

## 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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[令和7年度]（35.3%以上）
所管課	千葉市花見川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	スポーツクラブNAS株式会社
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)	東京都港区虎ノ門4丁目3番1号 城山トラストタワー26階
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）	最終年度数値目標	38.9%	最終年度数値目標に対する達成率
	36.0% (35.3%以上)		108.1% (110.2%)
	R5年度数値目標		R5年度数値目標に対する達成率
	34.0%		114.4%

※ 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	R5年度実績
各種教室・講座の開催 R5目標 55教室	107教室
施設利用者数 R5目標 79,800人	56,428

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	12,557	12,520	実績－計画 0	
	計画	12,557	12,520	計画－提案 0	
	提案	12,557	12,520		
利用料金収入	実績	4,801	4,679	実績－計画 301	コロナの緩和による利用の増加
	計画	4,500	4,400	計画－提案 0	
	提案	4,500	4,400		
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	17,358	17,199	実績－計画 301	
	計画	17,057	16,920	計画－提案 0	
	提案	17,057	16,920		

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	11,865	11,359	実績－計画 400	運営・施設維持管理の為、追加人員配置。
	計画	11,465	11,352	計画－提案 0	
	提案	11,465	11,352		
事務費 管理費	実績	5,035	5,330	実績－計画 △ 383	主に光熱費計画差額。
	計画	5,418	5,394	計画－提案 0	
	提案	5,418	5,394		
委託費	実績	95	41	実績－計画 21	
	計画	74	74	計画－提案 0	
	提案	74	74		
その他事業費	実績	24	31	実績－計画 △ 76	
	計画	100	100	計画－提案 0	
	提案	100	100		
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	17,019	16,760	実績－計画 △ 38	
	計画	17,057	16,920	計画－提案 0	
	提案	17,057	16,920		

※「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

--

(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	1,077	1,379
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,077	1,379

イ 支出

(単位：千円)

費目		R5年度	【参考】 R4年度
人件費	実績	281	0
事務費・管理費	実績	1,077	762
委託費	実績	392	1,180
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	296	343
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	2,046	2,286

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)

		R5年度	【参考】R4年度
必須業務	収入合計	17,358	17,199
	支出合計	17,019	16,760
	収支	339	439
自主事業	収入合計	1,077	1,379
	支出合計	2,046	2,286
	収支	△ 969	△ 907
総収入		18,435	18,578
総支出		19,065	19,046
収支		△ 630	△ 468
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

令和3年度より、自主事業の収支が赤字の場合は、利益還元に係る収支に自主事業の収支を含まない。

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：35.3% 実績値：38.9%	B	市設定の数値目標に対する達成率110.2%

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	適切に実施している
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	B	CSR、安全研修を毎月実施。 普通救命講習は全スタッフが受講するなど 職員の能力向上に努めている。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	開館時間中、適宜施設を巡回し不備の早期発見、対処に努めている。 備品は管理台帳を作成し、自主的に年2回の 棚卸しを実施して管理している。 諸室貸出時に、お客様にルームキーと一緒に 消毒液と拭き取りクロスをセットでお渡し し、お客様にも施設の美化、消毒にご協力い ただいている。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	開館時間、利用料金については市の条例に則り 適切に運営している。 複合施設であることを活かすため、フレイル 予防教室やカラダを良くする教室等、座学と 実習を組み合わせた自主事業の実施、スポ ーツ大会参加者への映画上映会や料理教室、プ ログラミング教室のご案内、反対に、コミュ ニティの自主事業参加者に体育館の利用をご 案内する等、相互利用促進に努めている。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	サークルメンバー募集ポスター作成を施設で 代行するサービスを実施。活動を支援してい る。 利用者アンケートを年2回実施する他、本部 スタッフ、他施設館長による査察を不定期に 実施。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	乳幼児の救命方法を学ぶ「パパママ救命講習 会」、小学生向けの「プログラミング教室」 ご家族揃ってお楽しみいただいている「親子 料理教室」、ご高齢の方に向けた「名画上映 会」や「カラダを良くする教室」等々、幅広 い年代の方々にご愛顧いただけるよう努めて いる。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	C	千葉県入札参加資格者名簿から委託 業者を選定、100万円以下の修繕実施の 際には、原則として千葉県小規模修繕 業者登録名簿から選定するなど、市内 業者の育成に貢献。 障害者1名を雇用。 15名中9名が市内在住者。男女比は10:5。
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
・通常営業に戻りつつある中で、収支の改善に取り組まれない。	R4年度	諸室稼働率向上に努め、利用料金収入の増加・収支の改善に取り組んだ。

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	(9月：168、1月：193)
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	<p><b>【9月】</b></p> <p>&lt;回答者の属性&gt;                      住所：中央区在住(3.0%)、花見川区在住(56.5%)、稲毛区在住(13.7%)、若葉区在住(0.6%)、緑区在住(0.6%)、美浜区在住(4.8%)、市内区未記入(2.4%) 市外在住(18.5%)、未記入(0.0%)                      職業：学生(4.8%)、勤労者(17.3%)、主婦(夫)(46.4%)、無職(29.2%)、未記入(2.4%)                      年齢：80歳以上(17.3%)、60～79歳(60.1%)、40～59歳(8.3%)、20～39歳(10.7%)、～19歳(1.2%)、未記入(2.4%)                      交通手段：公共交通機関(10.1%)、自転車・バイク(15.5%)、自動車(58.9%)、徒歩(14.9%)、未記入(0.6%)                      本日の使用施設：諸室(66.1%)、ホール(27.4%)、未記入(6.5%)                      利用形態：団体(92.3%)、個人(3.6%)、未記入(4.2%)                      利用頻度：初めて(0.0%)、定期的(87.5%)、不定期(0.0%)、未記入(12.5%)</p> <p>&lt;満足度について&gt;                      スタッフの対応： 大変満足(31.5%)、満足(36.3%)、普通(25.6%)、不満足(1.8%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(4.8%)                      受付の待ち時間： 大変満足(31.5%)、満足(32.1%)、普通(28.0%)、不満足(2.4%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(6.0%)                      施設の清掃： 大変満足(39.3%)、満足(46.4%)、普通(12.5%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(1.8%)                      設備の満足度： 大変満足(33.3%)、満足(42.3%)、普通(21.4%)、不満足(0.6%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.4%)                      備品の充実： 大変満足(28.0%)、満足(38.1%)、普通(29.2%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.6%)、未記入(4.2%)</p> <p>&lt;利用による効果&gt;                      文化活動への参加が増えた(17.7%)、スポーツ活動への参加が増えた(5.9%)、レクリエーション活動への参加が増えた(6.3%)、                      地域活動への参加が増えた(7.2%)、健康増進に役立った(31.2%)、地域との連帯感が強くなった(5.1%)                      生涯学習に役立った(14.3%)、その他(4.2%)、未記入(8.0%)</p> <p><b>【1月】</b></p> <p>&lt;回答者の属性&gt;                      住所：中央区在住(4.1%)、花見川区在住(43.0%)、稲毛区在住(12.4%)、若葉区在住(3.6%)、緑区在住(0.5%)、美浜区在住(4.1%)、市内区未記入(1.0%) 市外在住(29.5%)、未記入(1.6%)                      職業：学生(2.1%)、勤労者(17.6%)、主婦(夫)(37.3%)、無職(29.0%)、未記入(14.0%)                      年齢：80歳以上(20.7%)、60～79歳(59.0%)、40～59歳(10.4%)、20～39歳(5.2%)、～19歳(1.6%)、未記入(3.1%)                      交通手段：公共交通機関(4.1%)、自転車・バイク(13.0%)、自動車(61.1%)、徒歩(9.8%)、未記入(11.9%)                      本日の使用施設：諸室(59.6%)、ホール(34.2%)、未記入(6.2%)                      利用形態：団体(90.2%)、個人(3.1%)、未記入(6.7%)                      利用頻度：初めて(1.0%)、定期的(79.3%)、不定期(3.1%)、未記入(16.6%)</p> <p>&lt;満足度について&gt;                      スタッフの対応： 大変満足(21.2%)、満足(40.9%)、普通(34.2%)、不満足(0.5%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(3.1%)                      受付の待ち時間： 大変満足(18.1%)、満足(42.0%)、普通(34.2%)、不満足(1.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(4.7%)                      施設の清掃： 大変満足(30.6%)、満足(45.6%)、普通(22.3%)、不満足(1.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.5%)                      設備の満足度： 大変満足(23.8%)、満足(51.3%)、普通(23.3%)、不満足(1.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.5%)                      備品の充実： 大変満足(18.1%)、満足(48.2%)、普通(27.5%)、不満足(2.6%)、非常に不満足(1.0%)、未記入(2.6%)</p> <p>&lt;利用による効果&gt;                      文化活動への参加が増えた(16.6%)、スポーツ活動への参加が増えた(11.5%)、レクリエーション活動への参加が増えた(5.1%)、                      地域活動への参加が増えた(5.8%)、健康増進に役立った(33.9%)、地域との連帯感が強くなった(4.1%)                      生涯学習に役立った(14.6%)、その他(1.7%)、未記入(6.8%)</p>	

(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
(受付の待ち時間) 時間通りに利用でき、待たされることはない	大変嬉しいご意見をいただきましたこと、感謝申し上げます。利用者の皆様に心地よく施設を利用していただけるよう、利用開始時間の5分前までの入退受を受付窓口でお声がけさせていただいていますが、その努力がお客様に届いたことを嬉しく思います。お客様から頂戴したお褒めの言葉は、我々にとって大きな励みとなります。
(設備の満足度) トイレの便座が冷たい	ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。冬季は開館前に便座ヒーターの電源を入れ加温しているのですが、ご使用後に電源を切ってしまう利用者がいらっしゃったようです。このため、男性用、女性用とも、スタッフが定期巡回して便座の加温状況を確認するように改めました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>新型コロナウイルスが5月連休明けに感染症法の5類へと移行し、社会全体がかつての日常を取り戻しつつある中で、個人利用の増加、企業・団体等の研修や外国人食品技能検定の会場利用など多くの需要に支えられ、全体稼働率がR5年度数値目標対比で116.1%と、コロナ禍以前を上回るまで回復することができました。楽器演奏やダンスなどでの個人利用者の増加が一因ですが、団体利用が減少していることの裏返しという面は否めません。</p> <p>大判プリンターによるポスターやデジタルサイネージ、施設WEBページでの広報の他、近隣幼稚園にお子さん向けイベントのチラシ配架のご協力いただく等、広報活動を拡充しました。料理教室やプログラミング教室などの自主事業では、一家揃って、お孫様と祖父様、祖母様と様々な年代の方に広くご参加いただいております。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス5類移行直後にもかかわらず、花島コミュニティまつりを開催したことは評価できる。引き続きホームページ等の広報を充実し、来場者の増加につなげることを期待する。</li> <li>・大型デジタルサイネージを導入し、静止画のみでなく動画で情報を伝えている点は評価すべき点である。今後もこれを活用し、具体的な数字面で効果が確認できるようになることを期待する。</li> <li>・サークル活動を支援するために、利用者の年代を考慮して、職員間で連携して配付物の作成の補助を行ったことは評価すべき点である。また、世代間交流に力を入れていることから、今後も伝え方等で創意工夫を望む。さらに、心身の健康増進に努める活動を花島地域の公共施設の拠点の一つとして継続することを期待している。</li> </ul>
------	---	----	---

【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>・稼働率の向上の取組や、サークルメンバー募集ポスターの作成代行などの新しい取組を期待する点を評価できる。</p>
---