4）		
	職業	学生	28.2（10.6）	勤労者	35.5（29.4）	主婦（夫）	20.3（35.0）
		無職	11.2（19.0）	その他	3.5	未記入	1.3（6.0）
	年齢	～19	19.2（9.3）	～39	18.3（11.5）	～59	28.0（26.9）
		～79	27.6（41.9）	80～	4.6（8.1）	未記入	2.2（2.3）
	交通手段	公共交通機関	（12.8）	自転車・バイク	（21.6）	自動車	（45.2）
		徒歩	（12.2）	未記入	（4.1）		
	使用施設	諸室	57.0（49.6）	体育館	14.8（16.7）	図書室・幼児室	10.3（0.8）
		サンルーム	0.0	その他	14.4	未記入	3.4（5.4）
	利用頻度	ほぼ毎日	0.4	週3～4回	6.8	週1～2回	36.0
		月3～5回	12.1	月1～2回	29.4	はじめて	6.6
		その他・未記入	1.1（11.9）				
		初めて	（1.6）	定期的	（64.0）	未記入	（22.6）
	利用理由	自宅・職場に近い	35.4	料金が安い	15.4	施設がきれい	8.0
		備品が充実	4.2	対応・雰囲気が良い	4.2	その他	16.3
		未記入	1.1				
	利用形態	団体	（88.2）	個人	（7.2）	未記入	（4.6）
	イ 満足度に関する質問						
	設問	大変満足	満足	普通	やや不満足 非常に不満足	未記入	
	総合的な満足度	33.0	62.0	-	2.4	2.6	
	スタッフの対応	38.2（32.4）	56.9（42.7）	（20.9）	3.1（3.1）	1.8（1.0）	
	施設の清掃	34.7（33.3）	60.2（39.5）	（23.2）	3.1（3.1）	2.0（1.0）	
	設備の満足度	（22.6）	（40.1）	（28.5）	（6.6）	（2.1）	
	備品の充実	（22.1）	（40.4）	（32.2）	（2.4）	（2.9）	
	体育館の種目	21.4	39.9	-	2.9	35.9	
	予約方法	26.4	58.5	-	4.6	10.5	
	受付の待ち時間	（26.9）	（47.9）	（20.2）	（1.2）	（3.8）	
	予約はパソコンや スマホか	（はい）33.8	-	-	（いいえ）19.1	47.0	
	消毒液の配置	30.3	63.3	-	4.4	2.0	
	受付の仕切り等	28.0	63.8	-	5.3	2.9	
	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	4.2	27.7	49.7	16.9	1.5	
	エ その他						
	当センターを 何で知ったか	（知人・友人）56.6	（市政だより）7.5	（ホームページ） 11.8	（SNS・その他）13.2	（未記入）10.9	
	ホームページを 見たことあるか	（よく見る）8.4	（たまに見る）25.9	（ほとんど見ない） 32.3	（見たことがない）32.3	（未記入）6.8	
ホームページのみや すさ	（大変見やすい）7.9	（まあ見やすい） 37.5	（やや見づらい）3.1	（非常にみづらい）0.4	（未記入）51.0		

オ センター利用による効果

%

文化活動への参加が増えた	(16.0)	スポーツ活動への参加が増えた	(13.3)
レクリエーション活動への参加が増えた	(8.1)	地域活動への参加が増えた	(4.9)
健康増進に役立った	(25.8)	地域との連帯感が強くなった	(11.0)
生涯学習に役立った	(11.0)	その他	(2.2)
未記入	(7.7)		

(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
鍵を返すときに待つことが多い	・ 次の諸室利用者の貸出し書類を事前にセットして受け渡し時間を短縮しました。 ・ 諸室の利用状況に応じて、貸出し時間の10分前から鍵を受け渡すことで、窓口の混雑を緩和し、鍵の返却の待ち時間を短縮しました。
利用開始を、利用開始時間より5分早めてほしい	・ 諸室の利用状況に応じて、貸出し時間の10分前から鍵を受け渡すよう、工夫しました。 ・ 前の利用者が時間まで利用することから、利用開始を早めることは困難であると認識しております。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	・ 感染防止対策を徹底しながら可能な限りの自主事業を展開して、地域交流の拠点としてのコミュニティセンターの価値を高めました。 ・ 光熱水費の著しい高騰により非常に厳しい経営を強いられましたが、管理運営費で節減できる支出は少額でも節減しつつ、利用者の利便性を向上させるための支出・投資を行いました。職員で内製化できるものは可能な限り内製化して、備品・施設の維持管理に努めました。 ・ 諸室の利用状況を、令和3年度と比較して大幅に改善させることにより（平均稼働率：45%→52%、諸室利用人数：57,289人→70,197人）、新型コロナウイルス蔓延による地域の断絶からコミュニティを再生させつつあります。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	・ 令和4年度の諸室稼働率は、市が設定した最終年度数値目標50.9%を0.7ポイント上回り、51.6%を達成したことは評価できる。今後も数値目標の達成に向け、努力されたい。 ・ 令和4年度の体育館利用者数は、指定管理者が設定した数値目標33,900人を470人とわずかではあるが上回っている。今後は市が設定した数値目標の達成に向け、努力されたい。 ・ 稼働率・利用者数の増加要因として、区内及び千葉美装管理4館との連携を図り、空き情報や混雑状況を共有し、適切な施設利用案内に努めている。 ・ AED講習・コンプライアンス研修を中心に、各種研修を発展させ、職員の資質向上に努力しており、今後の施設運営に寄与することを期待する。 ・ 営業担当を設置し、市内企業や施設を訪問し自主事業や施設利用の向上を図っている。千葉市動物公園と連携し「バーチャルサファリ」を企画した。今後も施設利用者増に繋がる魅力ある企画を期待したい。 ・ 空いている部屋を利用した「自習教室」や稼働率の低い料理実習室での「子ども食堂」を開催するなど稼働率の向上に向けた工夫を凝らしている。 ・ 3年ぶりにコミュニティ祭を開催し、地域コミュニティの活性化に努めた。 ・ 新型コロナウイルス感染症が完全には収束していない中での開催は、サークル活動の活性化にもつながるものであり、今後の動向に注目したい。 ・ 利用者の声に応じて、卓球台などの備品の充実に努めている。
------	---	----	---

【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

- ・市の評価と自己評価のつけ方について乖離があるため、さらに見直されたい。
- ・光熱水費の削減について、他のコミュニティセンターと情報共有を図られたい。
- ・自主事業が赤字であるため、収支計画及び事業内容について、改善されたい。
- ・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。