

令和２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	千葉市花見川区幕張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)	・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※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館）
数値目標※	① ４６．４％以上／指定期間最終年度（４６．３％以上） ４６．４％／Ｒ２年度 ② ３７，０００人以上／指定期間最終年度（３７，０００人以上） ３７，０００人／Ｒ２年度
所管課	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	株式会社京葉美装
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)	千葉県千葉市中央区椿森２丁目５番８号
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	利用料金、指定管理料、自主事業による収入

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※	Ｒ２年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標	30.0%	最終年度数値目標に対する達成率
	46.4% (46.3%以上)		64.7% (64.8%)
	R2年度数値目標		R2年度数値目標に対する達成率
	46.4%		64.7%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標	18,765人	最終年度数値目標に対する達成率
	37,000人 (37,000人)		50.7% (50.7%)
	R2年度数値目標		R2年度数値目標に対する達成率
	37,000人		50.7%

※ 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	R2年度実績
施設利用者数（諸室） R2目標83,520人	33,527人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	42,207	40,022	実績－計画	2,459	千葉市による利用料収入減少への補填。
	計画	39,748	39,675	計画－提案	△ 2,187	支出済みの太陽光パネル（修繕費②）の設置費用
	提案	41,935	42,241			
利用料金収入	実績	5,847	10,150	実績－計画	△ 4,887	新型コロナ対策による閉館、営業短縮、来館減少のため。
	計画	10,734	10,329	計画－提案	117	当初、営業努力により収入増を見込んでいたため。
	提案	10,617	10,300			
その他収入	実績	0	50	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	48,054	50,222	実績－計画	△ 2,428	
	計画	50,482	50,004	計画－提案	△ 2,070	
	提案	52,552	52,541			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	37,654	35,396	実績－計画	5,102	最低賃金の上昇、閉館中の有休取得・休業補償により。
	計画	32,552	32,450	計画－提案	△ 40	当初、業務効率化による縮減を見込んだため。
	提案	32,592	32,472			
事務費 管理費	実績	7,370	10,057	実績－計画	△ 4,311	光熱水費、印刷費の削減
	計画	11,681	11,363	計画－提案	△ 7,615	提案時の費目誤りによる
	提案	19,296	19,405			
委託費	実績	3,990	4,100	実績－計画	△ 1,941	設備機器管理費、保安警備費の削減
	計画	5,931	5,888	計画－提案	5,583	提案時の費目誤りによる
	提案	348	348			
その他事業費	実績	0	619	実績－計画	△ 318	備品修繕を拡充し、購入を縮減したため。
	計画	318	303	計画－提案	2	
	提案	316	316			
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	49,014	50,172	実績－計画	△ 1,468	
	計画	50,482	50,004	計画－提案	△ 2,070	
	提案	52,552	52,541			

※「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		令和2年度	【参考】 令和元年度
自主事業収入	実績	189	776
その他収入	実績	0	0
合計	実績	189	776

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 令和元年度
人件費	実績	12	40
事務費	実績	13	13
管理費	実績	0	0
委託費	実績	56	120
使用料	実績	0	106
事業費	実績	101	542
利用料金	実績	211	131
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	393	952

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	48,054	50,222
	支出合計	49,014	50,172
	収 支	△ 960	50
自主事業	収入合計	189	776
	支出合計	393	952
	収 支	△ 204	△ 176
総収入		48,243	50,998
総支出		49,407	51,124
収 支		△ 1,164	△ 126
利益の還元額		0	0
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） 数値目標：46.3% 実績値：30.0%	D	市設定の数値目標の64.8%
施設利用者数（スポーツ施設） 数値目標：37,000人 実績値：18,765人	E	市設定の数値目標の50.7%

【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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館等の措置の補填があったため、提案額から削減はなかった。

【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	・利用登録を記入用紙をHPからダウンロードできるようにして利便性を向上させた。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトを継続。年次休暇の取得率も100%を維持。 ・施設内のすべての照明のLED化（R元年6月）が完了。設置済の太陽光パネルの効果とあわせて、光熱水費の削減及び、CO2排出削減にも寄与。
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			
管理運営の執行体制	C	B	・職員の採用時のほか、定期的に多彩な研修を実施。R2年度はコロナ禍のため適宜個別指導を実施。加えて、集団研修を避け、コンプライアンス・個人情報保護・接遇・バリアフリー等のテキストによる個別研修を実施。
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			
施設の保守管理	C	C	・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、本社職員が確認を行っている。 ・1日6回の巡回に加え、防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与。 ・混雑時には職員が誘導を行うほか、満車時には掲示を行うなど、適切に対応している。また、車内に子供の置き去りや窓開放がないか見回りを行っている。
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				
	開館時間・休館日	C	B	・新型コロナウイルス感染症による休館や営業時間短縮、利用制限の情報発信のために適宜HPを更新した。 ・ストリートビューを導入し、インターネットでロビー及び諸室の様子を360度閲覧できるようにした。 ・広報紙を年4回発行する提案を上回り、月1回（休館月は除く）発行し、自主事業等を効果的に広報している。 ・Jcom千葉つながるニュースに出演するなど地元マスコミを活用して広報していることに加え、フェイスブックやツイッターなどのSNSを活用した広報も実施している。
	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				
	利用者への支援	B	B	・新型コロナウイルス感染拡大防止のための情報提供を掲示やチラシ配架により行った。消毒液をロビー入口、体育館、サンルームにも設置した。 ・ロビー及びサンルームにおいて「幕張文庫」を開設し、読書機会の創設を図った。 ・ロビーにてゴミの分別、リサイクル方法について間違えやすいものを中心に展示したほか、外国語の資料も配架している。 ・各諸室の予約状況をHPにて公開し、予約状況を館内に掲示するとともに、近隣の畑、花島、穴川各CCの空き情報を共有している。 ・近隣の保育所や子どもルームを招いてのおはなし会、渋谷幕張高校と連携した自主事業を企画した。
	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				
	施設の事業の効果的な実施	C	C	・コミュニティまつりに代わってロビーにサークル活動展示を行い、サークル発表の場を設けた。 ・絵本の読み聞かせ、おはなし会を市が設定している基準（年4回）を上回る6回開催した。
	自主事業の効果的な実施			
4 その他				
	市内業者の育成	C	C	・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。 ・24名中23名が市内在住者。男女比は10:14。 ・障害者1名を雇用している。 ・施設職員の雇用を安定的に行っている。
	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			

【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
利益は出ているが利益の還元には至っていないため、最終年度は利益還元ができるよう改善を図られたい。	令和元年度	新型コロナウイルス感染防止のため閉館や利用制限、短縮営業、サークル活動の停止により、利用料収入が激減しました。千葉市の配慮により指定管理料の補填をいただき、経費節減に努めましたが、雇用は維持し、利益は出ない状況でした。
幕張南小学校駐車場が利用できることにについて、周知を図られたい。	令和元年度	駐車場利用について、駐車場が利用可能な曜日には館内入口に掲示を出して周知に努めました。しかし、年度途中から小学校の大規模改修工事が決まったため、駐車場利用ができなくなりました。
イベント等の近隣の町内会への周知をさらに図られたい。	令和元年度	新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言による閉館や利用制限によりイベントの開催中止や延期が相次ぎました。広報活動も著しく制限せざるを得なかったため、町内会への周知は行えませんでした。

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

第1回（令和2年7月1日～7月31日）、第2回（令和3年1月12日～1月31日）

回答者数

第1回（301名）、第2回（114名）

質問項目

「当センターに対する満足度」「自由記述項目」

※（ ）内は第2回の数値を表記。

※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とならない場合がある。

ア 回答者の属性

%

住所	区内	53.5 (37.8)	市内他区	34.3 (44.5)	市内・区未記入	1.0 (0.0)
	市外	10.3 (17.6)	未記入	1.0 (0.0)		
職業	学生	6.9 (14.3)	勤労者	29.5 (23.5)	主婦(夫)	39.1 (47.1)
	無職	20.2 (12.6)	その他	3.6	未記入	0.7 (2.5)
年齢	～19	5.9 (14.3)	～39	12.9 (16.0)	～59	28.8 (28.6)
	～79	43.0 (36.1)	80～	7.0 (3.4)	未記入	2.3 (1.7)
交通手段	公共交通機関	(17.2)	自転車・バイク	(22.1)	自動車	(48.4)
	徒歩	(11.5)	未記入	(2.5)		
使用施設	諸室	61.4 (74.2)	体育館	18.6 (0.8)	図書室・幼児室	3.5 (0.8)
	サンルーム	2.9	その他	10.0	未記入	3.5 (3.3)
	ホール・多目的ホール	(20.8)				
利用頻度	ほぼ毎日	2.0	週3～4回	2.7	週1～2回	41.0
	月3～5回	13.9	月1～2回	29.5	はじめて	4.1
	その他・未記入	8.8				
	初めて	(24.6)	定期的	(69.5)	未記入	(5.9)
利用理由	自宅・職場に近い	34.1	料金が安い	16.5	施設がきれい	6.8
	備品が充実	2.4	近所・雰囲気が良い	21.5	その他	15.0
	未記入	3.6				
利用形態	団体	(86.6)	個人	(12.6)	未記入	(0.8)

イ 満足度に関する質問

設問	大変満足	満足	普通	やや不満足 非常に不満足	未記入
総合的な満足度	20.7	71.3	-	5.0	3.0
スタッフの対応	26.3 (47.8)	67.4 (40.0)	(12.2)	3.0 (0.0)	3.3 (0.0)
施設の清掃	23.0 (40.3)	68.0 (44.5)	(15.1)	0.4 (0.0)	1.8 (0.0)
設備の満足度	(35.3)	(44.5)	(16.8)	(3.4)	(0.0)
備品の充実	(35.3)	(39.5)	(21.0)	(4.2)	(0.0)
体育館の種目	14.8	44.1	-	4.1	36.9
予約方法	21.4	60.7	-	5.5	12.4
受付の待ち時間	(38.1)	(44.9)	(16.9)	(0.0)	(0.0)
予約はP C等	(はい) 27.2	-	-	(いいえ) 22.3	50.5
消毒液の配置	20.8	71.6	-	4.6	3.0
受付の仕切り等	16.6	73.8	-	6.3	3.3

ウ 新型コロナウイルスについて

設問	大いにある	ややある	あまりない	全くない	未記入
施設利用の不安	8.0	43.5	36.2	8.6	3.7

エ その他

設問	大いに期待	期待	必要ない	全く必要ない	未記入
電子マネー決済導入	9.4	26.5	38.6	9.4	16.1
集会室1 (壁面鏡設置)	10.7	40.7	23.3	5.7	19.7
防音室	18.4	41.8	15.7	6.4	17.7
当センターを 何で知ったか	(知人・友人) 48.1	(市政だより) 14.9	(ホームページ・SNS) 5.5	(その他) 19.8	11.7

結果

オ センター利用による効果

%

文化活動への参加が増えた	(17.1)	スポーツ活動への参加が増えた	(10.8)
レクリエーション活動への参加が増えた	(15.2)	地域活動への参加が増えた	(5.1)
健康増進に役立った	(20.9)	地域との連帯感が強くなった	(5.7)
生涯学習に役立った	(12.0)	その他	(4.4)
未記入	(8.9)		

主な意見と対応

スタッフの対応		いつも丁寧にご対応いただき感謝しています。当日の変更にも快く対応してくれました。
受付の待ち時間		時間通りに対応していただいています。許可証の印刷に多少時間がかかります。
施設の清掃		いつもきれいに清掃されているので、気持ちよく利用できます。清掃が行き届いています。
設備の満足度		水があるので助かります。
備品の充実		消毒液が設置されていて安心です。3階にオムツ替えコーナーがほしいです。壁面に鏡を増やしてほしいです。
要望 改善点 (多かったもの)	駐車場が狭いので何とかしてほしい。	駐車場については弊館敷地の限界もあり、弊館単独での対応は難しい状況です。幕張南小学校は工事で駐車場は閉鎖のため、近隣施設の敷地を利用できるよう交渉します。
	3階・ホールの入口扉の開閉時にひっかかるので修理してほしい。	3階・ホールの扉は非常に重いので、丁番が少しずつ傾いで開閉に支障が出ていました。設備員が修繕を行い、スムーズに開閉できるようになりました。
	3階のトイレが、2階のようにきれいになると嬉しいです。	3階・トイレは、他の階とは異なり床がコンクリート・タイル張りになっています。大規模な改修は、費用の面で弊館単独ではできませんが、快適にご利用いただけるよう壁面タイルの張り替えを行うなど修繕を実施しました。
	コロナが広がっているので、ロビーで大声で話している人がいると気になります。	新型コロナウイルスの感染拡大により高齢者や親子連れを中心に心配されている方がいることから、ロビーでの利用ルール（マスク着用、3密回避）を大きく明記して告知するとともに、職員からの声掛けをしました。それにより、ロビーで大声で話をする方はいなくなりました。
	部屋に鏡を増やしてほしい。	壁を鏡張りにすると数十万の費用がかかるため、千葉市の備品購入調査の際に可動式の鏡を購入できないか伺って参ります。
	イスと机の清掃をもっとやってほしい。	新型コロナウイルス対策として、机・イスの清掃の頻度を上げました。
	部屋にホワイトボードを増やしてほしい。	千葉市のご配慮によりホワイトボードを購入していただきました。

(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
夜間の受付職員の接客態度への苦情。	すぐに職員にクレーム内容を周知するとともに、休館日に職員を招集して接客研修を実施した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・新型コロナウイルス感染防止のため、閉館や利用制限、短縮営業、サークル活動の停滞により、諸室の稼働率・利用者数、体育施設の利用者数・利用料収入ともに大きく減少した。その中でも、地域の方々が安心して利用していただけるよう、感染防止を徹底して営業を行った。可能な範囲でイベントも開催し、一人でも多くの方が日々の生活を楽しんでいただけるよう努力した。 ・緊急事態宣言による休館を利用して、積極的に備品・設備の修繕を実施して、再開後の利便性を高められるように努めた。 懸命に経費の節減に努めたが、利用料収入の減少は著しく、最終的に黒字を確保することは非常に難しい状況であった。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・新型コロナウイルス感染症拡大による休館、利用制限措置が影響する一年となった。 ・諸室の稼働率30.0%となり、今年度の目標には及ばなかった。年度当初の4月、5月は休館が続き平均5.6%の稼働率となったが、10月～3月の下半期には利用制限のある中35%の稼働率まで回復しているものの目標値には及ばない状況である。今後のコロナの収束状況にもよるが、利用者が戻ってくるような運営・企画に期待したい。 ・体育館の利用者数も同様に18,765人と大きく減少し、今年度の目標に到達できなかったが、休館期間中に体育館シャワールームの仕切り板、壁の修繕を内製することでコストを抑えたのみではなく、再開に向けて気持ち良く利用者が使用できるような環境づくりに努めた点は評価できる。 ・本市の指示である休館・利用制限による利用者への周知や、予約キャンセルのお願いを適切かつ速やかに行った。諸室の消毒液の設置、図書室には紫外線滅菌機を設置、さらに、指定管理者の費用でWi-Fi 30台接続可能な機器を設置し、利用者への配慮と利便性を向上させた。 ・トイレタイルの貼り付け、高齢者の要望に応じて手すりの設置等、積極的に備品・設備の修繕を内製で行い、利用者の声を取り入れるとともに、経費削減への努力が見受けられる。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により開催は実現なかったものの、近隣の保育所や子どもルームを招いてのお話会、渋谷幕張高校と連携した自主事業を企画し、地域住民との交流の機会づくりに努めた。 ・利用者激減により、黒字の確保が難しかったため、今後の利用者の増加に期待したい。
----------	---	----	---

【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

・コロナ禍での新しいコミュニケーションに対応した新たな自主事業を検討されたい。 ・ポストコロナにおける新しい運営、事業等を検討し、新型コロナウイルス終息後に利用者が戻ってくるよう図られたい。 ・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、不健全な項目は見当たらないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。
