

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市花見川区幕張コミュニティセンター	指定管理者	三菱地所コミュニティ(株)
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	千葉市花見川区地域振興課

2 管理運営の実績

(1)主な実施事業	①指定管理事業		
	事業名	実施時期	事業の概要
	施設貸出事業	通年	利用者に対し施設貸出を行う。
	維持管理業務	通年	施設を適切に維持管理する。
	コミュニティまつり	10月17、18日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。
	②自主事業		
	事業名	実施時期	事業の概要
	1 スポーツ用具貸出事業	通年	卓球・バドミントン用具貸出し
	2 花いっぱい運動	通年	センターを花で飾りイメージアップ
	3 夜間教室	毎月	毎月12か月企画(整体・寄席・自彊術・名作映画・染花等)
	4 裂き織りぞうり教室	6/15・22、9/11・25、1/21・28	家庭で不要になった古布を活用する人気の裂き織りぞうり教室
	5 季節イベント(5回)	5月、7月、9月、12月、3月	季節ごとに、鯉のぼり等、その時々々の飾付け。明るい施設づくりとイメージアップ
	6 こども映画会	4/3、5/5、8/8、12/26	子供向けの映画鑑賞会 世界名作劇場を中心に放映
	7 体験バレエ教室	5/11・18・25	キッズ・ジュニアを対象にバレエの楽しさを体験する。
	8 空き瓶でつくる万華鏡	5/24、8/3	ドレッシングの空き瓶を利用してつくるおもしろ万華鏡
	9 アクリルたわし教室	6/26、11/27	エコロジーな「たわし」作り教室
	10 読み聞かせ	6/25、8/27、10/13、12/10	子どもたちに本の世界の楽しさを伝える
	11 夏休みファミリーコンサート	8/5	子どもや乳幼児・お母さんを対象としたコンサート
	11 クリスマスコンサートⅠ	12/2	子育て中のママさんによるコンサート
	11 クリスマスコンサートⅡ	12/19	コミュニティセンターを拠点にしている楽団の演奏会に加え、近隣の中学校の吹奏楽部も参加するコンサートを開催。
	12 夏休みピザづくり教室	7/27	近隣の小学校を対象としたピザ教室
	13 健康ヨガ教室	7/24.31 8/7.14	夜間対象にヨガを行いたい人の体験教室
	14 夏休み工芸教室	8/19	工芸教室を開催しエコバックを作る
	15 飾り巻き寿司体験教室	8/24	小学生による飾り巻き寿司作り教室
	16 防災体験会	10/9	起震車による地震体験や煙ハウスによる避難訓練
17 こどもパンづくり教室	11/7.8	小学生によるパン作り	
18 将棋の日	11/8	将棋の日を開催し将棋を楽しんで頂く。	
19 クリスマスケーキづくり教室	12/24	小学生によるケーキ作り	
20 サークル発表会	2/20	まつりに参加出来なかったサークルの日頃の練習成果発表の場	
21 フリーマーケット	2/20	サークルの作品や家庭での不用品の再利用	
22 健康体操体験会	3/3	気軽に出来る運動の紹介とサークル会員募集のお手伝い	
23 ひな祭りお菓子づくり教室	2/27.28	小学生によるお菓子作り	
24 桜祭大正琴コンサート	3/26	大正琴サークルの日頃の成果の発表の場とサークル会員募集のお手伝い	
25 太極拳体験会	6/6	太極拳を体験いただきサークル登録支援	

(2)利用状況	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <tr> <th>H27年度 (A)</th> <th>H26年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H27目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> <tr> <td>121,374</td> <td>114,092</td> <td>106.4%</td> <td>102,400</td> <td>118.5%</td> </tr> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <tr> <th>H26年度 (a)</th> <th>H25年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H27目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> <tr> <td>45.9%</td> <td>43.3%</td> <td>2.6%</td> <td>36.0%</td> <td>9.9%</td> </tr> </table>	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	121,374	114,092	106.4%	102,400	118.5%	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	45.9%	43.3%	2.6%	36.0%	9.9%																																										
H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
121,374	114,092	106.4%	102,400	118.5%																																																											
H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																											
45.9%	43.3%	2.6%	36.0%	9.9%																																																											
(3)収支状況	<p>①収入実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (A)</th> <th>計画額 (B)</th> <th>計画比 (A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>42,602</td> <td>42,602</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・大型ミラー等の備品の充実や広報に力を入れたことにより、新規サークルが増加し、利用料金が大幅に増加した。また、利用料金から166万円を還元した。【5年間の還元金合計686万円】</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>10,029</td> <td>7,959</td> <td>126.0%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>345</td> <td>251</td> <td>137.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>249</td> <td>0</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,225</td> <td>50,812</td> <td>104.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②支出実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (a)</th> <th>計画額 (b)</th> <th>計画比 (a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>25,132</td> <td>24,577</td> <td>102.3%</td> <td rowspan="5">・賃金の上昇及び有給休暇の消化が進んだことにより、人件費は計画額を上回った。 ・委託先の見直しなどによる経費削減により、事務費、管理費は計画額を下回った。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>9,138</td> <td>9,304</td> <td>98.2%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>15,731</td> <td>16,680</td> <td>94.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>559</td> <td>593</td> <td>94.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,560</td> <td>51,154</td> <td>98.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③収支実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,665</td> <td>▲ 342</td> <td>3,007</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	42,602	42,602	100.0%	・大型ミラー等の備品の充実や広報に力を入れたことにより、新規サークルが増加し、利用料金が大幅に増加した。また、利用料金から166万円を還元した。【5年間の還元金合計686万円】	利用料金	10,029	7,959	126.0%	自主事業	345	251	137.5%	その他	249	0	—	合計	53,225	50,812	104.7%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	25,132	24,577	102.3%	・賃金の上昇及び有給休暇の消化が進んだことにより、人件費は計画額を上回った。 ・委託先の見直しなどによる経費削減により、事務費、管理費は計画額を下回った。	事務費	9,138	9,304	98.2%	管理費	15,731	16,680	94.3%	自主事業	559	593	94.3%	その他	0	0	—	合計	50,560	51,154	98.8%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	2,665	▲ 342	3,007
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	42,602	42,602	100.0%	・大型ミラー等の備品の充実や広報に力を入れたことにより、新規サークルが増加し、利用料金が大幅に増加した。また、利用料金から166万円を還元した。【5年間の還元金合計686万円】																																																											
利用料金	10,029	7,959	126.0%																																																												
自主事業	345	251	137.5%																																																												
その他	249	0	—																																																												
合計	53,225	50,812	104.7%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	25,132	24,577	102.3%	・賃金の上昇及び有給休暇の消化が進んだことにより、人件費は計画額を上回った。 ・委託先の見直しなどによる経費削減により、事務費、管理費は計画額を下回った。																																																											
事務費	9,138	9,304	98.2%																																																												
管理費	15,731	16,680	94.3%																																																												
自主事業	559	593	94.3%																																																												
その他	0	0	—																																																												
合計	50,560	51,154	98.8%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
2,665	▲ 342	3,007																																																													
(4)指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条</td> <td>4,920</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第9条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第10条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条	4,920	使用不許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第9条	0	使用の制限	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第10条	0																																																		
処分の種別	処分根拠	件数																																																													
使用許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条	4,920																																																													
使用不許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第9条	0																																																													
使用の制限	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第10条	0																																																													
(5)市への不服申立て	<p><件数> 0件 <概要></p>																																																														
(6)情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>5 件</td> <td>0 件</td> <td>5 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要 応募時の提案書:5件</p>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○		年次協定書	○	○		事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		計算書類	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○		申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	5 件	0 件	5 件																			
文書名	公開方法(場所)																																																														
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																																												
基本協定書	○	○																																																													
年次協定書	○	○																																																													
事業計画書	○	○																																																													
事業報告書	○	○																																																													
計算書類	○	○																																																													
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○																																																													
申出先	開示	不開示	合計																																																												
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																																												
市政情報室(経由)	5 件	0 件	5 件																																																												

3 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の結果 ()内の数字は1回目。各項目で四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

①アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法: 第1回(平成27年7月6日～8月2日)、第2回(平成28年1月4日～1月31日)</p> <p>イ 回答者数: 第1回…682名 第2回…576名</p> <p>ウ 質問項目: 「当センターに対する満足度」「自由記述項目」</p>																																																																																							
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性 %</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>性別</td> <td>男</td> <td>26.9(25.8)</td> <td>女</td> <td>72.4(73.9)</td> <td>未記入</td> <td>0.7(0.3)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職業</td> <td>学生</td> <td>13.9(14.8)</td> <td>勤労者</td> <td>19.1(20.5)</td> <td>主婦</td> <td>45.3(45.9)</td> </tr> <tr> <td>無職</td> <td>20.7(16.4)</td> <td>未記入</td> <td>1.0(2.3)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年齢</td> <td>～19</td> <td>8.5(7.9)</td> <td>～39</td> <td>16.0(16.6)</td> <td>～59</td> <td>21.7(23.0)</td> </tr> <tr> <td>～79</td> <td>47.6(47.1)</td> <td>80～</td> <td>5.6(5.0)</td> <td>未記入</td> <td>0.7(0.4)</td> </tr> </table> <p>イ 満足度に関する質問 %</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>大変満足 満足</th> <th>普通</th> <th>不満足 非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフの態度</td> <td>66.0(62.6)</td> <td>29.9(33.9)</td> <td>1.9(0.9)</td> <td>2.3(2.6)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>スタッフの言葉使い</td> <td>64.8(62.3)</td> <td>31.4(34.0)</td> <td>1.0(0.9)</td> <td>2.8(2.8)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>62.0(60.7)</td> <td>34.5(36.5)</td> <td>0.2(0.1)</td> <td>3.3(2.6)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>説明の分りやすさ</td> <td>58.0(56.3)</td> <td>35.6(38.1)</td> <td>1.6(0.4)</td> <td>4.9(5.1)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>受付の待ち時間</td> <td>54.3(50.6)</td> <td>35.1(37.0)</td> <td>3.3(4.4)</td> <td>7.3(8.1)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>55.7(58.5)</td> <td>34.5(35.2)</td> <td>7.0(2.8)</td> <td>2.8(3.5)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>施設主催の企画</td> <td>48.1(47.5)</td> <td>34.9(41.2)</td> <td>0.9(0.7)</td> <td>16.1(10.6)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>44.8(42.2)</td> <td>32.5(40.9)</td> <td>3.6(4.3)</td> <td>19.1(12.6)</td> <td>100(100)</td> </tr> </tbody> </table>	性別	男	26.9(25.8)	女	72.4(73.9)	未記入	0.7(0.3)	職業	学生	13.9(14.8)	勤労者	19.1(20.5)	主婦	45.3(45.9)	無職	20.7(16.4)	未記入	1.0(2.3)			年齢	～19	8.5(7.9)	～39	16.0(16.6)	～59	21.7(23.0)	～79	47.6(47.1)	80～	5.6(5.0)	未記入	0.7(0.4)	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計	スタッフの態度	66.0(62.6)	29.9(33.9)	1.9(0.9)	2.3(2.6)	100(100)	スタッフの言葉使い	64.8(62.3)	31.4(34.0)	1.0(0.9)	2.8(2.8)	100(100)	スタッフの身だしなみ	62.0(60.7)	34.5(36.5)	0.2(0.1)	3.3(2.6)	100(100)	説明の分りやすさ	58.0(56.3)	35.6(38.1)	1.6(0.4)	4.9(5.1)	100(100)	受付の待ち時間	54.3(50.6)	35.1(37.0)	3.3(4.4)	7.3(8.1)	100(100)	施設の清掃	55.7(58.5)	34.5(35.2)	7.0(2.8)	2.8(3.5)	100(100)	施設主催の企画	48.1(47.5)	34.9(41.2)	0.9(0.7)	16.1(10.6)	100(100)	予約方法	44.8(42.2)	32.5(40.9)	3.6(4.3)	19.1(12.6)	100(100)
性別	男	26.9(25.8)	女	72.4(73.9)	未記入	0.7(0.3)																																																																																		
職業	学生	13.9(14.8)	勤労者	19.1(20.5)	主婦	45.3(45.9)																																																																																		
	無職	20.7(16.4)	未記入	1.0(2.3)																																																																																				
年齢	～19	8.5(7.9)	～39	16.0(16.6)	～59	21.7(23.0)																																																																																		
	～79	47.6(47.1)	80～	5.6(5.0)	未記入	0.7(0.4)																																																																																		
設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計																																																																																			
スタッフの態度	66.0(62.6)	29.9(33.9)	1.9(0.9)	2.3(2.6)	100(100)																																																																																			
スタッフの言葉使い	64.8(62.3)	31.4(34.0)	1.0(0.9)	2.8(2.8)	100(100)																																																																																			
スタッフの身だしなみ	62.0(60.7)	34.5(36.5)	0.2(0.1)	3.3(2.6)	100(100)																																																																																			
説明の分りやすさ	58.0(56.3)	35.6(38.1)	1.6(0.4)	4.9(5.1)	100(100)																																																																																			
受付の待ち時間	54.3(50.6)	35.1(37.0)	3.3(4.4)	7.3(8.1)	100(100)																																																																																			
施設の清掃	55.7(58.5)	34.5(35.2)	7.0(2.8)	2.8(3.5)	100(100)																																																																																			
施設主催の企画	48.1(47.5)	34.9(41.2)	0.9(0.7)	16.1(10.6)	100(100)																																																																																			
予約方法	44.8(42.2)	32.5(40.9)	3.6(4.3)	19.1(12.6)	100(100)																																																																																			
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<p>ア 駐車場が狭く(駐車台数が)少ないため、駐車するのに苦労する。 対応: 混雑時には大変ご不便をお掛けしており申し訳ございません。公共交通機関をご利用いただくか、できるだけ乗合でお越しいただきますようお願いいたします。また、混雑時のご利用につきましては、大きな楽器等の運搬や幼児連れ車両の駐車にご理解ご協力をお願いいたします。</p> <p>イ エアコンの温度設定を自由にしたい。 対応: なるべく皆様のご要望にお応えしようとしておりますが、環境問題等をご賢察いただき、省エネ対策にご協力をお願いします。</p> <p>ウトイレが冷たい、ウォシュレットを設置して欲しい。 対応: 修繕は必要性の高いものから順に実施しています。皆様の要望を踏まえて、検討いたします。</p>																																																																																							
(2) 市に寄せられた意見、苦情																																																																																								
①意見、苦情の収集方法	幕張CCの受付横に「幕張コミュニティセンターご意見箱」を設置。また、電話や窓口にて収集。																																																																																							
②意見、苦情の数	ご意見箱 0件(下記意見は電話、窓口で収集)																																																																																							
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>ア 駐輪場の利用者から自転車を置くスペースを増やして欲しいとの要望がありました。 対応: 国旗掲揚のポールスペースを自転車置き場として利用出来る様に致しました。また、なるべく多くの方が自転車を置けるように並べて駐輪していただくようお願い致しました。</p> <p>イ 体育館で卓球利用の方より、床が滑りすぎると指摘がありました。 対応: 1) 早速設備管理会社に連絡して対応を協議した結果、滑り止めの為に濡れたタオルを用意致しました。 2) 後日、業務終了後にワックスを塗り直しました。</p>																																																																																							

4 指定管理者による自己評価

1 地域に根差したコミュニティセンターを目指し、近隣の公共施設と共同で次の事業を実施し交流を図った。

- ・幕張南小学校、「町たんけんに行こう」では小学生の皆さんが当館を訪れ、職員が館内施設を案内した。
- ・幕張西中学校、「職場体験学習」では受付・図書室の業務を体験、挨拶の大切さや人とのコミュニケーションを体験していただいた。
- ・幕張南小学校、「花の提供」生徒さんが育てた花をプランターにて持参いただき玄関前に設置、来館者には好評であった。
- ・幕張西中学校、「書初め展」1階ロビーに掲示、来館者の皆様に楽しんでいただいた。

2 諸室の稼働率向上に関すること

平成27年度は、45.9%(平均)を達成することができました。前年度の43.3%に対して、2.6%稼働率が向上いたしました。稼働率向上の要因は新規登録サークルが59サークル有り、演劇、ダンス関係のサークルの登録が増えました。また、11月、1月、2月が単月で稼働率50%を達成しました。これは特に大型鏡を利用する種目のサークルの継続的な利用により稼働率の向上につながったものと考えられます。

「だれもが快適に利用できる、ホスピタリティ」を実現すべく明るく笑顔で挨拶するをモットーに、确实丁寧な対応を職員一同心がけた成果、近隣の大学をはじめ、高校等の関係者が気軽に利用できる施設、と浸透してきた結果と思われる。

3 利用者が気持ちよくコミュニティセンターを利用できるよう、館内装飾を実施した。

『花いっぱい運動』の一環として館内に紙製の手作りの装飾(花など)を飾っています。施設は35年経過した建物で壁の汚れもだいぶ進んでいるため、その状況をカバーすると共に、館内に季節感を演出する為に、季節ごとの花を切り張りしています。特にひな祭り、端午の節句、七夕、月見、クリスマス時には、より季節感が出るように飾り付けをしました。利用者でこの活動を楽しみにしてくれている方も増え館内の雰囲気も明るくなるよう努めました。

4 利用しやすい図書室を目指し利用率向上に努めた。

図書の貸出しが年間21,000冊を超えるようになってきました。1年目の貸し出しが2,000冊程度でしたので、大幅な拡大を行なうことができました。また、図書には月間100千円の費用をかけて、本の購入を実施しており、27年度は592冊を購入しました。なお、利用者様の要望にお応えするため、希望蔵書のアンケートを頂き、出来る限り対応をするようにしました。特に色々な賞を取った本や、非常に人気の有る本を積極的に購入している事が貸し出しの大幅な増加に繋がったものと思われまます。また、図書室前の壁に新刊等紹介をすることにより、新刊の貸出数増加、利用率が向上したと推測する。

5 備品購入修繕による利用者(利用サークル)サービスの向上を図った。

修繕においては、本年度のサークル代表者会議で、和室のふすまが重くて開けにくいとの事で、各諸室のドアの戸車の交換調整をして、軽く開けやすい様に致しました。また、体育館の夏の対策として、備品として冷蔵庫を設置して、熱中症対策として飲み物等を冷やして頂ける様に致しました。これにより、利用者様より好評をいただきました。

全体としては大きな事故もなく、大変順調に運営が行なえたと考えています。特に季節毎の季節感を出すようにロビーや廊下、階段に手作りの装飾を施したり、ひな祭り、端午の節句、七夕には、子供たちに塗り絵の作品を募集したり、短冊に願い事を書いていただいたりして、来館者と共に季節感を盛り上げました。利用者さんは、お孫さんと塗り絵をしたり、サークルの帰りの子供達が、塗り絵の作品を一生懸命に書いて頂きました。利用者さんより本当に季節感が出て素晴らしいとお褒めの言葉をかけてもらいました。

5 市による評価

評価 ※1	S	所見	<p>(1)施設の貸し出し、管理については問題なし。</p> <p>(2)地域との連携、サークル支援など、指定管理者の継続的な取り組みにより、稼働率は45.9%となり、前年度比2.6%増、計画比9.9%増となった。これにより、利用料金収入は計画額を大きく上回り、利益の還元(161万円)が発生する。(還元額 H23:112万円、H24:127万円、H25:136万円、H26:145万円)</p> <p>(3)広報や大型ミラーの導入により、59サークルの新規登録があり、稼働率の向上に寄与している。中でもダンス系16団体、音楽系9団体、スポーツ系8団体と若年層の利用を促進し、夜間の稼働率向上に寄与した点は高く評価できる。</p> <p>(4)人気図書の購入、新刊案内、図書のデータ化等、図書室の利便性向上を図ったことにより、利用者数、貸出数ともに増加し、施設の魅力向上に寄与している。</p> <p>【利用者数】 H24:10,893人 → H25:14,402人 → H26:16,247人 → H27:17,993人</p> <p>【貸出数】 H24:14,144冊 → H25:21,004冊 → H26:22,489冊 → H27:23,508冊</p> <p>(5)自主事業については、計画どおり実施。</p>
----------	---	----	---

履行状況の確認

確認事項	履行状況 ※2	備考
------	------------	----

(1)市民の平等な利用の確保 施設の適正な管理 その他市長が定める基準

関係法令等の遵守 (6)	諸室・体育施設の使用許可	2	適切に実施している
	記録・文書の保管	2	文書管理規定に従い、管理に管理されている。
	個人情報保護対策の実施	2	施錠できる棚で保管されている。
	個人情報に関する苦情、相談窓口の設置	2	相談業務の一環として受付で対応。苦情、相談はない。
	情報公開規程の作成	2	作成済
	利用に係る審査基準の公表	2	HPで公開、窓口に設置
	労働関係法を遵守した労働条件の確保	2	問題なし
モニタリングの考え方 (7)	年2回利用者アンケートの実施	2	年2回実施
	常設ご意見箱の設置	2	設置済
	インターネット書き込みの調査	2	本社により調査を実施。利用方法の問い合わせ等、3か月に1度程度書き込みあり。
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	アンケート結果、サークル代表者会議の意見はロビーで公表している。ご意見箱では意見なし。
	自主事業アンケートの実施	2	自主事業実施後に毎回実施している。
	幕張コミュニティセンターCS向上委員会の設置	2	本社の職員と施設職員により構成。毎月の職員会議で確認している。
	幕張CCサークル協議会の設置	2	毎年5月に代表者会議を行っている。
リスク管理の考え方 (1)	施設賠償責任保険への加入	2	加入済
市内産業の振興(1)	市内事業者への委託	2	原則、市内業者へ委託
環境への配慮(1)	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	裏紙利用、グリーン購入対象品を利用。
雇用の考え方(3)	市内雇用の確保	2	市内8人、市外3人
	障害者雇用への配慮	2	募集時に門戸は開いているが、現在雇用なし
	男女共同参画社会の促進	2	女性7人、男性4人
市からの受託業務 (1)	コミュニティまつりの実施	2	10月に実施 楽団の演奏や作品展示など、サークル活動の発表のほか、幕張西中学校生徒の絵画等の展示、サークル体験会、卓球大会、スタンプリナーなどを実施。
複合施設の場合の管理 協力関係、複合施設を含む 近隣施設との連携関係の考え方(1)	複合施設管理体制	-	該当しないため評価せず
	複合施設との連携	-	該当しないため評価せず
	近隣施設との連携	3	幕張第三保育園、幕張南小、幕張西中と連携した事業を実施。神田外语大学の利用者多いため、文化祭のポスターを掲示。サークルの増加に寄与。

(2)サービスの向上			
利用者サービスの向上(9)	ロビーでの新聞の提供	2	3社の新聞を提供
	雨天時の傘袋などの設置	2	正面入り口に設置。
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	実施している。
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	所長が講師となり、クレーム対応等の研修を実施している。
	清潔な服装・身だしなみ	2	同上
	名札の着用	2	同上
	「花ひらく、ふれあい空間」の創出	3	玄関、ロビーに花を飾るほか、サークルの作品を展示するなど、景観向上に寄与
	施設の魅力向上	3	新刊案内、図書のデータ化等により、図書室の利便性向上、幼児室内に授乳やオムツ替えを出来るコーナーを設置
ホスピタリティとユニバーサルサービスの提供	3	バリアフリー化を推進(洋式トイレの導入、手すり、ベビーキープの設置)、老眼鏡、筆談ボードの設置、英語表記での案内を掲示。	
利用者支援(6)	備品等の貸し出し	3	大型ミラー、ラジカセ、ドラム、スポーツ用具等の貸し出しにより、利用者数増加に寄与
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	チラシ等掲示により情報提供。自主事業を機にサークルの結成を図る。
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	広報誌、館内掲示を活用し情報発信。ロビーにおいて表彰された方(利用者)を紹介。
	サークル活動支援	3	大型ミラーを設置、ダンス等のサークルから好評で、サークルの増加につながっている
	コミュニティ活動への参加・相談支援	2	サークル情報の提供、体験会の開催
	地域生活を支援する情報発信・情報提供	2	近隣施設の情報提供等
(3)施設の効用の発揮 施設管理能力			
利用促進(7)	ホームページの更新	2	必要に応じて更新している。
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	配架済
	幕張コミュニティセンターだよりの月1回発行	2	発行している。
	2ヶ月分の施設の予約ボードの設置	2	計画通り、諸室の予約ボードを設置するほか、体育館の利用ボードも作成・設置済み
	サークル体験会の実施	2	実施している
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	近隣へのポスティング、公民館等の公共施設への配布。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	パンフレットを区役所等に配布。
施設の利用条件(4)	開館時間・休館日の遵守	2	遵守している
	図書室の利用時間延長	2	継続実施
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	遵守している
	障害者・障害者団体等の減免	2	適切に実施している。
管理運営の執行体制(4)	開館時間中の責任者の常駐	2	所長・副所長が常駐
	有資格者の存在・配置	2	配置している。
	適切な人員配置	2	適切に配置している。
	職員への研修	2	接遇研修等の各種研修を実施
自主事業の効果的な実施(6)	特定の年代や性別に偏らず、世代間交流を考慮した事業	2	コミュニティまつりでの将棋や工作の体験会、子ども料理教室等により、世代間交流を図っている。
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	エンディングノートの書き方、落語などは高齢者が多く参加している。また、ファミリーコンサートは保育所に声掛けを行い、幼児の参加を促した。
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働率の低い諸室、時間帯を利用して実施している。
	事業リーダー制度の採用	2	施設職員が事業の準備から実施までを行っている。
	稼働率の低い部屋・時間帯での実施	2	実施している。
	自主事業の実施状況	2	事業計画通りに実施している。

施設の保守管理の考え方(点検・予防・修繕)(10)	日常点検の実施	2	実施している
	予防保全の実施	2	実施している
	修繕年間計画表の作成	2	作成済み。執務室内に掲示している。
	部屋状況チェック表の実施	2	諸室使用後に利用者自らがチェック表に記入し、電気の消し忘れ等を防止している。
	修繕の実施	2	修繕計画に基づき適切に実施している。
	巡回点検チェックリスト、マニュアルの作成	2	作成済み。マニュアルに巡回する順序等が定められている。
	技術員による外観点検(年2回)	2	月1回実施している。
	中期修繕計画表の作成	2	区役所にて作成
	駐車場管理業務の実施	2	適切に実施している。
	駐輪場の駐輪位置区分け	2	表示している。バイクと自転車の駐輪スペースを区分けしている。
設備及び備品の管理、清掃、警備(9)	日常清掃の実施	2	実施している
	定期清掃の実施	2	実施している
	美観の保持	2	清掃のほか、花いっぱい運動でも美観の保持に寄与。
	清掃作業チェックリストの作成、履行状況の確認	2	委託業者がチェックリストに基づき清掃を実施している。また、所長が履行状況を確認している。
	備品の管理・台帳作成	2	作成済み
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	適正に実施している。
	設備機器管理の記録保存	2	ファイルにて保存されている。
	警備の実施・日誌の作成	2	作成している。
	鍵の受け渡し記録の作成	2	作成している。
緊急時の対応(7)	緊急時対応マニュアルの作成	2	作成済
	消防計画の策定	2	策定し、消防署に届け出済み。
	消防訓練の実施	2	9月、3月に実施。職員だけでなく、利用者も参加。職員は避難シューターの体験も実施。
	職員へのAED講習	2	救命講習として実施。
	備蓄倉庫スペースの確保	2	2階、3階の倉庫内に確保。
	リスクマネジメント体制の構築	2	構築されている。
	緊急対応マニュアルの整備	2	整備済み。
事業の適正な実施(3)	再委託先の選定	2	提案時の業者と変わらず
	競争入札の実施	2	当初に見積もり合わせにより選定した業者と継続契約している。
	責任者による履行確認	2	所長・副所長による確認
(4) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化(2)	職員のマルチスタッフ化、清掃業務の内製化等	2	職員の業務を固定せず、受付、清掃等、様々な業務を担当させている。
	経費削減の努力	2	電球をLED化するなど、光熱水費の削減に努めている。

合計	184
平均	2.1

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6	項目
83	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

指定管理者変更に伴い、選定評価委員会開催せず。