

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	千葉市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、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提供すること。 ・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	若葉区役所地域づくり支援課

※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 （共同事業体の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉市美浜区高浜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※	R5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%） 【参考】R5年度数値目標 40.8%	42.4%	最終年度数値目標 101.9%（109.6%） 【参考】R5年度数値目標 103.9%
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） 【参考】R5年度数値目標 19,553人	18,680	最終年度数値目標 95.0%（98.5%） 【参考】R5年度数値目標 95.5%

※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
幼児室・静養室・サニールーム利用者数	6,699人
コミュニティまつり	1,600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	53,028	52,808	実績－計画	0	
	計画	53,028	52,808	計画－提案	0	
	提案	53,028	52,808			
利用料金収入	実績	7,943	8,032	実績－計画	△ 526	サークルの構成人数が減少したことにより、ホールから大広間や音楽室など小さい（料金の安い）諸室に変更となった。また、体育館の利用者も多人数グループの利用が減ったことにより、利用料金収入も減少した。
	計画	8,469	8,409	計画－提案	0	
	提案	8,469	8,409			
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	60,971	60,840	実績－計画	△ 526	
	計画	61,497	61,217	計画－提案	0	
	提案	61,497	61,217			

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	26,417	27,712	実績－計画	2,287	従業員の超過勤務に伴う割増賃金及び最低賃金改正による人件費の増加
	計画	24,130	23,658	計画－提案	0	
	提案	24,130	23,658			
事務費 管理費	実績	9,340	10,448	実績－計画	312	計画時の想定より通信費、賃借料の維持費用が増加したため。
	計画	9,028	9,088	計画－提案	0	
	提案	9,028	9,088			
委託費	実績	21,906	20,329	実績－計画	△ 3,333	委託契約見直しによる委託費の減
	計画	25,239	25,371	計画－提案	0	
	提案	25,239	25,371			
その他事業費	実績	104	60	実績－計画	4	
	計画	100	100	計画－提案	0	
	提案	100	100			
間接費 (本社費・共通費)	実績	3,000	3,000	実績－計画	0	
	計画	3,000	3,000	計画－提案	0	
	提案	3,000	3,000			
合計	実績	60,767	61,549	実績－計画	△ 730	
	計画	61,497	61,217	計画－提案	0	
	提案	61,497	61,217			

※「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

本部における総務・人事業務、経理業務、資格取得推進業務等に関する経費を収支予算書の一般管理費として、管理運営費の約5%（3,000千円）を計上している。

①給与、手当等の事務経費900千円、②人事関係、福利関係人件費750千円、③経理関係費780千円

④資格取得、研修費、図書費360千円、⑤その他経費210千円

(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	1,924	1,509
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,924	1,509

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度
人件費	実績	176	186
事務費	実績	239	84
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	1,784	1,654
利用料金	実績	197	198
その他事業費	実績		
間接費（本社費・共通費）	実績		
合計	実績	2,396	2,122

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費は含めていない。

(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	60,971	60,840
	支出合計	60,767	61,549
	収 支	204	△ 709
自主事業	収入合計	1,924	1,509
	支出合計	2,396	2,122
	収 支	△ 472	△ 613
総収入		62,895	62,349
総支出		63,163	63,671
収 支		△ 268	△ 1,322
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）	B	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 109.6% 【参考】指定管理者の目標（R5年度）に対する達成率 103.9%
施設利用者数（スポーツ施設）	C	市設定の目標（指定管理期間最終年度）に対する達成率 98.5% 【参考】指定管理者の目標（R5年度）に対する達成率 95.5%

【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	市の指定管理料支出は、選定時の提案額と同額であった。 (実績：53,028千円 提案：53,028千円)

【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	
	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	
	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	
	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	
	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	
	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	
	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	
	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
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れない。	令和3年度	コミュニティまつりの来場者へ向けたアンケートを実施し、質問項目（利用する場合、何に興味があるか）を追加した。結果として、①諸室利用16.3% ②体育館利用10.2% ③サークルに参加31.8% ④講座に参加20.1%であった。「サークルや講座に参加してみたい」という結果が5割程度あったことが判明した。この結果を受けて、サークル情報の周知強化、魅力的な自主事業を実施することで、利用者の拡充を図り管理運営の改善に取り組んでいく。
長期的な施設の稼働率等の数値目標を見据え、未利用者アンケート等により利用促進のための方策を検討されたい。	令和4年度	9月にコミュニティまつりの来場者へ向けたアンケートを実施した。その結果を受けて、12月より自主企画事業を掲載した開催情報のチラシを都賀コミュニティセンター周辺の自治会の回覧版に毎月回覧し、利用促進を図った。
全施設共通アンケートについて、市内の全コミュニティセンターの結果との相対的な評価を行われたい。	令和4年度	全コミュニティセンターのアンケート結果を基に、適宜指定管理者と連携し、管理運営の改善に取り組んでいく。
備品等（バレーボールの支柱）の老朽化対策について、利用者の安全確保のため、早急に取り換えをされたい。	令和4年度	指定管理者に備品購入費の予算がないため、千葉市で2組のうち1組を購入した。もう1組については、市が令和6年度に購入予定である。

6 ユーザーニーズ・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	年2回（9月・1月） 施設利用者を対象に調査票を配布し、回答を集計。
	回答者数	第1回 239人 第2回 1,367人
	質問項目	第1回：コミュニティまつりの来場者に独自のアンケート調査 第2回：全コミュニティセンター共通のアンケート調査（満足度調査）
結果	第1回	1. 回答者について ・住所…千葉市内在住が84.0% 県内在住が14.3% 県外在住が1.3% ・職業…専業主婦・主夫が34.6%、無職が27.4%、勤労者・自営業が24.1% ・年代…70歳以上が48.9%、30歳未満が7.6% 2. コミュニティセンターについて ・施設所在…知っているが94.5%、知らなかったが3.8% ・諸室の利用…知っているが84.4%、知らなかったが11.4% ・体育館の利用…知っているが76.4%、知らなかったが17.3% ・来館のきっかけ…親族、知人の誘いが44.7%、ポスター、ちらしが26.2% ・来館の目的（複数回答）…発表が37.8%、展示が26.3%、模擬店が15.4% 3. 回答者が利用する場合、何に興味があるか（複数回答） ・諸室利用 16.3% ・体育館利用 10.2% ・サークルに参加 31.8% ・講座に参加 20.1%
	第2回	1. 回答者について ・住所…①若葉区在住が57.5% ②市外在住が19.5% ③中央区在住が7.5% ・職業…①専業主婦・主夫が29.5% ②勤労者・自営業が29.4% ③無職が22.1% ・年代…60歳以上が58.9% 30歳未満が13.3% ・交通手段…①自動車が48.0% ②公共交通機関が16.7% ③徒歩が16.2% ・使用施設…諸室が52.2% ホール・多目的ホールが29.2% スポーツ施設（体育館）が12.6% ・利用形態…団体が84.4% 個人が9.7% ・利用頻度…初めての利用3.9% 定期的に利用が69.9% 不定期に利用9.1% 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） ・スタッフの対応・説明 71.6% ・受付の待ち時間 64.9% ・施設の清掃 76.3% ・設備の満足度 69.7% ・備品の充実 63.4% 3. 当センターの利用による効果 ・文化活動への参加が増えた 16.5% ・スポーツ活動への参加が増えた 11.2% ・レクリエーション活動への参加が増えた 6.5% ・地域活動への参加が増えた 7.4% ・健康増進に役立った 24.2% ・地域との連帯感が強くなった 5.2% ・生涯学習に役立った 13.6%

(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
卓球台（1台）の車輪の動きが悪く、移動しづらい。	利用後に点検を実施し、不具合を修復した。
2階会議室で机を引きずる音がうるさい。	館内に貼り紙を掲示し注意喚起した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・諸室や体育館の貸し出しに関しては、利用者間でトラブルが発生しないよう常に注意を払い業務に従事した ・自主事業については、地域における施設の位置付けや役割の向上を念頭に、すべての事業に取り組んだ ・施設管理においては、特に修繕業務に注力し、管理者が気づいた不具合はもとより、利用者から指摘を受けた箇所に対して速やかに対処した ・総じて、大きな事故もなく無事管理できた。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	市が指定管理者に求める水準を概ね満たす管理運営が行われていた。 1. 成果指標について、諸室の稼働率が市の最終年度数値目標を上回って達成できたことは評価できる。特に、音楽室が70.3%と稼働率が高く、利用団体の利用（和太鼓サークルの利用増加）や個人利用の増加（笛・ラッパやピアノなど音の出る楽器の練習を居住地区の近隣に配慮し音楽室で行う利用者が増えている）によるところかと思われる。引き続き稼働率向上に向けて実施していただきたい。 2. 施設管理について、日々の点検を適切に行っている。 3. 自主事業について、計画45事業に対し、15事業見直し、5事業を追加し計50事業を実施した。通年開催事業を5講座（①心と体に優しいヨガ講座②スマイルピラティス③タイ古式ヨガ ルーシーダットン④合気道教室 ⑤リラクセーションストレッチ教室）を展開し、安定的な利用者確保に努めており、諸室の利用を促していることは評価できる。
----------	---	----	--

【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の意見

ア 人件費については、今後はより正確な計画設計を行い、新しい体制で担っていただきたい。

イ 昨年度、当部会から指摘した事項はしっかり守るとともに、改善されている点は評価できる。

ウ 総収支が赤字となっている自主事業については、企業体であることから黒字になるような方策を検討するべきである。

エ 子どもの居場所づくりの一環として、体育館の無料開放の実施については評価できる。

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、直ちに倒産・撤退のリスクはないと判断される。