

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	千葉市花見川区畑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 37.0%以上／指定期間最終年度（36.9%以上） 32.5%／R5年度 ② 16,000人以上／指定期間最終年度（16,000人以上） 15,500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※	令和5年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 37.0% (36.9%以上)	40.7%	最終年度数値目標に対する達成率 110.0% (110.3%)
	R5年度数値目標 32.5%		R5年度数値目標に対する達成率 125.2%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 16,000人 (16,000人)	14,642人	最終年度数値目標に対する達成率 91.5% (91.5%)
	R5年度数値目標 15,500人		R5年度数値目標に対する達成率 94.5%

※ 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32,200人	29,063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	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	51,629	51,359	実績－計画	0	
	計画	51,629	51,359	計画－提案	0	
	提案	51,629	51,359			
利用料金収入	実績	4,536	4,485	実績－計画	527	自主事業での積極利用による諸室稼働率の向上等による
	計画	4,009	3,960	計画－提案	0	
	提案	4,009	3,960			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	特になし
	計画	0	0	計画－提案	0	特になし
	提案	0	0			
合計	実績	56,165	55,844	実績－計画	527	
	計画	55,638	55,319	計画－提案	0	
	提案	55,638	55,319			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和5年度	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	33,155	36,469	実績－計画	△ 1,173	副所長2人計3人から通常の2人体制に
	計画	34,328	34,009	計画－提案	0	
	提案	34,328	34,009			
事務費 管理費	実績	13,623	13,429	実績－計画	663	猛暑による光熱水費の値上がりの結果
	計画	12,960	12,960	計画－提案	0	
	提案	12,960	12,960			
委託費	実績	4,157	4,203	実績－計画	△ 843	広告宣伝費プラス12万に対して、設備管理費約32万円の削減・清掃費約70万円等の削減による
	計画	5,000	5,000	計画－提案	0	
	提案	5,000	5,000			
その他事業費	実績	85	79	実績－計画	△ 265	備品購入費を控えた為
	計画	350	350	計画－提案	0	
	提案	350	350			
間接費	実績	3,000	3,000	実績－計画	0	計画通り
	計画	3,000	3,000	計画－提案	0	
	提案	3,000	3,000			
合計	実績	54,020	57,180	実績－計画	△ 1,618	
	計画	55,638	55,319	計画－提案	0	
	提案	55,638	55,319			

※「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	481	429
その他収入	実績	0	0
合計	実績	481	429

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	6	8
事務費	実績	4	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	501	501
その他事業費	実績	504	352
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,015	861

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	56,165	55,844
	支出合計	54,020	57,180
	収 支	2,145	△ 1,336
自主事業	収入合計	481	429
	支出合計	1,015	861
	収 支	△ 534	△ 432
総収入		56,646	56,273
総支出		55,035	58,041
収 支		1,611	△ 1,768
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：36.9% 実績値：40.7%	B	市設定の数値目標に対する達成率110.3%
施設利用者数（体育館） 数値目標：16,000人 実績値：14,642人	C	市設定の数値目標に対する達成率91.5%

【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	・自身で予約システムにアクセスできないサークル等には、代行入力を継続している。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトとし、リスク管理を図るとともに、職員のライフワークバランスの向上を図った。 ・緊急対応時の訓練として年2回の消防訓練を行っており、5月には花見川区をバリアフリーに考える会の協力を得て職員も参加した講習を、6月には千葉北警察署の協力で防犯職員研修を行った。また、地元畑町の防災会役員会にも出席、当センターを会場に行う防災訓練にも協力している。
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	・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、部長・副部長が巡回時に確認を行っている。また、体育館の清掃及びワックス塗布を年4回実施した。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。また、貴重品（貴金属・財布）は短期間保管した後、畑交番に届出をしている。 ・体育館や諸室、備品の点検・整備を定期的に行い、不具合等に迅速に対応した。自社修繕を日々行うことで施設の維持管理に尽力している。
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	・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、部長・副部長が巡回時に確認を行っている。また、体育館の清掃及びワックス塗布を年4回実施した。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。また、貴重品（貴金属・財布）は短期間保管した後、畑交番に届出をしている。 ・体育館や諸室、備品の点検・整備を定期的に行い、不具合等に迅速に対応した。自社修繕を日々行うことで施設の維持管理に尽力している。アンケートの結果も清掃について「満足+やや満足+普通」の合計値が95.5%となっている。
	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		B	B	・地域新聞、ぐるっと千葉、J;COMなど、地元マスコミを活用した広報を行うとともに、フェイスブック、ツイッター、インスタグラムなどSNSを活用した広報を実施している。特に、J:comちばのつながるNEWSのCC通信等で(株)京葉美装が指定管理者となる4館の情報発信を積極的に行っている。 ・スポーツ推進委員会との連携やコンサートの開催等、体育館利用の幅を広げている。 ・地域の町内自治会と良好な関係を築いており、自主事業のチラシ等を自治会内で回覧を依頼し、利用を促進している。近隣の公民館や郵便局、他のコミュニティセンターとも情報共有を図っている。スタッフブログ他情報発信の頻度は他の施設と比べてもかなり多く対応している。利用者からも多くご好評の声を頂いている。神谷市長・前折原区長もご覧になっていたように「いいね」をいただいています。
	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	B	・1階ロビーに加え3階に設置したフリーWi-Fiを積極的に周知を行った。テレワークの利用増につながっている。 ・日々来館する利用者に対して活動内容の紹介や会員募集の掲示を積極的に行う等、会員の減少や周知に悩むサークル等の支援を積極的に行った。アンケートでもスタッフの対応への高評価を多く頂いている ・血圧計、体育館利用者用冷蔵庫、スポットクーラー、コピー機、ロビーPCの設置等により、利用者への支援を行っている。 ・正面入り口に自動検温器・自動手指消毒器の設置を継続した。 ・ロビーにゴミの分別、リサイクル方法について具体例を展示して啓蒙に務めている。 ・1階静養室において「畑文庫」を開設し、読書機会の創設を図っている。
	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	・畑町防災会と協力する避難所訓練や安否確認訓練等の他、市民活動団体と共に避難所体験会を行った。 ・「ベビーマッサージ」「手作り甲冑着用体験」「芋ほり体験会」「ドローン教室」等の新規事業を開催した。 ・社会福祉協議会共催の「子供遊び塾」の他定例の「子育てサロン・幼児サロン・シニアリーダー体操」も実施した。 ・「子ども食堂」も大変ご好評です。夏休みには「子供食育朝食イベント」も実施した。 ・「横田滋写真展」や「加曽利貝塚土器展」など公共性・公益性がある事業を実施した。 ・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。 ・営業担当が、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。
	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る。 ・職員の雇用は市民を優先し現在21名のうち19名が市内在住。男女比は男性8：女性13。 ・障害者1名を雇用している。 ・比較的軽微な修繕や塗装などは、極力内製化を図った。
	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			

【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	社内で情報を共有し、市と自己評価のつけ方について協議を行い見直しを行いました。
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	引き続き諸室・体育館の利用や天候に応じて、空調や照明のこまめな管理に務めました。電気会社の選定他情報を共有し、令和6年度早めの対応を予定しています。

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5年8月1日～8月31日）、第2回（令和6年1月5日～1月31日）									
	回答者数	第1回（290名）、第2回（407名）									
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」									
	※（）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	65.5（57.7）	市内他区	19.7（20.7）	市外	14.1（14.3）				
		未記入	0.3（7.4）	市内区未記入	0.3						
	職業	学生	2.8（4.7）	勤労者	39.0（31.2）	主婦（夫）	25.9（30.7）				
		無職	22.8（19.4）	その他	7.2	未記入	2.4（14.0）				
	年齢	～19	2.4（4.2）	～39	5.5（6.9）	～59	26.6（21.1）				
		～79	52.4（45.7）	80～	13.1（13.8）	未記入	0.0（8.4）				
	交通手段	公共交通機関	（5.2）	自転車・バイク	（11.8）	自動車	（60.9）				
		徒歩	（11.3）	未記入	（9.3）						
	使用施設	諸室	52.7（69.5）	ホール・多目的ホール	0.0（17.2）	体育館（スポーツ施設）	14.6（3.7）				
		図書室・幼児室	14.6（0.2）	未記入	7.2（5.1）	その他	10.9				
	利用頻度	毎日	1	週1～2回	23.8	週3～4回	7.9				
		月1～2回	38.6	月3～5回	8.3	その他	12.1				
		未記入	3.1（20.4）	初めて	5.2（1.7）	定期的に利用	（69.5）	不定期に利用	（8.4）		
	利用理由	自宅（職場）から近い	29.0（27.7）	交通手段が便利	（6.0）	自主事業が魅力的	（4.1%）	メンバーが集まりやすい	17.7（31.2）	施設が新しい・きれい	9.1（0.6）
		備品が充実	2.3	対応が良い	11.6	雰囲気が良い	10.2	料金が安い	17.5		
		その他	14.3（3.0）	未記入	6.1（27.3）						
	利用形態	団体	（82.6）	個人	（8.1）	未記入	（9.3）				

結果

イ 満足度に関する質問

%

設問	大変満足	満足・普通	不満足 非常に不満足	未記入
総合的な満足度	20.7	70	5.5	3.8
スタッフの対応・説明	29.3 (36.9)	63.8 (59.0)	3.1 (0.5)	3.8 (3.7)
受付の待ち時間	(35.6)	(60.0)	(0.2)	(4.2)
施設の清掃	26.2 (37.3)	68.6 (58.2)	0.0 (0.0)	5.2 (4.4)
設備の満足度	(25.6)	(63.9)	(6.1)	(4.4)
備品の充実	(24.1)	(69.8)	(2.5)	(3.7)
予約方法	22.4	58.6	0	19
体育館の種目	12.4	40.3	0	47.2

ウ その他

当センターを 何で知ったか	(知人・友人) 47.8	(市政だより) 14.1	(ホームページ) 9.9	(SNS・その他) 28.2	
ホームページを 見たことあるか	(よく見る) 5.5	(たまに見る) 26.2	(ほとんど見ない) 24.5	(見たことがない) 34.5	(未記入) 9.3
ホームページのみや すさ	(大変見やすい) 7.2	(まあ見やすい) 29.3	(やや見づらい) 3.8	(非常にみづらい) 0.7	(未記入) 59.0
予約方法	(来館) 21.0	(パソコン) 17.1	(スマートフォン) 61.9	(未記入) 61.9	

エ センター利用による効果

%

文化活動への参加が増えた	(15.3)	スポーツ活動への参加が増えた	(10.1)
レクリエーション活動への参加が増えた	(7.1)	地域活動への参加が増えた	(8.5)
健康増進に役立った	(24.5)	地域との連帯感が強くなった	(6.4)
生涯学習に役立った	(11.2)	その他	(3.4)
未記入	(13.5)		

(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
古いけど清掃が行き届いている。廊下、室内が清潔	暖かいお言葉ありがとうございます。全スタッフにも共有しモチベーションアップにつながっております。今後ご満足いただけるように尽力いたします。
エアコンの効きが悪い	設備の古さに対応する為、開館前に冷暖房を稼働させる、スポットクーラー・大型扇風機を併用して対応する、など行いました。また市の協力を得ることができ、和室②の故障していたファンコイル・屋上外調空調設備の修繕を行うことができました。今後も利用者の声を聴きながら対応していきます。
料理実習室の備品について	少しずつではありますが、ご利用しやすくなるようにできることから対応してまいります。今後も皆様の要望を市と調整し、対応してまいります。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	・諸室の稼働率は40.7%となり、年度目標(32.5%)を大きく上回った。 ・新規の自主事業として「ベビーマッサージ」「手作り甲冑着用体験」「芋ほり体験会」「ドローン教室」等を開催、恒例の「名画鑑賞会」「季節のコンサート」「寄席 花見川亭」等を実施した。 ・利用者サービスとして料理実習室の充実や大型扇風機の増設を行った。またロビー・周辺植栽手入れに尽力し、利用者に変えて好評です。 ・館内各所に手指消毒液、正面玄関に非接触型のサーマルカメラ検温器と手指消毒器の配置を継続した。 ・熱中症の注意喚起やスポットクーラー、大型扇風機の活用など老朽化した空調設備の修繕にも努めた。熱中症対策としては経口補水液も常備した。 ・血圧計の設置、ゴミの分別展示等は継続している。 ・Facebook、YouTube等のSNSの他に、J:comちば等の地元マスコミを活用した広報活動や地域情報サイトを活用した情報発信を行った。特にホームページの充実に尽力し、スタッフブログ、花の映像・動画による発信など新たな取り組みも行っている。 ・当社は市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っており、福島復興報道写真パネル展や横田滋写真展、スポーツ大会などの4館合同イベントを実施するなど、連携した管理・運営を行ってきた。畑コミュニティセンターでも、加曽利貝塚パネル展他を実施した。また車椅子ラグビーチーム「ライズ千葉公開練習」を実施した。広報に関しても千葉コミュニティTVの他、J:comで情報発信に努めるなど、4館管理の特性を発揮している。また、照明器具のLED化、太陽光発電設備の設置、公共性のある自主事業など、指定管理者の特色を生かした事業を行っている。 ・利用者数は諸室29,063人、体育館14,642人、合計43,705人となった。利用料金収入は4,536,320円となり、目標(4,009,000円)を大きく上回った。特に諸室の個人利用(音楽個人練習等)が増加し高稼働につながっている。
----------	---	----	---

(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40.7%は指定管理者が設定した数値目標32.5%を大きく上回り、市が設定した最終数値目標36.9%も上回っている。さらに、指定管理者が設定している最終数値目標である37.0%も3.7ポイント上回っている。令和6年度もこの数値を維持できるよう継続した事業実施を期待する。 ・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15,500人を858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。 ・コンプライアンス研修、防犯研修を中心に、各種研修を発展させ、職員の資質向上に努めている。今後も施設運営に寄与することを期待する。 ・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、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。 ・空調の効きが悪いなか、夏はスポットクーラーや大型扇風機の導入などの対応により、少しでも館内が涼しくなるよう工夫を行っ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

- ・自主事業の利益率向上に努められたい。
- ・利益還元ができるよう収支状況の改善に努められたい。
- ・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。