

令和6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	千葉市美浜区高洲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※	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） 55.5% / 令和6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6年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	指定管理期間最終年度 56.0%（54.4%以上）	55.0%	指定管理期間最終年度 98.2%（101.1%）
	令和6年度数値目標 55.5%		令和6年度数値目標 99.1%

※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	R6年度実績
施設利用者数（諸室）	141,168人
R6 130,175人	

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R6年度	【参考】 R5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	48,208	47,403	実績－計画	0	
	計画	48,208	47,403	計画－提案	0	
	提案	48,208	47,403			
利用料金収入	実績	6,656	6,316	実績－計画	42	隣接する「いきいきプラザ」の工事期間中、当該施設の利用者が高洲CCの諸室を利用したため。
	計画	6,614	6,557	計画－提案	0	
	提案	6,614	6,557			
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	54,864	53,719	実績－計画	42	
	計画	54,822	53,960	計画－提案	0	
	提案	54,822	53,960			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R6年度	【参考】 R5年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	24, 522	24, 003	実績－計画	822	千葉県最低賃金引き上げ及び交通費 の支給割合変更に伴う人件費増
	計画	23, 700	23, 700	計画－提案	0	
	提案	23, 700	23, 700			
事務費・管理費	実績	15, 456	14, 460	実績－計画	2, 054	・光熱水費増 ・コミュニティまつりの規模拡大 (コロナ禍前並み)に伴う経費増 ・物価高騰に伴うレンタル代、通信 費の増
	計画	13, 402	13, 402	計画－提案	0	
	提案	13, 402	13, 402			
委託費	実績	19, 031	19, 100	実績－計画	3, 731	再委託費増
	計画	15, 300	14, 438	計画－提案	0	
	提案	15, 300	14, 438			
その他事業費 (備品購入)	実績	51	50	実績－計画	1	
	計画	50	50	計画－提案	0	
	提案	50	50			
本社費・共通費	実績	2, 508	2, 370	実績－計画	138	特殊建築物定期調査費
	計画	2, 370	2, 370	計画－提案	0	
	提案	2, 370	2, 370			
合計	実績	61, 568	59, 984	実績－計画	6, 746	
	計画	54, 822	53, 960	計画－提案	0	
	提案	54, 822	53, 960			

※「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		R6年度	【参考】 R5年度
自主事業収入	実績	3,992	4,101
その他収入	実績	0	0
合計	実績	3,992	4,101

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R6年度	【参考】 R5年度
人件費	実績	1,134	1,243
事務費・管理費	実績	132	126
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	2,805	2,841
利用料金	実績	544	502
合計	実績	4,615	4,712

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)

		R6年度	【参考】R5年度
必須業務	収入合計	54,864	53,719
	支出合計	61,568	59,984
	収 支	-6,704	-6,264
自主事業	収入合計	3,992	4,101
	支出合計	4,615	4,712
	収 支	-623	-612
総収入		58,856	57,820
総支出		66,183	64,696
収 支		-7,327	-6,876
利益の還元額		-	-
利益還元の内容		-	-

(注) 金額は千円単位で四捨五入しているため、収入と支出の差額と収支欄の金額は必ずしも一致しない。

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： 54.4% 実績値： 55.0%	C	達成率： 101.1%

【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	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	9月に複合施設と一緒に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、複合施設の現状を共有した。
	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来館者増に取り組んだほか、稼働率が低い料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12名中11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
・支出超過の原因を分析し、収支を改善することで、利益還元をめられたい。 ・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。	令和5年度	【支出超過について】 最低賃金引上げ・交通費全額支給に伴う人件費の高騰及び、再委託費が提案時より大幅に上回っている状況のため、支出超過となっている。収支状況の改善のため、自主事業について積極的な周知を行った結果参加人数は増えたものの、収支状況の改善には至らなかった。 【稼働率向上について】 ・稼働率の低い時間帯、諸室の利用促進 抽選で落選したサークルや、期日前投票などで予約済みの諸室が使用できなくなったサークルに対し、代替の日時のほか、代替の部屋を積極的に提案し、別の日時や諸室での利用に変更してもらうことで、稼働率の維持・向上を図った。 ・自主事業の実施 自主事業や館内装飾に関する「X」での発信回数を前年度から4倍に増やし、自主事業の積極的な周知に取り組んだ。 また、参加者を増やすため、定員に満たない教室は複数回セットの講座に1回から参加できる「体験」を実施するなどして、新たな利用者の増加に努めた。 さらに、指定管理者の運営する他のコミュニティセンターにもチラシを配架し、周知に努めた。

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) 高洲コミュニティまつり：1回（11月） (2) 幼児室利用者：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) 61人 (2) 45人 (3) 935人 (4) 35人
	質問項目	(1) 高洲コミュニティまつり 開催後アンケート (2) 幼児室満足度・要望 (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) 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。 《主な意見及び対応》 ・（3階ホール）持ち時間20分だが、進行がが予定より遅れていたため、各団体には1団体15分から17分と伝えたいと思う。 ・（屋外ステージ）3階のプログラムに遅れが出たことで、屋外ステージまで影響が出てしまった。 (2) 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》 ・ 0歳が遊べるおもちゃがもう少しあると嬉しい。 ・ ブランコがあって嬉しい。少し古いおもちゃがあるので、新しくなるとありがたいです。 →今後、新しいおもちゃの購入や入れ替えを検討していく。	

(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5.7%、花見川区8.0%、稲毛区10.2%、若葉区1.6%、緑区2.1%、美浜区60.9%、市外10.5%、未記入1.0%

職業： 学生 6.4%、勤労者 27.5%、主婦(夫) 34.3%、無職 26.3%、未記入 5.5%

年齢： 19歳以下 6.4%、20～29歳 0.7%、30～39歳 3.9%、40～49歳 8.4%、50～59歳 10.7%

60～69歳 13.7%、70～79歳 38.6%、80歳以上 16.3%、未記入 1.3%

交通手段： 公共交通機関 20.2%、自転車・バイク 17.9%、車 36.4%、徒歩 20.2%、未記入 5.3%

使用施設： 諸室 62.0%、ホール・多目的ホール 33.4%、スポーツ施設 0.5%、幼児室 0.1%、未記入 4.0%

利用形態： 団体 87.8%、個人 6.8%、未記入 5.4%

利用頻度： 初めて 2.4%、定期的 17.6%、不定期 76.0%、未記入 4.0%

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	24.9%	42.4%	29.6%	0.5%	0.1%	2.5%
受付待ち時間	22.8%	38.6%	33.4%	1.0%	0.1%	4.1%
施設の清掃	24.0%	40.7%	31.6%	1.5%	0.0%	2.2%
設備の満足度	17.3%	33.7%	37.3%	8.0%	1.2%	2.5%
備品の充実	17.4%	29.2%	42.2%	6.7%	1.0%	3.5%

《アンケートの主な意見》

● 良かった点

- ・ きれい・清潔、清掃がいき届いている
- ・ 親切に対応してくれる
- ・ 丁寧に対応してくれる
- ・ 仲間ができた、コミュニケーションがとれる

● 悪かった点

- ・ トイレの便座が冷たいので改善して欲しい
- ・ 冷暖房が効かない
- ・ 諸室の机・椅子が古い、傷んでいる
- ・ 窓の開閉がしにくい

● 要望

- ・ ロビーの机を増やしてほしい→多くの方々が利用できるよう検討している

(4) 未利用者アンケート

正面玄関前においてコミュニティセンターを利用したことがない人にアンケートを取ったところ、62.9%が、コミュニティセンターの自主事業やイベントについて知らないとの回答だった。また、イベントの情報がほしいとの声が多かった。
館内掲示やX等を活用し、情報を発信していきたい。

(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
大きな声で歌を歌うと体がとても熱くなるので、音楽室に冷房を入れてほしい。冷房を入れられないのならば、いつから冷房が入るのか。	基本的には6月頃に冷房に切り替えるが、5月頃から外気温や室内の温度や湿度、利用者の方々からの声等、冷房が必要と感じた時には空調を入れている。
会議室が空いている日だけでも、交通手段を持っていない、家での学習環境に恵まれない人に、自習室として開放してもらえないか。	通常、学習コーナーについて問われた際には、美浜図書館やコミュニティセンターに無料学習コーナーはないことをお伝えしているが、有料でも利用したい方には「個人利用」をおすすめしている。 今後、学習コーナーの要望が多くなれば設置を検討したい。
和太鼓のサークルが活動中、音が大きいと苦情が寄せられた	活動中のサークルに事情を説明し、太鼓に布を被せていただく等最大限音を小さくしていただくよう求めた。またその他の和太鼓サークルにも同様にお声がけをした。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	【施設利用実績】 ・稼働率は目標55.5%に対して実績が55.0%で目標を達成できなかったものの、いきいきプラザの工事中は当該施設の利用者に対して高洲CCの利用を促したこともあり、利用人数は目標130,175人に対して実績が141,168人となり目標を達成することができた。 ・期日前投票でホール2を一般の利用者が使用できない期間については、用途に合わせた他の諸室を案内することで対応した。 【自主事業】 ・予定していたイベントや教室はほぼ計画どおりに実施することができた。 なかでも、当施設で活動している人形劇団に依頼して実施している「人形劇公演」は多くの来場者にご好評をいただき、大人から子どもまで幅広い世代が一緒に楽しめる、温かく賑やかな時間を提供することができた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・隣接するいきいきプラザが工事で使用できない期間は、当該施設と連携したことにより普段高洲CCを利用していない方に諸室を使用してもらうことができ、利用者増に寄与したほか諸室の周知にも繋がった。 ・自主事業について、稼働率の低い夜間時間帯に行う事業や、稼働率に課題のある料理実習室にて行う事業を定期的に実施し、諸室の稼働率向上に努めた。また、既存サークルを登用して子どもだけでなく大人も楽しめるような「人形劇」を実施し、幅広い世代の来館に寄与した。 ・「X」にて昨年度よりも多くの自主事業の周知に取り組み、積極的な情報発信に努めている点について評価できる。
----------	---	----	--

【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
 ・利用者数の増加や諸室稼働率を達成したことは評価できる。一方、収支状況は赤字となっているため、数値目標を十分に検討して設定すべきである。
 ・自主事業について、積極的に広報活動を行ったことは評価できる。しかし、収支は赤字となっているため、幅広い年代が参加できる事業の実施を検討しつつ、継続的に実施している事業は、効果や収支状況を検討して計画を立てられたい。
- ・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。