

令和元年度 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	千葉市花見川区花島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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、スポーツ教室・イベントの開催によるスポーツ振興の促進、地域コミュニティの形成、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等の効果を期待している。
成果指標※	① 施設稼働率（諸室）
数値目標※	① 36.0%／指定期間最終年度（35.8%以上） 35.0%／R元年度
所管課	千葉市花見川区役所地域振興課

※ 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	スポーツクラブNAS株式会社
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)	東京都江東区有明3丁目7番18番
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021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※	R元年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 36.0% (35.8%以上)	31.7%	最終年度数値目標に対する達成率 88.1% (88.5%)
	R元年度数値目標 35.0%		R元年度数値目標に対する達成率 90.6%

※ 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	R元年度実績
各種教室・講座の開催 65教室 (R元年度)	108教室
施設利用者数 R元目標 81,800人	88,436人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

費目	R元年度	【参考】 H30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	20,904	20,733	実績－計画	47	新型コロナウイルス感染症の影響による指定管理料の変更
	計画	20,857	20,733	計画－提案	△ 105	
	提案	20,962	20,895			
利用料金収入	実績	4,395	3,826	実績－計画	△ 922	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用目的制限を設けた上での開館
	計画	5,317	5,189	計画－提案	24	
	提案	5,293	5,189			
その他収入	実績	120	0	実績－計画	120	台風19号の接近に伴い避難所開設のために臨時休館としたことへの損失補償
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	25,419	24,559	実績－計画	△ 755	
	計画	26,174	25,922	計画－提案	△ 81	
	提案	26,255	26,084			

イ 支出

費目	R元年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	17,108	17,006	実績－計画	△ 170	労務管理の徹底による経費削減
	計画	17,278	17,107	計画－提案	0	
	提案	17,278	17,107			
事務費 管理費	実績	4,980	4,853	実績－計画	△ 2,026	都市公園施設との経費按分の見直しによる減。
	計画	7,006	6,942	計画－提案	△ 64	
	提案	7,070	7,070			
委託費	実績	74	41	実績－計画	△ 1,698	都市公園施設との経費按分の見直しによる減。
	計画	1,772	1,755	計画－提案	△ 15	
	提案	1,787	1,755			
その他事業費	実績	26	4	実績－計画	△ 93	
	計画	119	118	計画－提案	△ 1	
	提案	120	120			
間接費	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	22,188	21,904	実績－計画	△ 3,987	
	計画	26,175	25,922	計画－提案	△ 80	
	提案	26,255	26,052			

※「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

間接費なし

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R元年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績 856	967
その他収入	実績 0	0
合計	実績 856	967

イ 支出

(単位：千円)

費目	R元年度	【参考】 H30年度
人件費	実績 184	0
事務費・管理費	実績 615	435
委託費	実績 308	350
使用料	実績 0	0
事業費	実績 0	0
利用料金	実績 203	116
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 0	0
合計	実績 1,310	901

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費なし

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R元年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	25,419	24,559
	支出合計	22,188	21,904
	収支	3,231	2,655
自主事業	収入合計	856	967
	支出合計	1,310	901
	収支	△454	66
総収入		26,275	25,526
総支出		23,498	22,805
収支		2,777	2,721
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		市が示す利益還元のほかに自主事業の利益が黒字化した場合には、自主事業利益より、施設利用に係る備品を購入し、千葉市に寄贈する。	市が示す利益還元のほかに自主事業の利益が黒字化した場合には、自主事業利益より、施設利用に係る備品を購入し、千葉市に寄贈する。

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：35.8% 実績値：31.7%	C	達成率 88.5%

【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	A	B	<ul style="list-style-type: none"> ・提案を上回る3回目の第三者モニタリングをR元年6月に実施。花島CC受付スタッフの対応も高評価であった。 ・台風19号襲来に伴う避難所開設の際、避難者が少しでも寛げるように避難所に柔道用畳やヨガマットを敷く等の工夫を行った。また、軽運動やストレッチ、多目的室での映画上映など、避難者の不安な気持ちを和らげるような対応を行った。
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			
環境への配慮			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・CSR研修、スタッフ研修を毎月実施。消防の普通救命講習は全スタッフが受講済。職員の能力向上に注力。 ・上級救命講習を1名が受講済のほか、年度内にもう1名が受講予定であったが、新型コロナウイルスの影響で受講に至らず。収束後の受講を予定している。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
人員配置の適正化			
従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドシステムを活用した一括保守管理を実施。 ・使用しなくなったテニスボールを加工し、ロビーの椅子の足カバーとして再利用し、床面の汚れ防止や傷予防に配慮。汚れが目立ってきたためボールの取り替えを行うなど、メンテナンスも実施。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・複合施設としての強みを生かし、スポーツ大会で体育館を使用し審判・審査員による採点・集計を諸室で実施するなど、相互に施設を利用する施策を実施。また、ノルディックウォーキング体験会のように、諸室での座学講習後館外での実習をセットにした講習会を実施。 ・花島CCに特化した折り込みチラシを年に1度作成し配布している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・絵画系、工芸系サークルの活動成果披露の場としてロビーを展示スペースとして提供していたが、新たに1階通路を展示スペースとして提供。また、作品の周囲にメンバー募集ポスターを各サークル原案で作成・掲示し、メンバー募集を支援した。
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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつりの来場者数は前年度より500人増加した。(H30:11,000人→R元:11,500人) ・自主事業は、多目的室の改修工事が終了したこともあり、前年度を大幅に上回る開催数となった。(H30:44教室→R元:108教室) ・新規自主事業として「花島和太鼓まつり」を開催。幅広い世代の来場があった。
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			
市内業者の育成	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉市入札参加資格者名簿から委託業者を選定するほか、100万円以下の修繕を実施する際には、原則として千葉市小規模修繕業者登録名簿から選定するなど、市内業者の育成に貢献している。 ・15名中10名が市内在住者。男女比は2:1。 ・障害者1名を雇用している。
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			
男女共同参画社会の促進			
管理経費の縮減			

【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
床張り替え工事による外的要因はやむを得ないものの、各種教室・講座の開催数や利用者数の増加に更に努力されたい。	H30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者を対象とした映画会や教室数を増加させ、定期継続により利用者増加に努めた。 ・月初にイベント情報を印刷したチラシを配布。また、公園来園者向けに、センター建物から外に向けて自主事業の案内が見えるよう、A1サイズのポスターを独自に作成し掲出している。 ・新規自主事業としてサークル対象の太鼓祭りを開催した。

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	お客様自身による、所定の回答用紙への記入
	回答者数	849 (1月:453、3月:396)
質問項目	以下の6項目についての5段階評価 (大変満足 ~ 非常に不満足まで)	
	1. スタッフの対応・説明 について 2. 受付の待ち時間 について 3. 施設の清掃 について 4. 設備の満足度 について 5. 備品の充実度 について 6. 施設全体の満足度 について	
結果	【1月】 <回答者の属性> 住所：中央区在住(2.2%)、花見川区在住(68.2%)、稲毛区在住(3.5%)、若葉区在住(0.7%)、 緑区在住(0.4%)、美浜区在住(2.9%)、市外在住(19.9%)、未記入(2.2%) 職業：学生(2.0%)、勤労者(18.8%)、主婦(夫)(54.6%)、無職(22.7%)、未記入(1.8%) 年齢：80歳以上(12.1%)、60～79歳(62.6%)、40～59歳(16.1%)、20～39歳(5.7%)、～19歳(1.7%)、 未記入(1.9%) 交通手段：公共交通機関(6.4%)、自転車・バイク(16.1%)、自動車(62.8%)、徒歩(12.3%)、未記入(2.4%) 本日の使用施設：諸室(63.0%)、ホール(30.3%)、スポーツ施設(1.7%)、図書室等(0%)、未記入(5.0%) 利用形態：団体(91.9%)、個人(4.8%)、未記入(3.3%) 利用頻度：初めて(1.4%)、定期的(93.3)、未記入(5.3%) <満足度について> スタッフの対応： 大変満足(28.1%)、満足(46.0%)、普通(23.3%)、不満足(0.7%)、非常に不満足(0%) 受付の待ち時間： 大変満足(24.8%)、満足(40.3%)、普通(27.0%)、不満足(1.2%)、非常に不満足(0%)、 未記入(6.7%) 施設の清掃： 大変満足(33.3%)、満足(44.8%)、普通(18.3%)、不満足(1.9%)、非常に不満足(0%)、 未記入(1.7%) 設備の満足度： 大変満足(27.1%)、満足(47.9%)、普通(21.2%)、不満足(2.1%)、非常に不満足(0%)、 未記入(1.7%) 備品の充実： 大変満足(24.3%)、満足(43.6%)、普通(26.9%)、不満足(1.4%)、非常に不満足(0.5%)、 未記入(3.3%) <利用による効果> 文化活動への参加が増えた(13.2%)、スポーツ活動への参加が増えた(13.5%)、 レクリエーション活動への参加が増えた(7.9%)、地域活動への参加が増えた(5.5%)、 健康増進に役立った(33.9%)、地域との連帯感が強くなった(6.7%) 生涯学習に役立った(10.5%)、その他(1.5%)、未記入(7.3%)	
	【3月】 <回答者の属性> 住所：中央区在住(2.5%)、花見川区在住(68.4%)、稲毛区在住(3.5%)、若葉区在住(0.8%)、 緑区在住(0.3%)、美浜区在住(3.0%)、市外在住(19.28%)、未記入(2.3%) 職業：学生(1.0%)、勤労者(19.3%)、主婦(夫)(55.2%)、無職(22.9%)、未記入(1.6%) 年齢：80歳以上(12.3%)、60～79歳(64.7%)、40～59歳(15.1%)、20～39歳(5.8%)、～19歳(0.5%)、 未記入(1.6%) 交通手段：公共交通機関(6.8%)、自転車・バイク(16.4%)、自動車(61.1%)、徒歩(13.2%)、未記入(2.5%) 本日の使用施設：諸室(69.0%)、ホール(24.9%)、スポーツ施設(1.6%)、図書室等(0%)、未記入(4.4%) 利用形態：団体(93.4%)、個人(3.6%)、未記入(3.0%) 利用頻度：初めて(1.7%)、定期的(93.4)、未記入(5.0%) <満足度について> スタッフの対応： 大変満足(28.9%)、満足(44.1%)、普通(24.8%)、不満足(0.8%)、非常に不満足(0%) 未記入(1.4%) 受付の待ち時間： 大変満足(26.2%)、満足(37.6%)、普通(27.9%)、不満足(1.1%)、非常に不満足(0%)、 未記入(7.2%) 施設の清掃： 大変満足(33.9%)、満足(43.5%)、普通(19.3%)、不満足(2.2%)、非常に不満足(0%)、 未記入(1.1%) 設備の満足度： 大変満足(28.1%)、満足(45.7%)、普通(22.3%)、不満足(2.5%)、非常に不満足(0%)、 未記入(1.4%) 備品の充実： 大変満足(25.1%)、満足(42.1%)、普通(27.8%)、不満足(1.7%)、非常に不満足(0.3%)、 未記入(3.0%) <利用による効果> 文化活動への参加が増えた(13.6%)、スポーツ活動への参加が増えた(11.4%)、 レクリエーション活動への参加が増えた(7.9%)、地域活動への参加が増えた(5.1%)、 健康増進に役立った(35.3%)、地域との連帯感が強くなった(6.6%) 生涯学習に役立った(11.0%)、その他(1.3%)、未記入(7.9%)	

(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
フローリングの砂埃が目立つ（夕方から夜間帯）。	利用者にも協力をいただき使用後の清掃を再度お願いするとともに、利用後の空き時間にスタッフが清掃を実施し、清潔が保てるよう努めている。
暖房の効きが悪い。	エアコンの故障により温度が上がらず、早急に修繕を実施した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の皆様の健康増進を図るとともに、地域コミュニティとしての交流機能を発揮できるよう管理運営に努めました。諸室利用以外の方々にも足を運んでいただけるようロビーに地域の情報やサークル活動の情報を提供しました。 ・コミュニティまつりも地域の自治会と連携を取り、近隣学校にもご協力をいただき、前年を上回る来場者を得ました。 ・施設管理では、自営修繕に力を注ぎコストのコントロールを行いました。 ・大型台風等の施設被害には、ご利用者の安全確保を第一に対応。早期の施設開放に努めました。 <p>また、自然災害発生時の避難所対応やコロナウイルス感染防止対策では千葉市、各機関と協力して市民の安全確保に尽力いたしました。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室の稼働率は31.7%であり、R元年度の目標（35.0%）及び最終年度の目標（35.8%）を下回った。台風や新型コロナウイルスで利用制限があったことや多目的室が選挙の期日前投票会場として使用された期間があったこと等、やむを得ない事情があったものと理解できる。今後の新型コロナウイルスの収束状況にもよるが、目標達成に向けて最終年度の改善を期待したい。 ・各種教室・講座の開催数や施設利用者数は、多目的室の改修工事が終了したこともあって、前年度と比較して大幅に増加（H30講座等開催数:44教室、H30施設利用者数:73,488人）しており、R元年度の目標を大きく上回っている点は評価できる。 ・台風15号、同19号、10月25日の大雨、新型コロナウイルスの蔓延等、想定外の事態が発生したが、避難所開設・避難者受け入れ、利用目的制限を設けた上での開館等、市の指示に対して適切に対応している。特に台風19号接近に備え避難所を開設した際には、避難者が少しでも寛げるような工夫を行ったことや避難者の不安な気持ちを和らげるような対応を行った点は高く評価できる。 ・参加者が催行人数に満たず中止となった自主事業があることやアンケートの実施時期に偏りが見られる等、施設運営に当たり改善の余地が見られることから、創意工夫を凝らした運営を期待したい。
------	---	----	--

【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

<ul style="list-style-type: none"> ・魅力的な講座や教室の開催により更なる利用者数の増加に努められたい。
--