

令和3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	千葉県若葉区都賀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（抄） （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、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	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減につなげる。
成果指標※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（スポーツ施設）
数値目標※	① 41.6%（38.7%）／指定期間最終年度 ② 19,670人（18,960人）／指定期間最終年度
所管課	若葉区役所地域振興課

※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 指定管理者の基本情報

指定管理者名	株式会社 千葉マリスタジアム
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）	千葉県美浜区高浜4丁目12番2号
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年）
選定方法	公募による
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※	R3年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 41.6%（38.7%）	33.2%	最終年度数値目標 79.8%（85.8%）
	R3年度数値目標 40.0%		R3年度数値目標 83.0%
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 19,670人（18,960人）	20,276人	最終年度数値目標 103.1%（106.9%）
	R3年度数値目標 19,436人		R3年度数値目標 104.3%

※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	R3年度実績
幼児室・静養室・サンルーム利用者数	7,226人
コミュニティまつり	0人（中止）

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R3年度	【参考】 R2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	52,082	57,477	実績－計画	△ 523	利用制限に伴う一部返還のため
	計画	52,605	55,649	計画－提案	0	
	提案	52,605	55,649			
利用料金収入	実績	7,171	4,672	実績－計画	△ 1,178	コロナによる利用者減少のため
	計画	8,349	9,589	計画－提案	0	
	提案	8,349	9,589			
その他収入	実績	28	48	実績－計画	28	コピー収入を計上したため
	計画	0	137	計画－提案	0	
	提案	0	137			
合計	実績	59,281	62,197	実績－計画	△ 1,673	
	計画	60,954	65,375	計画－提案	0	
	提案	60,954	65,375			

イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	23,712	26,104	実績－計画	520	一部直営による業務対応などのため
	計画	23,192	22,529	計画－提案	0	
	提案	23,192	22,097			
事務費 管理費	実績	10,281	8,745	実績－計画	1,133	消耗品ほか初年度経費計上のため
	計画	9,148	14,825	計画－提案	0	
	提案	9,148	15,760			
委託費	実績	19,484	18,898	実績－計画	△ 6,030	委託業者集約に伴う経費縮減、 一部直営で実施のため
	計画	25,514	21,019	計画－提案	0	
	提案	25,514	20,516			
その他事業費	実績	42	51	実績－計画	△ 58	備品購入費の削減
	計画	100	540	計画－提案	0	
	提案	100	540			
間接費 (本社費・共通費)	実績	3,000	6,462	実績－計画	0	
	計画	3,000	6,462	計画－提案	0	
	提案	3,000	6,462			
合計	実績	56,519	60,260	実績－計画	△ 4,435	
	計画	60,954	65,375	計画－提案	0	
	提案	60,954	65,375			

※「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（本社費・共通費）の配賦基準・算定根拠

管理運営費の約5%を計上。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	697	0
その他収入	実績	0	0
合計	実績	697	0

イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績	122	48
事務費	実績	44	0
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		3
事業費	実績	1,235	58
利用料金	実績	142	10
その他事業費	実績		
間接費(本社費・共通費)	実績		
合計	実績	1,543	119

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	59,281	62,197
	支出合計	56,519	60,260
	収支	2,762	1,937
自主事業	収入合計	697	0
	支出合計	1,543	119
	収支	△ 846	△ 119
総収入		59,978	62,197
総支出		58,062	60,379
収支		1,916	1,818
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）	C	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 85.8% 指定管理者設定の目標（R3年度）に対する達成率 83.0%
施設利用者数(スポーツ施設)	B	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 106.9% 指定管理者設定の目標（R3年度）に対する達成率 104.3%

【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	市の指定管理料支出は、選定時の提案額とほぼ同額であった。 (実績：52,082千円 提案：52,605千円)

【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・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営を実施した。
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	C	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を実施した。
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	・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を実施した。
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	B	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を実施した。 ・管理者の保有する幅広い市内ネットワークを活かし、積極的に利用促進を図っている。
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	C	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を実施した。 ・前指定管理期間中で高評価されていた利用者支援サービスについて、管理者が変わっても引き続き継続して実施されている点は評価できる。
利用者サービスの向上			
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	・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を実施した。 ・絵本の読み聞かせを年間11回実施し、積極的に子育て支援を推進している。また、感染症対策をしつつ、独自色を発揮して積極的に自主事業を展開している。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	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
参加者満足度の低い自主事業については、参加者のニーズを調査し、自社のみならず外部の知識を活用し、魅力ある内容に見直しをされたい。	令和2年度	自主事業は、自己満足に至らぬよう常に参加者の意見の収集に努め、ニーズの分析を行い実施した。
施設の利用者だけでなく、未利用者にもアンケート調査等を実施し、施設を利用しない要因を把握し改善することで、潜在的な需要の掘り起こしに努められたい。	令和2年度	未利用者に対するアンケート方法については、検討したい。
高齢の利用者が多い施設ではあるが、市受託事業の「絵本の読み聞かせ」の参加人数を増やすよう努めることなどにより、若い世代の利用も促し、世代間交流を深める努力を継続されたい。	令和2年度	絵本の読み聞かせは、募集要項では年4回以上とされているが、年11回実施した。 若い世代の利用促進事業としては、親子参加型の事業や、支えあい教室など、中高生の施設利用を促す事業に取り組んでいる。

※上記意見はあくまで、令和2年度中に前指定管理者に対して提出されたものである。令和3年度から指定管理者が変更となったため、令和3年度は選定評価委員会を開催しておらず、令和3年度を対象年度とする意見はないが、現指定管理者が前指定管理期間における課題に対して、どのような対応・改善に取り組んだかを記載している。

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	施設利用者に調査票等を配布し、回答を集計。(1月に全コミュニティセンター共通の満足度調査実施、それ以外に各実施事業の参加者に対し事業改善のためのアンケートを随時実施)
	回答者数	共通満足度調査(1月)：1,248人 随時調査：下記のとおり
	質問項目	共通満足度調査：回答者自身の情報、センターに対する満足度、センター利用による効果 随時調査：講座の満足度、意見・感想、講座を知った媒体、今後実施してほしい講座や要望
結果	<p>【共通満足度調査(1月)】</p> <p>1. 回答者自身について</p> <ul style="list-style-type: none"> 住所…若葉区在住が62.3% 中央区在住が9.6% 市外在住が13.9% 職業…勤労者が35.7%、主婦が29.2% 学生が5.0% 年代…60歳以上が58.0% 30歳未満が9.9% 交通手段…自動車が52.9% 公共交通機関が13.9% 徒歩が13.9% 使用施設…諸室が48.4% ホールが34.0% 体育館が10.6% 利用形態…団体が85.5% 利用頻度…定期的が70.4% <p>2. 当センターに対する満足度(大変満足と満足を合わせた割合)</p> <p>①スタッフの対応説明 67.8% ②受付の待ち時 61.4% ③施設の清掃 72.4% ④設備 65.7% ⑤備品の充実 58.3%</p> <p>3. 当センター利用による効果</p> <ul style="list-style-type: none"> 文化活動への参加が増えた 15.3% ・スポーツ活動への参加が増えた 11.1% レクリエーション活動への参加が増えた 7.1% ・地域活動への参加が増えた 4.8% 健康増進に役立った 28.7% ・地域との連帯感が強くなった 5.1% 生涯学習に役立った 13.4% <p>【随時調査】 (絵本の読み聞かせ参加者アンケート) 年間11回開催のうち8回でアンケート実施(合計回答19件)</p> <ul style="list-style-type: none"> 感想 とても満足17件、満足2件 意見 お友達が増えて嬉しい 子どもが楽しんでいた 情報取得媒体 ポスター5件、インターネット7件、チラシ2件、その他(紹介等)5件 要望 もっと回数を増やしてほしい <p>(自主事業参加者アンケート) 9講座(合計回答103件)</p> <ul style="list-style-type: none"> 感想 とても満足70件、満足32件、どちらともいえない1件 情報取得媒体 ポスター35件、市政だより34件、インターネット12件、チラシ3件、その他(紹介等)19件 	

(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
ロッカーを増やしてほしい。	設置場所やロッカー口数、金額、利用者の要望理由などを分析したうえで、備品要望の提出を検討したい。
全室、wi-fiを設置してほしい。	初年度にLANケーブルを2室に引きアンテナを設置した。Wi-fiは設置費用も高み、またポケットwi-fiは、室により通信が安定しない場合が想定できるため、現状での拡大は困難と考えられる。
コピー機を設置してほしい。	コピーは現在、事務室でスタッフが対応しており、大きな問題はない。要望に対してコピーの需要は少ないため、設置を見送った。また、費用対効果に見合った機種への導入も困難な状況にある。
机、椅子の取替をしてほしい。	机（座卓含む）やスタッピングチェアは、傷み具合の悪いものから順次、計画的に修繕を実施する。パイプ椅子は、状態の悪いものを軽量タイプの椅子に更新を図っていきたい。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響による利用時間・人数制限があり、当初計画していたとおりの実績を上げることができなかった。 当センターの管理初年度にあたり、利用者には不便をかけることのないようスムーズな移行を心掛け、前指定管理者のやり方を踏襲する部分も多々あったが、自主事業においては、提案書に則り数々の事業（計画45事業→実施55事業）を手掛け、当社の特色を大いに出すことができた。 このような実績を鑑み、コロナ禍において施設でクラスターを出すことなく、利用者に安心安全にご利用を頂けたことは評価できる。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> 3期にわたり管理を務めた前指定管理者から初の指定管理者変更となったが、他の施設の管理実績等を活かし、うまく引継ぎを行い、概ね大きな混乱もなく初年度を終えた。 依然として新型コロナウイルスの影響があり、感染拡大防止のため、開館時間短縮や利用目的制限等の市からの指示に対して、迅速かつ丁寧な対応により、利用者への周知、理解を得ることに努めた。 感染症対策を行ったうえで、指定管理者の独自色を出しつつ、絵本の読み聞かせや各種自主事業を積極的に展開し、新規利用者の開拓に努めた。 スポーツ施設利用者数は、すでに設定目標を上回る実績となった。諸室稼働率については、目標には達していないものの、コロナ禍の厳しい状況の中でも上向き傾向であるので、引き続き向上に向け取り組みを継続していただきたい。
------	---	----	--

【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

<p>(ア) 前指定管理者から円滑に引継ぎを行い、初年度ながら魅力的な自主事業の実施など、独自色を出しつつ運営を行った点は評価できる。</p> <p>(イ) 自主事業やサークルなどの情報発信について、ホームページの内容を見直すなど、デジタル化や市民の求める内容を適切に届けられるような工夫を検討されたい。</p> <p>(ウ) 体育館の利用者数が目標を大きく上回っている点は評価できる。近隣の高校や大学などとも連携し、学生たちの居場所づくりなど若い世代の取り組みについても注力いただきたい。</p> <p>(エ) アンケートの実施にあたっては、新規利用者の獲得につながるような質問項目を見直すこと、またその結果について分析することで管理運営の改善につなげるよう取り組まされたい。</p> <p>(オ) 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、毎期一定の利益を積み上げていることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
