

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	千葉市美浜区真砂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（昭和54年千葉市条例第5号）（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（体育館個人使用）
数値目標※	① 43.7% / 指定管理期間最終年度 (43.1%以上) 43.1% / R5年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 R3 42.5% R4 42.8% R5 43.1% R6 43.4% R7 43.7% ② 7,470人 / 指定管理期間最終年度 (6,952人以上) 7,323人 / R5年度 【上記数値達成に向けた年度目標】 R3 7,179人 R4 7,251人 R5 7,323人 R6 7,397人 R7 7,470人
所管課	美浜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。

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。

なお、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであり、当該年度における数値目標は指定管理者による設定数値である。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	(株)千葉マリスタジアム
構成団体（共同事業体の場合）	-
主たる事業所の所在地	千葉県千葉市美浜区高浜4丁目12番2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	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※	R5年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 43.7%（43.1%以上）	50.0%	指定管理期間最終年度 114.4%（116.0%）
	R5年度数値目標 43.1%		R5年度数値目標 116.0%
施設利用者数（体育館個人使用）	指定管理期間最終年度 7,470人（6,952人以上）	6,939人	指定管理期間最終年度 92.9%（99.8%）
	R5年度数値目標 7,323人		R5年度数値目標 94.8%

※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。

なお、市が設定しているのは最終年度における数値目標のみであるため、達成率は、指定管理者による当該年度の数値目標から算出している。

(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 129,097人	130,151人
施設利用者数（体育館専用使用） R5 8,772人	8,813人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

（単位：千円）

費 目		R5年度	【参考】 R4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	64,430	63,672	実績－計画	0	
	計画	64,430	63,672	計画－提案	0	
	提案	64,430	63,672			
利用料金収入	実績	12,041	11,888	実績－計画	1,827	稼働率の目標達成
	計画	10,214	10,134	計画－提案	0	
	提案	10,214	10,134			
その他収入	実績	3,546	3,683	実績－計画	1,046	光熱費の高騰に伴い、複合施設からの徴収金の増加
	計画	2,500	2,500	計画－提案	0	
	提案	2,500	2,500			
合計	実績	80,017	79,242	実績－計画	2,873	
	計画	77,144	76,306	計画－提案	0	
	提案	77,144	76,306			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	35,792	36,153	実績－計画	54	千葉県最低賃金引き上げに伴う人件費増
	計画	35,738	35,230	計画－提案	0	
	提案	35,738	35,230			
事務費・管理費	実績	16,297	16,829	実績－計画	473	光熱費の高騰
	計画	15,824	15,824	計画－提案	0	
	提案	15,824	15,824			
委託費	実績	23,860	22,628	実績－計画	2,058	・管理委託先の資材、人件費高騰 ・突発的な修繕箇所が多く、予算を超過 ・利用者安全のための計画外委託が生じた（玄関マットの設置）
	計画	21,802	21,602	計画－提案	0	
	提案	21,802	21,602			
その他事業費 (備品購入)	実績	14	18	実績－計画	-36	
	計画	50	50	計画－提案	0	
	提案	50	50			
本社費・共通費	実績	3,600	3,600	実績－計画	0	
	計画	3,600	3,600	計画－提案	0	
	提案	3,600	3,600			
合計	実績	79,562	79,228	実績－計画	2,548	
	計画	77,014	76,306	計画－提案	0	
	提案	77,014	76,306			

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

「一般管理費」として計上（提案書P.53）
本部で担っている、人事業務、経理業務、資格取得推進業務等に関する経費を、管理運営費の約5%として計上

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度
自主事業収入	実績	3,366	3,022
その他収入	実績	0	0
合計	実績	3,366	3,022

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度
人件費	実績	798	900
事務費・管理費	実績	110	115
委託費	実績	0	0
使用料	実績	557	0
事業費	実績	1,927	2,521
利用料金	実績	320	389
合計	実績	3,713	3,925

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

人件費に含めているため、算定せず。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R5年度	【参考】R4年度
必須業務	収入合計	80,017	79,242
	支出合計	79,562	79,228
	収 支	455	14
自主事業	収入合計	3,366	3,022
	支出合計	3,713	3,925
	収 支	-346	-903
総収入		83,383	82,264
総支出		83,275	83,153
収 支		108	-889
利益の還元額		-	-
利益還元の内容		-	-

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： 43.1% 実績値： 50.0%	B	達成率： 116.0%
施設利用者数（体育館個人使用） 数値目標： 6,952人 実績値： 6,939人	C	達成率： 99.8%

【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	概ね管理運営の基準等に定める水準通りに管理運営を実施した。 新型コロナが5類感染症に移行したが、引き続きアルコール消毒等実施し、利用者の安全な利用に努めた。
	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	適正な人員配置を行った。また、複合施設とは適宜情報共有し、複合施設が諸室等を利用する事もあり、連携して運営している。 また、社員は研修に参加し、能力向上に努めた。
	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	概ね管理運営の基準等に定める水準通りに維持管理を実施した。
	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	概ね管理運営の基準等に定める水準通りに管理運営を実施した。 図書室開館時間は市の基準より延長、貸出冊数の増加、ホームページで図書室内の蔵書を検索可能とする図書システムを導入している。
	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				
	利用者への支援	C	C	概ね管理運営の基準等に定める水準通りに管理運営を実施した。 サークル代表者と自治会等で構成している事業委員会の定例議会を通年開催し、意見や要望の収集に努めた。 また、熱中症対策として体育館への扇風機の貸し出しとミストシャワーを設置した。
	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				
	施設の事業の効果的な実施	C	C	概ね管理運営の基準等に定める水準通りに管理運営を実施した。 自主事業では、稼働率の低い料理実習室を使用した料理教室等を実施した。 また、当社で管理している他のコミュニティセンターと連携し、チラシを配架するなど参加者増加に努めた。
	自主事業の効果的な実施			
4 その他				
	市内業者の育成	C	C	概ね管理運営の基準等に定める水準通りに管理運営を実施した。
	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美浜区役所部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
・積極的に自主事業を行っていることは評価できるものの、収支がマイナスの事業については、次年度計画について原因を分析されたい。 ・収支状況について、計画額と実績額の乖離のないように努められたい。	令和4年度	【自主事業について】 自主事業内容の周知が不足してると考え、現参加者から知人に声を掛けていただいたり、当社で管理している他のコミュニティセンターと連携し、チラシを配架するなど参加者増加に努めた。そのうえで、人の集まりにくい事業を廃止し、新たな事業に切り替えた。 【計画額と実績額の乖離について】 ・委託費 光熱費・資材の高騰、人件費の増額のほか、利用者の安全のための計画外の委託も行い、乖離が生じた。 ・修繕費 移転から8年が経過し、経年劣化による突発的な不具合や故障が多く、計画より修繕が増えたため乖離が生じた。

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	(1)未利用者アンケート：1回（4～12月） (2)施設利用者：1回（1月）
	回答者数	(1)75人 (2)858人
	質問項目	(1)①お客様について ②当施設について (2)①利用者について ②当施設に対する満足度
結果	(1)未利用者アンケート：1回（4～12月） ①お客様について 性別 男性 36名 女性 36名 年齢 20代以下 8名 30代 8名 40代 40名 50代 5名 60代 4名 70代以上 3名 未記入 7名 職業 勤労者 40名 主婦・主夫 18名 学生 8名 その他 6名 未記入 3名 交通手段 徒歩 9名 自転車 18名 自動車 39名 公共交通機関 6名 未記入 3名 住所 真砂 31名 磯辺 6名 真砂・磯辺以外の美浜区 11名 美浜区以外の千葉市 23名 千葉市以外 2名 未記入 2名 ②当施設について 認知度 知らなかった 9名 利用したことがある 43名 利用したことがない 22名 未記入 1名 利用頻度 初めて 33名 月に1回程度 18名 週に1回程度 3名 その他 18名 未記入 3名 どちらで 知りましたか ホームページ 10名 友達の紹介 28名 その他 34名 未記入 3名 利用施設の 認知度 諸室 41名 料理実習室 2名 体育館 20名 図書室 18名 幼児室 6名 未記入 7 活動の 認知度 サークル活動 26名 コミュニティまつり 10名 自主事業 8名 知らない 37名 未記 開催希望の イベント 講演会 6名 スポーツ関係 19名 文化関係 16名 料理教室 8名 その他 8名 未記入 30名	

(2)施設利用者：1回（1月）

①利用者について

住所： 中央区 4.9%、花見川区 16.1%、稲毛区 9.3%、若葉区3.5%、緑区 1.3%、美浜区 53.6%、市外 10.3%、未記入 1.0%

職業： 学生 2.1%、勤労者 27.6%、主婦(夫) 36.8%、無職 28.1%、未記入 5.4%

年齢： 19歳以下 2.0%、20～29歳 1.4%、30～39歳 3.5%、40～49歳 7.8%、50～59歳 17.5%

60～69歳 14.5%、70～79歳 35.9%、80歳以上 15.6%、未記入 1.9%

交通手段： 公共交通機関 9.7%、自転車・バイク 14.8%、車 56.3%、徒歩 13.5%、未記入 5.7%

使用施設： 諸室 53.0%、ホール 32.5%、スポーツ施設 10.5%、図書室・幼児室 0.0%、未記入 4.0%

利用形態： 団体 92.2%、個人 3.7%、未記入 4.1%

利用頻度： 初めて 2.9%、定期的 75.8%、不定期 8.4%、未記入 12.9%

② 当施設に対する満足度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入
スタッフの対応・説明	22.3%	45.3%	29.5%	0.8%	0.0%	2.1%
受付待ち時間	21.1%	40.8%	32.2%	0.8%	0.0%	5.1%
施設の清掃	28.3%	45.1%	23.5%	1.6%	0.3%	1.0%
設備の満足度	24.5%	43.1%	27.5%	2.6%	0.7%	1.6%
備品の充実	20.3%	40.1%	31.9%	4.1%	0.5%	3.1%

《アンケートの主な意見》

● 良かった点

- ・ スタッフの対応が親切で丁寧
- ・ 施設がいつもきれい
- ・ 家から近くて利用しやすい

● 悪かった点

- ・ トイレの便座が冷たい
- ・ 畳が傷んでいて、井草片が服に付く
- ・ 傷んだイスが多い
- ・ 大きな鏡を増やしてほしい

(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
駐車場が満車になっていて止められない	混雑が予想されるときにはツイッターに掲載している。 フェンス沿いに止めるよう指示及び誘導している。 サークルの入替時間付近にだと空く可能性があることを伝えている。
毎回抽選に外れる	センターで抽選しているわけではなく、予約システムで自動抽選される旨を説明している。 競合相手のいない時間帯、曜日、諸室を紹介している。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	【収入について】 ・今まで活動を休止していたサークルが再活動したこともあり、利用料金及び諸室稼働率は大幅に目標値を上回ることができた。 【支出について】 ・資材や光熱水費、人件費の高騰などにより、委託費が大幅に計画を上回ってしまった。経年劣化による突発的な不具合や故障が多く、修繕費がかさんだ。 【自主事業について】 ・当社が管理する他のコミュニティセンターと連携を図り、チラシを配架するなど参加者増加に努め、赤字を削減した。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	以下の取り組みについて評価したい。 ・みらくる保育園に対する園外活動への施設貸出、真砂中学かがやき分校の生徒作品展示、真砂第一幼稚園、みらいつむぎ検見川浜園の避難訓練に協力するなど近隣の教育施設と連携した取り組みを行った。 ・3月17日から9月27日に行われた、外部改修工事は半年以上にわたる長期の工事であったが、利用者に効果的に周知を行うことで、トラブルなく終えた。 ・コロナ禍が明けて、自主事業ではこれまでよりも定員を増やして実施したり、周知方法を工夫するなど、来所者増に取り組んだ。
----------	---	----	---

【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美浜区役所部会の意見

- 市の作成した年度評価案の妥当性について
- ・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。
- 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
- ・自主事業について、他のコミュニティセンターと連携して情報発信を行っている点は評価できる。今後もニーズが高いと思われる内容を計画されたい。
 - ・全体の運営について、バランスよく実施していると評価できる。引き続き、自主事業の黒字化を目指すことや利益還元に努められたい。
 - ・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、健全な資産状況であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。