

令和５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） 49.0％／R5年度 ② 38,100人以上／指定期間最終年度（38,000人以上） 35,300人／R5年度
所管課	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※	R5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)	51.7%	最終年度数値目標に対する達成率 101.4% (101.6%)
	R5年度数値目標 49.0%		R5年度数値目標に対する達成率 105.5%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 38,100人 (38,000人)	33,082人	最終年度数値目標に対する達成率 86.8% (87.1%)
	R5年度数値目標 35,300人		R5年度数値目標に対する達成率 93.7%

※ 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	R5年度実績
施設利用者数（諸室） R5目標77,000人	69,559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5年度	【参考】 令和4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	44,834	44,775	実績－計画	0	
	計画	44,834	44,775	計画－提案	0	
	提案	44,834	44,775			
利用料金収入	実績	10,177	10,590	実績－計画	△ 571	2階空調故障による利用の大幅減少、3月空調機設置工事による2階の閉鎖、体育館利用者減少。
	計画	10,748	10,449	計画－提案	0	
	提案	10,748	10,449			
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	55,011	55,365	実績－計画	△ 571	
	計画	55,582	55,224	計画－提案	0	
	提案	55,582	55,224			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	34,776	35,622	実績－計画	△ 225	3月の2階空調設置時の図書室一時閉鎖。人員の適正配置により。
	計画	35,001	34,675	計画－提案	0	
	提案	35,001	34,675			
事務費 管理費	実績	12,819	13,860	実績－計画	△ 212	光熱費節約、2階空調機稼働停止。
	計画	13,031	12,599	計画－提案	0	
	提案	13,031	12,999			
委託費	実績	4,231	3,866	実績－計画	△ 319	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削減。
	計画	4,550	5,050	計画－提案	0	
	提案	4,550	4,550			
その他事業費	実績	123	150	実績－計画	△ 177	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	2,601	2,600	実績－計画	△ 99	事務作業の効率化による削減。
	計画	2,700	2,600	計画－提案	0	
	提案	2,700	2,700			
合計	実績	54,550	56,098	実績－計画	△ 1,032	
	計画	55,582	55,224	計画－提案	0	
	提案	55,582	55,224			

※「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5年度	【参考】 令和4年度
自主事業収入	実績	1,215	428
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,215	428

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和4年度
人件費	実績	49	50
事務費	実績	43	21
管理費	実績	0	0
委託費	実績	87	34
使用料	実績	106	156
事業費	実績	1,140	340
利用料金	実績	193	226
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,618	827

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5年度	【参考】令和4年度
必須業務	収入合計	55,011	55,365
	支出合計	54,550	56,098
	収 支	461	△ 733
自主事業	収入合計	1,215	428
	支出合計	1,618	827
	収 支	△ 403	△ 399
総収入		56,226	55,793
総支出		56,168	56,925
収 支		58	△ 1,132
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：51.7%	C	市設定の数値目標に対する達成率101.6%
施設利用者数（体育館） 数値目標：38,000人 実績値：33,082人	C	市設定の数値目標に対する達成率87.1%

【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	

【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及び地域限定サイト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照明を配備しています。 - 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	- 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利用を促進しました。 - 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	B	・ 7月に2階の空調機が故障・修理不能となり、冷暖房が停止したため、諸室の変更に迅速に対応しました。夏季は扇風機及び遮光幕を購入・設置、冬季は石油ファンヒーターを購入・設置して少しでも快適に利用できるように努めました。 ・ 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。 ・ 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。当該敷地の除草を弊館負担で行うなどして、良好な関係を維持しています。 ・ 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ています。
	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	B	・ 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11回開催しました。 ・ 高校生ダンス選手権、コンサート、太巻きまつり寿司教室など幅広い世代が楽しめる企画を実施しました。「親子三代夏祭り」と協力し、高校生ダンス選手権入賞校が演技を披露しました。 ・ HP・Twitter・Instagram・地域限定サイトなど、ネットでの情報発信を充実させたことにより、自主事業に参加する方が増加しました。
	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	・ 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
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。	令和4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。
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。	令和4年度	高騰した光熱費削減のため、他のコミュニティセンターの取り組みを聴取し、遮光幕を購入して設置しました。光熱費削減だけでなく、7月に2階空調機が故障・修理不能となった影響を少しでも緩和することに貢献しました。
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。	令和4年度	多少の赤字事業であっても、地域づくりへの貢献とコミュニティセンターの認知向上を目的として自主事業を開催してきました。しかし、継続した事業実施のため、参加費を徐々に適正価格（開催経費を賄えるよう）に近づけるなど改善を行いました。

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5年8月1日～8月31日）、第2回（令和6年1月4日～1月31日）										
	回答者数	第1回（377名）、第2回（363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	39.8（50.6）	市内他区	29.8（32.2）	市内・区未記入	1.4（0.8）					
		市外	27.6（16.7）	未記入	1.4（1.4）							
	職業	学生	28.1（13.5）	勤労者	28.8（35.0）	主婦（夫）	24.9（32.8）					
		無職	12.4（15.7）	その他	4.5	未記入	1.3（3.0）					
	年齢	～19	20.3（8.1）	～39	14.4（15.9）	～59	23.7（27.0）					
		～79	35.6（39.0）	80～	5.3（9.2）	未記入	0.8（0.8）					
	交通手段	公共交通機関	（13.1）	自転車・バイク	（19.2）	自動車	（50.3）					
		徒歩	（11.7）	未記入	（5.8）							
	使用施設	諸室	68.3（57.3）	体育館	17.4（33.6）	図書室・幼児室	2.4（4.8）					
		サニールーム	0.3	その他	7.1	未記入	4.5（4.2）					
	利用頻度	ほぼ毎日	1.6	週3～4回	7.9	週1～2回	31.5					
		月3～5回	9.3	月1～2回	33.6	はじめて	7.9					
		その他・未記入	8.2									
		初めて	（4.2）	定期的	（68.6）	未記入	（11.1）	未記入	（16.1）			
	利用理由	自宅・職場に近い	33.9	料金が安い	18.9	施設がきれい	6.4					
		備品が充実	3.7	対応・雰囲気が良い	17.5	その他	15.6					
		未記入	4.0									
	利用形態	団体	（87.6）	個人	（7.7）	未記入	（4.7）					
	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	29.8	62.0	－	5.3	2.9						
	スタッフの対応	32.0（36.4）	61.9（44.6）	（16.5）	3.4（0.8）	2.6（1.7）						
	施設の清掃	31.0（35.0）	63.5（44.6）	（18.5）	3.1（0.8）	2.4（1.1）						
	設備の満足度	（25.7）	（34.7）	（25.7）	（11.1）	（2.7）						
	備品の充実	（26.9）	（35.1）	（28.0）	（6.2）	（3.7）						
	体育館の種目	17.8	41.9	－	1.3	38.9						
	予約方法	25.9	60.0	－	5	9.1						
	受付の待ち時間	（35.6）	（41.2）	（18.8）	（1.4）	（3.0）						
	予約はパソコンや スマホか	（はい）40.6	－	－	（いいえ）27.1	32.4						
	ウ その他											
	当センターを 何で知ったか	（知人・友人）62.2	（市政だより）8.5	（ホームページ） 14.4	（SNS・その他）7.2	（未記入）7.7						
	ホームページを 見たことあるか	（よく見る）6.1	（たまに見る）33.3	（ほとんど見ない） 32.8	（見たことがない） 21.9	（未記入）5.8						
	ホームページのみや すさ	（大変見やすい） 9.5	（まあ見やすい） 39.0	（やや見づらい）2.2	（非常にみづらい）0.8	（未記入）48.5						

エ センター利用による効果

%

文化活動への参加が増えた	(18.4)	スポーツ活動への参加が増えた	(9.8)
レクリエーション活動への参加が増えた	(9.0)	地域活動への参加が増えた	(6.2)
健康増進に役立った	(25.9)	地域との連帯感が強くなった	(5.6)
生涯学習に役立った	(13.2)	その他	(4.0)
未記入	(7.8)		

(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
空調を良くしてほしい	2階の空調故障・修理不能により、夏季は2階は30～33℃、冬季は3～8℃となり利用者の健康を害しかねない状況でした。夏季は扇風機及び遮光幕の設置、図書室にエアコン1台の設置、冬季は石油ファンヒーター5台を購入・設置して、利用者の意見に対応いたしました。
トイレの便座が冷たい	当初、トイレに温便座・シャワートイレを設置する予定でしたが、秋に1階事務室の空調故障・修理不能が生じ、このままでは夏季・冬季の営業が不可能になることから、空調設置費に振り替えたため、令和5年度の設置を見送ることとなりました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	・2階空調機の故障・修理不能という状況に際し、利用者を第一に考えて諸室の変更希望に速やかに対応し、可能な限りの予算を振り向けて夏季・冬季の利用ができるよう備品の購入・設置に努めました。2階諸室の稼働率は大幅に低下しましたが、諸室全体の稼働率目標を超えることができました。 ・最低賃金の上昇や、電気・ガスの高騰は続きましたが、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。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	・令和5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0.8ポイント上回り、51.7%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5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35,300人を2,218人下回っている。令和6年度は数値目標の達成に向け、努力されたい。 ・稼働率の増加要因として、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」の開催がある。稼働率の向上のため工夫を凝らしている。 ・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。 ・提案書外のトランペット教室や起立性調節障害に関する自主事業を積極的に行うなど、多様な自主事業を実施した。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。 ・空調機の故障があったなか、夏季は扇風機や遮光幕の設置、冬季は石油ファンヒーターを購入・設置して、諸室稼働率の低下を抑えたことは評価できる。
----------	---	----	--

【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

- ・体育館の利用者数向上に努力されたい。
- ・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、指定管理者の倒産・撤退のリスクは少ないと判断される。