

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	千葉県美浜区高洲コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉県コミュニティセンター設置管理条例（昭和54年千葉県条例第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※	施設稼働率（諸室）
数値目標※	56.0% / 指定管理期間最終年度（54.4%以上） 55.0% / 令和5年度 【最終年度数値達成に向けた年度目標】 R3 53.0% R4 54.0% R5 55.0% R6 55.5% R7 56.0%
所管課	美浜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。

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)千葉マリンスタジアム
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※	令和5年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度	51.6%	指定管理期間最終年度
	56.0% (54.4%以上)		92.1% (94.9%)
	令和5年度数値目標		令和5年度数値目標
	55.0%		93.8%

※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) 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）	116,181人
R5 129,540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	47,403	46,708	実績－計画	0	
	計画	47,403	46,708	計画－提案	0	
	提案	47,403	46,708			
利用料金収入	実績	6,316	6,363	実績－計画	-241	近隣の類似施設へ利用者が活動拠点を移動したことが想定される
	計画	6,557	6,444	計画－提案	0	
	提案	6,557	6,444			
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	53,719	53,071	実績－計画	-241	
	計画	53,960	53,152	計画－提案	0	
	提案	53,960	53,152			

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	24,003	22,767	実績－計画	303	千葉県最低賃金引き上げに伴う人件費増
	計画	23,700	23,409	計画－提案	0	
	提案	23,700	23,409			
事務費・管理費	実績	14,460	14,939	実績－計画	1,058	光熱水費増 事務所使用PC破損による賃借料増
	計画	13,402	13,402	計画－提案	0	
	提案	13,402	13,402			
委託費	実績	19,100	18,310	実績－計画	4,662	再委託費増
	計画	14,438	13,921	計画－提案	0	
	提案	14,438	13,921			
その他事業費 (備品購入)	実績	50	51	実績－計画	0	
	計画	50	50	計画－提案	0	
	提案	50	50			
本社費・共通費	実績	2,370	2,508	実績－計画	0	
	計画	2,370	2,370	計画－提案	0	
	提案	2,370	2,370			
合計	実績	59,984	58,575	実績－計画	6,024	
	計画	53,960	53,152	計画－提案	0	
	提案	53,960	53,152			

※「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.52）
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	4,101	4,174
その他収入	実績	0	0
合計	実績	4,101	4,174

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度
人件費	実績	1,243	989
事務費・管理費	実績	126	126
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	2,841	2,707
利用料金	実績	502	505
合計	実績	4,712	4,327

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	53,719	53,071
	支出合計	59,984	58,575
	収 支	-6,264	-5,504
自主事業	収入合計	4,101	4,174
	支出合計	4,712	4,327
	収 支	-612	-153
総収入		57,820	57,246
総支出		64,696	62,902
収 支		-6,876	-5,656
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： 54.4% 実績値： 51.6%	C	達成率： 94.9%

【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	新型コロナウイルス感染防止対策として、各階にアルコールを設置し、共有部分を定期的に消毒をし、利用者の安全確保に努めた。避難所運営委員会に毎月出席し、情報や課題等を共有した。
	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		C	C	複合施設と不審者対応訓練と合同避難訓練を実施。複合施設利用者の子どもも参加し課題を共有した。 3月にも合同意見交換会を開催し、複合施設の今現在の新型コロナウイルスの影響を情報共有した。
	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		C	C	管理運営の基準等で定める水準通りの維持管理がなされていた。特に、施設・設備の故障等に速やかに対応していた。
	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		C	C	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。 活動団体の作品展示会をロビーで開催した。また、必要な備品を購入し利用促進に努めた。
	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		C	C	館内にサークル会員募集ポスターとサークル一覧表を掲示している。 事業委員会の定例会議を通年開催し意見や要望の収集に努めた。
	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		C	C	コロナ前と同じ規模でコミュニティまつりを開催した。 自主事業では、クリスマスコンサートや大正琴ふれあいコンサートを実施し、稼働率が低い調理実習室を使用した料理教室を実施し稼働率向上に努めた。
	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	設備管理業者は市内に営業所がある事業者。職員13名中12名が市内雇用。
	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
・指定管理期間中の各年度の事業計画について、実績を踏まえて適切に検討された。 ・未利用者アンケート等、アンケートを実施するにあたっては、目的を明確にして手法を検討されたい。	令和4年度	・自主事業参加数の少ない教室等は体験を設けることにより参加人数の増加に努めた。また、料理教室は過去の参加者にDMを送付し参加者数増加に努めた。 ・未利用者アンケートでは、認知度を把握するため玄関前で当施設の利用頻度を確認した上でアンケートを行った。

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) 幼児室利用者：1回（9月） (2) 高洲コミュニティまつり：1回（11月） (3) 施設利用者：1回（1月） (4) 未利用者：1回（3月）
	回答者数	(1) 52人 (2) 64人 (3) 778人 (4) 31人
	質問項目	(1) 幼児室満足度・要望 (2) 高洲コミュニティまつり 開催後アンケート (3) ①お客様について ②当センターについて (4) 未利用者アンケート
結果	(1) 幼児室満足度・要望 意見・要望のあった事項に対し、適宜対応している。 ≪主な要望及び対応≫ ・絵本を増やしてほしい。→絵本を4冊購入した。 ・玩具を寄付したい。→玩具の状態を確認し、寄付していただくようにした。 (2) 高洲コミュニティまつり 開催後アンケート アンケートを確認し、次年度の高洲コミュニティまつり実行委員の方々と協議しながら参加者やまつりの安全性、利便性の向上を目指している。 ・地域の学校に出演依頼を検討してはどうか。 (3) ①お客様について ②当センターについて ① お客さまについて 住所： 中央区4.9%、花見川区7.1%、稲毛区9.0%、若葉区1.5%、緑区2.2%、美浜区64.5%、市外8.1%、未記入2.4% 職業： 学生 4.8%、勤労者 19.9%、主婦(夫) 40.5%、無職 29.2%、未記入 5.7% 年齢： 19歳以下 4.5%、20～29歳 1.3%、30～39歳 3.5%、40～49歳 6.3%、50～59歳 9.0% 60～69歳 13.2%、70～79歳 44.0%、80歳以上 15.8%、未記入 2.4% 交通手段： 公共交通機関 19.4%、自転車・バイク 17.0%、車 34.6%、徒歩 23.1%、未記入 5.9% 使用施設： 諸室 64.0%、ホール・多目的ホール 31.4%、幼児室 0.1%、未記入 4.5% 利用形態： 団体 92.2%、個人 2.7%、未記入 5.1% 利用頻度： 初めて 1.8%、定期的 78.0%、不定期 5.3%、未記入 14.9%	

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	23.0%	41.9%	32.3%	0.4%	0.3%	2.2%
受付待ち時間	19.8%	36.5%	35.9%	1.8%	0.3%	5.8%
施設の清掃	22.0%	41.6%	32.5%	1.3%	0.0%	2.6%
設備の満足度	15.9%	30.1%	39.8%	10.5%	0.9%	2.7%
備品の充実	15.6%	28.4%	43.7%	8.4%	0.5%	3.5%

《アンケートの主な意見》

- 良かった点
 - ・ 親切に対応してくれる
 - ・ 丁寧に対応してくれる
 - ・ 明るい対応
- 悪かった点
 - ・ トイレの便座が冷たいので改善して欲しい
 - ・ エアコンが効かない
 - ・ 諸室の鍵がかかりにくい
 - ・ 諸室の机・椅子が古い
 - ・ 窓の開閉がしにくい

(4) 未利用者アンケート

認知度が96.8%であるが、うち77.7%は利用していない。理由として「何を行っている施設かわからない」、「利用や申し込み方法がわからない」がともに28.1%で一番多く、その次に「他の類似公共施設を利用している」が25%と続く。以上の結果から、今後の利用者数増のためにも「SNS (X) やホームページ等を使用し、施設の実施内容を周知すること」に取り組みたい。」

(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
近隣の方から楽器の音がうるさいとの意見があった。	屋外に出て音量を確認した後、活動中のサークルにお声掛けし、音量を抑える工夫をしてもらった。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	【利用者の安全について】 ・複合施設（5施設）合同避難訓練を実施だけでなく、不審者対応訓練を行い、各施設の利用者の方々の誘導の仕方や各施設への情報の共有の仕方を確認したことにより、参加者の意識の向上や施設同士の連携を高めることができた。高洲CC避難所運営委員会でも、毎回会議に参加することで、情報や課題等を共有した。 【乳幼児が楽しめる場所について】 ・多くの子どもが楽しめるよう「絵本と玩具」を増やしより楽しめる場の提供ができた。また、人形劇やおはなし会に多くの方々がお越しなり、子どもだけでなく、保護者の方々の交流につなげることができた。 【イベントや自主事業について】 ・予定していたイベントや自主事業は予定通り行い、特に「親子料理教室」では日常生活とは違う親の態度や新たなことにチャレンジする子どもの姿が見れたことから親子で頑張れる機会を設けることができた。
----------	---	----	--

(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 ・防災を意識した、複合施設・地域団体との合同避難訓練だけではなく、防犯の面からの対策として、複合施設と調整を行い、合同で不審者対応訓練を実施した。 ・ロビーの有効活用として、公立小中学校の夏休み期間中に学生に向けた学習コーナーを設置したり、美浜区内の小学校生徒の作成新聞を掲示するなど、近隣の教育機関と連携した取り組みを行った。 ・思うように参加者の集まらない自主事業に関しては、4回1セットで受講する内容を、1回のみのお試しで参加できるようにするなど、参加者増に努めた。
----------	---	----	--

【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
- ・支出超過の原因を分析し、収支を改善することで、利益還元に努められたい。
 - ・稼働率の低い時間帯にあたっては、高齢者向けの自主事業を実施するなど、様々な手法を用いて稼働率向上に努められたい。
 - ・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。