

平成22年度

## 指定管理者評価シート

1 基本情報																																	
施設名	千葉市勤労市民プラザ(蘇我・幕張・長沼原)		指定管理者	株式会社 山武																													
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日		所管課	産業支援課																													
2 管理運営の実績																																	
(1) 主な実施事業	① 指定管理事業																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th colspan="2">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設管理業務</td> <td>通年</td> <td colspan="2">施設貸出業務・広報業務</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td colspan="2">保守管理業務・環境維持管理業務</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td colspan="2">事業計画書・報告書、及び収支予算・決算書の作成</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要		施設管理業務	通年	施設貸出業務・広報業務		維持管理業務	通年	保守管理業務・環境維持管理業務		経営管理業務	通年	事業計画書・報告書、及び収支予算・決算書の作成														
事業名	実施時期	事業の概要																															
施設管理業務	通年	施設貸出業務・広報業務																															
維持管理業務	通年	保守管理業務・環境維持管理業務																															
経営管理業務	通年	事業計画書・報告書、及び収支予算・決算書の作成																															
(2) 利用状況	② 自主事業																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th colspan="2">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタイルアップストレッチ</td> <td>通年</td> <td colspan="2">市民の健康づくり活動をサポートする</td> </tr> <tr> <td>英会話教室</td> <td>通年</td> <td colspan="2">市民の文化向上をサポートする</td> </tr> <tr> <td>操体法</td> <td>通年</td> <td colspan="2">関節障害等を運動を通して改善する</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要		スタイルアップストレッチ	通年	市民の健康づくり活動をサポートする		英会話教室	通年	市民の文化向上をサポートする		操体法	通年	関節障害等を運動を通して改善する														
事業名	実施時期	事業の概要																															
スタイルアップストレッチ	通年	市民の健康づくり活動をサポートする																															
英会話教室	通年	市民の文化向上をサポートする																															
操体法	通年	関節障害等を運動を通して改善する																															
(3) 収支状況	① 利用者数(人)																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H22年度 (A)</th> <th>H21年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H22目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>355,963</td> <td>337,888</td> <td>105.3%</td> <td>354,370</td> <td>100.4%</td> </tr> </tbody> </table>				H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	355,963	337,888	105.3%	354,370	100.4%																			
H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																													
355,963	337,888	105.3%	354,370	100.4%																													
(3) 収支状況	② 稼働率																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H22年度 (a)</th> <th>H21年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H22目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>48.4%</td> <td>45.8%</td> <td>2.6%</td> <td>50.8%</td> <td>-2.4%</td> </tr> </tbody> </table>				H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	48.4%	45.8%	2.6%	50.8%	-2.4%																			
H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																													
48.4%	45.8%	2.6%	50.8%	-2.4%																													
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)																																
	<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>137,526</td> <td>130,977</td> <td>105.0%</td> <td rowspan="5">※自主事業内訳として施設利用料金の部屋代計上(支出)は自主事業に含む</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>47,978</td> <td>44,358</td> <td>108.2%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>14,734</td> <td>18,853</td> <td>78.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>200,238</td> <td>194,188</td> <td>103.1%</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	137,526	130,977	105.0%	※自主事業内訳として施設利用料金の部屋代計上(支出)は自主事業に含む	利用料金	47,978	44,358	108.2%	自主事業	14,734	18,853	78.2%	その他	0	0	0.0%	合計	200,238	194,188	103.1%			
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																													
指定管理委託料	137,526	130,977	105.0%	※自主事業内訳として施設利用料金の部屋代計上(支出)は自主事業に含む																													
利用料金	47,978	44,358	108.2%																														
自主事業	14,734	18,853	78.2%																														
その他	0	0	0.0%																														
合計	200,238	194,188	103.1%																														
(3) 収支状況	② 支出実績(千円)																																
	<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>103,575</td> <td>95,226</td> <td>108.8%</td> <td rowspan="6">※自主事業内訳として、部屋代計上(支出)は施設利用料金に含むため、部屋代計上分差し引き。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>7,034</td> <td>11,713</td> <td>60.1%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>71,165</td> <td>69,548</td> <td>102.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>10,805</td> <td>10,000</td> <td>108.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7,045</td> <td>7,701</td> <td>91.5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>199,624</td> <td>194,188</td> <td>102.8%</td> </tr> </tbody> </table>					決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	103,575	95,226	108.8%	※自主事業内訳として、部屋代計上(支出)は施設利用料金に含むため、部屋代計上分差し引き。	事務費	7,034	11,713	60.1%	管理費	71,165	69,548	102.3%	自主事業	10,805	10,000	108.1%	その他	7,045	7,701	91.5%	合計	199,624	194,188
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																													
人件費	103,575	95,226	108.8%	※自主事業内訳として、部屋代計上(支出)は施設利用料金に含むため、部屋代計上分差し引き。																													
事務費	7,034	11,713	60.1%																														
管理費	71,165	69,548	102.3%																														
自主事業	10,805	10,000	108.1%																														
その他	7,045	7,701	91.5%																														
合計	199,624	194,188	102.8%																														
(3) 収支状況	③ 収支実績(千円)																																
	<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>614</td> <td>0</td> <td>614</td> </tr> </tbody> </table>				決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	614	0	614																							
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																															
614	0	614																															

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>			
	処分の種別	処分根拠	件数	
	使用許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第5条	23047件	
	使用不許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第6条	0件	
	使用の制限	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第7条	0件	
(5) 市への不服申立て	<件数> 0件 <概要>			
(6) 情報公開の状況	<関連文書の公開状況>			
	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	×	×	×	
	<文書開示申出の状況>			
	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)	1 件	0 件	1 件
	※開示決定がなされた事案の概要 行政財産目的外使用及び使用料の免除に関する情報提供について			

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	
①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 アンケート箱を設置し、平成22年6月16日から平成22年7月15日まで行った。 イ 回答者数 2259人 1. 利用者年齢 2. 性別 3. 勤労市民プラザを何で知ったか 4. 運営を指定管理者で行われていることについて ウ 質問項目: 5. 今後の運用についての要望 6. 利用料金 7. 今後の利用について 8. 駐車場の有料化
②調査の結果  ( )内は回答数	回答者の属性: 20代(208)・30代(360)・40代(372)・50代(392)・60代(644)・70代(276)・無回答(7) 指定管理者が運営をおこなっていることについて: 知っている(959)・知らなかった(1185)・無回答(115) 今後の運用について: 民間に売却(130)・現状維持(1825)・市保有で3施設統合の上指定管理(200)・売却廃止(13)・無回答(91) 今後の利用について: 積極的に利用する(1780)・他になければ利用する(325)・今後は利用しない(12)・無回答(142) 駐車場の有料化について: 賛成(108)・反対(1446)・どちらでもない(476)・無回答(229)
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	・利用者を増やすことで、運営費の増収を目指して欲しい。そして設備の充実を望む。 ・廃止することなく、施設の存続を希望する。 ・やりがいのあるカルチャーに会い他者との交流もあり、今後の高齢化社会には存続して欲しい施設である。
(2) 市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	産業支援課への郵便・広聴課へのメール
②意見、苦情の数	3通
③主な意見、苦情とそれへの対応	・態度の悪い男性スタッフがいる→指定管理者に対し事実確認を行い、職員の接遇に対する意識向上を促すよう指導した。 ・企業の利用基準を設けてはどうか ・喫煙所の設置場所の変更について

#### 4 指定管理者による自己評価

22年度の施設貸出業務として各プラザの受付には常時2名以上の受付スタッフを配置し、利用者サービスに支障がないよう対応致しました。予約システムの運用は過去のアンケート結果にもとづき、可能な利用者サービス提供を実施致しました。自主事業については指定管理者変更においても継続性を保てるよう支援をし、サークル化などへの展開へと促しました。広報業務については外部媒体による施設PRに引き続き力をいれ新規利用者増加を図りました。維持管理業務については優先順位課題において安全を最優先に、雇用推進室様と協議のうえ実施致しました。(10万円以上の修繕)併せて安全を担保させる為、社内安全パトロール等定期実施致しました。大震災時も適切に対応し、人災はありませんでした。

#### 5 市による評価

評価 ※1	A	所見	・利用料金収入については、計画を上回る実績が得られており、その他の管理運営については、概ね事業計画通りに行われている 【上記のように評価した理由】 平成22年度の実績は、年間利用者数が前年比105.3%と増加している。自主事業の講座内容の充実や、幅広い年齢層に受講してもらうための新規講座の開催などが理由と考えられ、評価できる。広報業務については、HPの見直しを図り新規利用者の開拓に努めたとともに、既存の利用者から情報を得るなどして、利用満足度の向上に努めていた。維持管理業務については、自社の能力を生かし、安定した成果・実績を上げている。
----------	---	----	---

#### 履行状況の確認

確認事項		履行状況 ※2	備考
<b>(1) 市民サービスの向上</b>			
サービス品質の向上	各種研修の実施により社員教育	2	接遇研修・コンプライアンス研修・情報セキュリティ教育等
利用者ニーズの把握	自主事業参加者にアンケートを実施	2	
自主事業の更なる充実	既存の講座の継続と新規講座開催	2	
<b>(2) 施設利用者の安全性の確保</b>			
リスク管理	事故・災害発生時の緊急時対応体制の整備	2	事故・災害発生時、想定マニュアルを作成
利用者の救命処置	AED使用に係る定期訓練	2	スタッフ全員が救急救命講習を受講
防災設備等の巡回点検	日常的に行い修繕箇所を把握	3	
<b>(3) 管理経費の削減</b>			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	計画比 103.1%
収入見積の妥当性 (1)	利用料金収入は計画通りか	2	計画比 108.2%
収入見積の妥当性 (2)	自主事業収入は計画通りか	1	計画比 78.2%

合計	18
平均	2

#### ※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 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見

平成22年度は選定をし、指定管理者に変更があったため、委員会の意見聴取の対象ではない。