

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	千葉市稲毛区穴川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、市民全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（スポーツ施設）
数値目標※	① 市設定の目標（指定管理最終年度） 60.8% 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度） 61.0% ② 市設定の目標（指定管理最終年度） 20,000人 指定管理者設定の目標（指定管理最終年度） 22,113人
所管課	稲毛区役所地域づくり支援課

※ 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4月1日～令和8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※	令和4年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標	46.0%	75.4%
	61.0%(60.8%)		(75.7%)
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標	9,276人	41.9%
	22,113人(20,000人)		(46.4%)

※ 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	令和4年度実績
コミュニティまつり	500人
幼児室利用者数	153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	39,699	39,391	実績-計画	0
	計画	39,699	39,456	計画-提案	△ 166
	提案	39,865	39,665		
利用料金収入	実績	4,116	5,412	実績-計画	△ 1,226
	計画	5,342	6,148	計画-提案	△ 5,356
	提案	10,698	10,548		
その他収入	実績	2	3	実績-計画	△ 10
	計画	12	12	計画-提案	0
	提案	12	12		
合計	実績	43,817	44,806	実績-計画	△ 1,236
	計画	45,053	45,616	計画-提案	△ 5,522
	提案	50,575	50,225		

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	29,305	26,002	実績-計画	483
	計画	28,822	28,279	計画-提案	△ 3,213
	提案	32,035	31,748		
事務費	実績	8,886	8,698	実績-計画	△ 1,912
	計画	10,798	11,696	計画-提案	△ 967
	提案	11,765	11,549		
管理費	実績	117	124	実績-計画	△ 158
	計画	275	300	計画-提案	△ 250
	提案	525	425		
委託費	実績	2,418	3,360	実績-計画	270
	計画	2,148	2,708	計画-提案	△ 1,202
	提案	3,350	3,850		
その他事業費	実績	26	89	実績-計画	△ 284
	計画	310	130	計画-提案	110
	提案	200	150		
間接費	実績	2,700	2,503	実績-計画	0
	計画	2,700	2,503	計画-提案	0
	提案	2,700	2,503		
合計	実績	43,452	40,776	実績-計画	△ 1,601
	計画	45,053	45,616	計画-提案	△ 5,522
	提案	50,575	50,225		

※「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

指定管理者の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、役所をはじめとした各種団体との渉外業務など。積算はこれまでの実績を基に、担当職員の関与時間を元に算定。

(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	386	173
その他収入	実績	0	0
合計	実績	386	173

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	6	13
事務費	実績	0	0
管理費	実績	116	103
委託費	実績	18	9
使用料	実績	52	0
事業費	実績	201	104
利用料金	実績	67	44
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	460	273

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(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	43,817	44,806
	支出合計	43,452	40,776
	収支	365	4,030
自主事業	収入合計	386	173
	支出合計	460	273
	収支	△ 74	△ 100
総収入		44,203	44,979
総支出		43,912	41,049
収支		291	3,930
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		なし	なし

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)	D	指定管理者設定の目標に対する達成度 75.4% (市設定の目標に対する達成度 75.7%)
施設利用者数 (体育施設)	C	指定管理者設定の目標に対する達成度 41.9% (市設定の目標に対する達成度 46.4%)

【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	選定提案時：39,865千円 実績：39,699千円 (166千円) 0.42%の減少

【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	A	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	A	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	A	C	管理外である駐車場の巡回を土曜・日曜・祝日に限り4回/日行うなど、利用者の安全へ努めている。
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	A	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	B	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	B	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	A	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
事務費の削減努力は評価できるが、利益還元が行えるよう収支全体の更なる改善を図られたい。	令和3年度	休館中はスタッフの勤務時間の時短を実施。4年度からは清掃職員の勤務形態を変更し人件費削減をした。
アンケートについて、広く実施されるよう努められたい。	令和3年度	大規模改修工事のため、10月からのオープンだったので通常アンケートは1回のみ。(昨年はインターネット上で穴川のHPを閲覧した方へのアンケートを実施。)リニューアルオープン時には調理室利用者へ「揃えてほしい備品要望」の聞き取りを実施した。

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（大規模修繕の為未実施）、第2回（令和5年1月5日～31日）	
	回答者数	第2回（750名）	
質問項目	【1月】	(1) 利用者について ・住所、年代、職業、来館目的、利用頻度、交通手段、使用目的、利用形態	
		(2) 当センターの満足度について ・総合的な満足度、スタッフの対応、施設の清掃、予約方法、設備の満足度、備品の充実	
		(3) 当センター利用による効果について	
		(4) ご意見・ご希望	
結果	コミュニティセンターに関する満足度調査集計表1		
	穴川コミュニティセンター 実施日：令和5年1月5日（木）～1月31日（火）		
	回答率	回答	未回答
	実数	750	1
	%	99.9%	0.1%
		配布	751
			100.0%
	※全問白紙回答は未回答枚数にカウント（一問でも回答があれば、回答枚数にカウント）。各設問の回答合計数は上記「回答」と同数。		
	設問1 ご自身のことについて		
	住所		
		中央区在住	花見川区在住
		稲毛区在住	若葉区在住
		緑区在住	美浜区在住
		市内（区未記入）	市外在住
		未記入	合計
	実数	106	67
		396	48
		10	42
		0	70
		10	10
	%	14.2%	8.9%
		52.9%	6.4%
		1.3%	5.6%
		0.0%	9.3%
		1.3%	100.0%
	職業		
		学生	勤労者・自営業
		専業主婦・主夫	無職
		未記入	合計
	実数	122	174
		242	176
		36	750
	%	16.3%	23.2%
		32.3%	23.5%
		4.8%	100.0%
	年齢		
		19歳以下	～29歳以下
		～39歳以下	～49歳以下
		～59歳以下	～69歳以下
		～79歳以下	80歳以上
		未記入	合計
	実数	72	74
		35	64
		56	110
		245	83
		10	749
	%	9.6%	9.9%
		4.7%	8.5%
		7.5%	14.7%
		32.7%	11.1%
		1.3%	100.0%
	交通手段		
		公共交通機関	自転車・バイク
		自動車	徒歩
		未記入	合計
	実数	99	165
		329	108
		49	750
	%	13.2%	22.0%
		43.9%	14.4%
		6.5%	100.0%
	本日の使用施設		
		講堂	ホール・多目的ホール
		スポーツ施設	図書室・幼児室
		未記入	合計
	実数	400	110
		211	1
		27	749
	%	53.4%	14.7%
		28.2%	0.1%
		3.6%	100.0%
	利用形態		
		団体	個人
		未記入	合計
	実数	557	159
		31	747
	%	74.6%	21.3%
		4.1%	100.0%
	施設の利用頻度		
		初めて利用	定期的に利用
		不定期に利用	未記入
		合計	
	実数	64	56
		100	110
		330	
	%	19.4%	17.0%
		30.3%	33.3%
			100.0%
	設問2 当センターに対する満足度はいかがですか？		
	①スタッフの対応・説明		
		大変満足	満足
		普通	不満足
		非常に不満足	未記入
		合計	
	実数	242	325
		163	5
		2	11
		748	
	%	32.4%	43.4%
		21.8%	0.7%
		0.3%	1.5%
			100.0%
	②受付の待ち時間		
		大変満足	満足
		普通	不満足
		非常に不満足	未記入
		合計	
	実数	231	290
		189	8
		1	29
		748	
	%	30.9%	38.8%
		25.3%	1.1%
		0.1%	3.9%
			100.0%
	③施設の清掃		
		大変満足	満足
		普通	不満足
		非常に不満足	未記入
		合計	
	実数	291	353
		87	7
		0	10
		748	
	%	38.9%	47.2%
		11.6%	0.9%
		0.0%	1.3%
			100.0%
	④設備の満足度		
		大変満足	満足
		普通	不満足
		非常に不満足	未記入
		合計	
	実数	247	333
		141	14
		2	11
		748	
	%	33.0%	44.5%
		18.9%	1.9%
		0.3%	1.5%
			100.0%
	⑤備品の充実		
		大変満足	満足
		普通	不満足
		非常に不満足	未記入
		合計	
	実数	214	300
		196	22
		3	13
		748	
	%	28.6%	40.1%
		26.2%	2.9%
		0.4%	1.7%
			100.0%
	設問3 当センターの利用による効果について		
		文化活動への参加が増えた	スポーツ活動への参加が増えた
		レクリエーション活動への参加が増えた	地域活動への参加が増えた
		健康増進に役立った	地域との連携感が強くなった
		生涯学習に役立った	その他
		未記入	合計
	実数	199	185
		73	69
		296	63
		144	17
		61	1,107
	%	18.0%	16.7%
		6.6%	6.2%
		26.7%	5.7%
		13.0%	1.5%
		5.5%	100.0%

コミュニティセンターに関する満足度調査集計表2 (コメント欄)

六川コミュニティセンター 実施日: 令和5年1月5日(木)~1月31日(火)

★2 満足度】

① スタッフの対応・説明

良かった点(多かった意見3項目)

1 丁寧でわかりやすい	15件
2 優しく対応してくれた	10件
3 いつも明るく楽しく接してくれる	6件

悪かった点(多かった意見3項目)

1 不親切な対応があった	2件
2 使用方法の説明が不十分	1件
3 対応が良くないスタッフがいた	1件

② 受付の待ち時間

良かった点(多かった意見3項目)

1 すぐに対応してくれた	11件
2 待ち時間は少ない	10件
3 待ち時間もつづらげる空間があつてよかった	1件

悪かった点(多かった意見3項目)

1 待ち時間が長い時がある	3件
2 手続きが多い	1件
3 鍵の返却が大変	1件

③ 施設の清掃

良かった点(多かった意見3項目)

1 全体的に綺麗で良かった	15件
2 トイレが綺麗	3件
3	件

悪かった点(多かった意見3項目)

1 卓球台の雑巾を毎回綺麗なものにしてほしい	2件
2 体育館の床が埃だらけの時がある	1件
3	件

④ 設備の満足度

良かった点(多かった意見3項目)

1 綺麗になっていて満足	8件
2 お年寄りから子供まで使いやすいと思う	3件
3 広くて使いやすい	1件

悪かった点(多かった意見3項目)

1 空調の効きが良くない	9件
2 音楽室の時計の位置の変更	5件
3 ピアノの調子が悪い	4件

⑤ 備品の充実

良かった点(多かった意見3項目)

1 備品が充実している	6件
2 使いやすく、整頓されている	5件
3 綺麗な道具が良い	1件

悪かった点(多かった意見3項目)

1 体育館にエアコンを付けて欲しい	3件
2 鏡を増やして欲しい	2件
3 卓球台・ネットを新しくして欲しい	2件

★3 当センターの利用による効果について(その他意見)】

多かった意見5項目

1 学習意欲の向上	1件
2 部活動などの練習に役立った	1件
3 地域住民の就職活動に役に立った	1件
4	件
5	件

★4 その他コミュニティセンターに係る意見(多かった意見5項目)】

1 新しくなって気持ちいいとても満足。	9件
2 駐車場のスペースをもっと多くして欲しい。	9件
3 体育館に空調を付けて欲しい。	5件
4 自動販売機の種類を増やして欲しい。	5件
5 卓球台を新しくして欲しい。	5件

アンケート結果を受けての考察】

アンケート結果に対する、指定管理者の考察を記載してください。
 今回のアンケートでは750名の方に回答を頂きました。前回は大規模修繕にて休館中だった為22年度のアンケートと比較し、勤労者・自営業・学生の利用者層が増加傾向にあり、主婦(夫)層が大きく減少傾向にあります。主婦(夫)層の利用者向上をしっかりと行っていきたいと思っております。
 スタッフの対応はおおむね満足していただけていると感じておりますが、慢心せず気持ちの良い接客を心掛けるよう取り組んでまいります。また、全体的に、施設がリニューアルしたことからも「綺麗」というお声を多数頂戴する事が出来ました。しかし老朽化した設備や備品もまだあることから、定期的なメンテナンス等を実施していきたいと感じております。
 要望の多かった駐車場にしましては、第一駐車場利用や公共交通機関のご利用周知の徹底を行い、諸室・共用部分の空調にしましては、適切な設定温度を心がけるよう努力して参りたいと存じます。
 今後も、コミュニティセンターを気持ち良くご利用いただけるよう、職員・スタッフ一同精一杯努めて参ります。

(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
体育館に空調設備をつけてほしい	新たに、大型扇風機とスポットクーラーを設置
諸室の空調がききが悪い	換気は時間を決めて行うなどの呼びかけをした。要望があれば、個別に扇風機を貸し出し。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<p>・大規模修繕工事の為に休館が大きく影響を及ぼした。コロナウイルス感染の影響が続いている状態からの約1年間の休館で、そのまま廃部をしてしまったサークルが多かった。また、会員の高齢化と減少により活動回数の減少や、諸室を安く、小さい部屋へと変更するサークルが増えた。以上の要因もあり、休館前の稼働率・利用金額には戻っておらず厳しい状況である。</p> <p>・諸室の稼働率は46.0%（目標58.3%）。諸室の利用者数は35,434人（目標55,529人）。体育館の利用者数は9,276人（目標10,731人）。また利用料金収入も1,569,385円（目標1,845,500円）となり、いずれも目標達成とならず。しかしながら、コロナ禍ではあったが、消毒・換気の徹底など安全と衛生に配慮し、利用者気持ちよく安心してご利用いただけた。</p> <p>・スポットクーラー、コピー機、血圧計の設置などの利用者サービスを行っている。今年度も体育館に工業用の大型扇風機を増設して利用者から好評を得た。</p> <p>・HP上のスタッフブログやInstagram等の他、FacebookやTwitterも活用し自主事業や各種お知らせを配信しSNSを大いに活用した。当社では市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っており、講演会や写真展、スポーツ大会などをリレー形式で開催するなど、4館合同イベント管理・運営を行ってきた。またウィズコロナのイベントとして、zoomを活用した講演会を実施した。広報に関しては「千葉コミュニティTV」の他、J-comの「ジモト応援！つながるNews」で情報発信に努めるなど、4館管理の特性を發揮している。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>概ね計画どおりの管理運営が行われていた。コピー機、血圧計の設置などの利用者サービスを行っている点や、体育館に大型扇風機やスポットクーラーを導入し、施設の満足度に貢献していること、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いることを生かした自主事業についても市民のコミュニティ活動の増進に寄与しており、評価できる。一方で、施設稼働率及び施設利用者数が目標に対して低いことが指摘事項として挙げられる。</p> <p>令和3年11月から令和4年9月まで大規模修繕により休館となっていたことや、大規模改修前からも新型コロナウイルス感染症対策の観点から施設利用者が離れてしまったことから一部やむを得ない部分もあるが、今後の施設利用者の増加に向けてより一層の努力を行われない。</p>
------	---	----	---

【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

<p>○市の作成した年度評価案の妥当性について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。 <p>○管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ等の休館によって、利用者が減っていることから、利用者の増になるよう努められたい。 ・長期的に見て先行投資となるような自主事業を検討されたい。 ・指定管理者の財務状況としては、提出された計算書類の資料に基づいた判断であることを前提とするが、営業利益率が低い部分はあるが、安定的に利益を出しており、倒産・撤退のリスクについては低いと判断する。
