

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市緑区鎌取コミュニティセンター	指定管理者	株式会社千葉マリスタジアム
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	緑区地域振興課

2 管理運営の実績																																																																																																							
(1)主な実施事業	①指定管理事業																																																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設貸出事業</td> <td>通年</td> <td>利用者に対し施設貸出を行う</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>施設を適切に維持管理する</td> </tr> <tr> <td>コミュニティまつり</td> <td>2月20日・21日</td> <td>サークル活動の発表・展示を行う</td> </tr> </tbody> </table>	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	2月20日・21日	サークル活動の発表・展示を行う																																																																																										
	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	2月20日・21日	サークル活動の発表・展示を行う																																																																																																				
	②自主事業																																																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>健康維持推進</td> <td>通年</td> <td>血圧計の設置</td> </tr> <tr> <td>卓球・バドミントン用具貸出</td> <td>通年</td> <td>利用者へラケット、シャトル、ボールの貸出</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>4月11日</td> <td>健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ</td> </tr> <tr> <td>おはなし会</td> <td>4月11日</td> <td>幼少の親子を対象とした読み聞かせを実施</td> </tr> <tr> <td>バドミントン教室</td> <td>6月12・19・26日、7月3日</td> <td>気軽に参加できるバドミントン教室を開催</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>7月7・21日</td> <td>ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。</td> </tr> <tr> <td>合同見学会</td> <td>7月1日</td> <td>小学生を対象とした図書館との合同見学会の実施</td> </tr> <tr> <td>おはなし会</td> <td>7月24日</td> <td>幼少の親子を対象とした読み聞かせを実施</td> </tr> <tr> <td>七夕まつり</td> <td>6月23日～7月7日</td> <td>飾り用竹を設置し、短冊などを自由に付けてもらう</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>8月4・18日</td> <td>ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。</td> </tr> <tr> <td>身体のバランスを整えるヨガ</td> <td>8月17・24・31日</td> <td>体幹を鍛えるための基本的な運動を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>星空観望会</td> <td>8月22日</td> <td>専門家の解説のもと星空観測を楽しむと共に、教材をもとに座学も実施</td> </tr> <tr> <td>勾玉づくり</td> <td>9月8・22・29日</td> <td>小学生を対象とした工作教室を開催</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>9月1・15日</td> <td>ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。</td> </tr> <tr> <td>身体のバランスを整えるヨガ</td> <td>9月7・14日</td> <td>体幹を鍛えるための基本的な運動を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>チャリティコンサート</td> <td>9月12日</td> <td>東日本大震災被災地支援のためのチャリティコンサートを開催する</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>9月20・22日</td> <td>健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>10月4日</td> <td>健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ</td> </tr> <tr> <td>秋のバドミントン教室</td> <td>10月9・16・23・30日</td> <td>気軽に参加できるバドミントン教室を開催</td> </tr> <tr> <td>甲冑を着てみよう</td> <td>10月31日</td> <td>小学生を対象に甲冑を作り、作った甲冑を着て写真撮影</td> </tr> <tr> <td>講座「リタイヤ後の生活設計」</td> <td>11月7日</td> <td>リタイヤ後の生活設計についての講座を開催。</td> </tr> <tr> <td>図書館合同見学会</td> <td>1月4日～10日</td> <td>小学生を対象とした図書館との合同見学会の実施</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>12月6日</td> <td>健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ</td> </tr> <tr> <td>冬の星空観望会</td> <td>12月19日</td> <td>専門家の解説のもと星空観測を楽しむと共に、教材をもとに座学も実施</td> </tr> <tr> <td>クリスマスダンスパーティ</td> <td>12月14日</td> <td>生バンド演奏による社交ダンスパーティを開催</td> </tr> <tr> <td>親子バドミントン教室</td> <td>12月23～25日</td> <td>親子で参加できるバドミントン教室を開催</td> </tr> <tr> <td>子どもバウンドテニス教室</td> <td>12月23～25日</td> <td>館内にクリスマス装飾を施し、季節感を演出する。</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>1月12・26日</td> <td>ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>10月4日</td> <td>健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>2月9・23日</td> <td>ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>3月8・22日</td> <td>ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>3月13日</td> <td>健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ</td> </tr> <tr> <td>太巻き祭り寿司教室</td> <td>3月16日</td> <td>太巻き祭り寿司の作り方を学ぶ</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	健康維持推進	通年	血圧計の設置	卓球・バドミントン用具貸出	通年	利用者へラケット、シャトル、ボールの貸出	ノルディックウォーキング	4月11日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ	おはなし会	4月11日	幼少の親子を対象とした読み聞かせを実施	バドミントン教室	6月12・19・26日、7月3日	気軽に参加できるバドミントン教室を開催	骨盤健康体操	7月7・21日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。	合同見学会	7月1日	小学生を対象とした図書館との合同見学会の実施	おはなし会	7月24日	幼少の親子を対象とした読み聞かせを実施	七夕まつり	6月23日～7月7日	飾り用竹を設置し、短冊などを自由に付けてもらう	骨盤健康体操	8月4・18日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。	身体のバランスを整えるヨガ	8月17・24・31日	体幹を鍛えるための基本的な運動を学ぶ	星空観望会	8月22日	専門家の解説のもと星空観測を楽しむと共に、教材をもとに座学も実施	勾玉づくり	9月8・22・29日	小学生を対象とした工作教室を開催	骨盤健康体操	9月1・15日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。	身体のバランスを整えるヨガ	9月7・14日	体幹を鍛えるための基本的な運動を学ぶ	チャリティコンサート	9月12日	東日本大震災被災地支援のためのチャリティコンサートを開催する	ノルディックウォーキング	9月20・22日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ	ノルディックウォーキング	10月4日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ	秋のバドミントン教室	10月9・16・23・30日	気軽に参加できるバドミントン教室を開催	甲冑を着てみよう	10月31日	小学生を対象に甲冑を作り、作った甲冑を着て写真撮影	講座「リタイヤ後の生活設計」	11月7日	リタイヤ後の生活設計についての講座を開催。	図書館合同見学会	1月4日～10日	小学生を対象とした図書館との合同見学会の実施	ノルディックウォーキング	12月6日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ	冬の星空観望会	12月19日	専門家の解説のもと星空観測を楽しむと共に、教材をもとに座学も実施	クリスマスダンスパーティ	12月14日	生バンド演奏による社交ダンスパーティを開催	親子バドミントン教室	12月23～25日	親子で参加できるバドミントン教室を開催	子どもバウンドテニス教室	12月23～25日	館内にクリスマス装飾を施し、季節感を演出する。	骨盤健康体操	1月12・26日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。	ノルディックウォーキング	10月4日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ	骨盤健康体操	2月9・23日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。	骨盤健康体操	3月8・22日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。	ノルディックウォーキング	3月13日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ	太巻き祭り寿司教室	3月16日	太巻き祭り寿司の作り方を学ぶ
	事業名	実施時期	事業の概要																																																																																																				
	健康維持推進	通年	血圧計の設置																																																																																																				
	卓球・バドミントン用具貸出	通年	利用者へラケット、シャトル、ボールの貸出																																																																																																				
	ノルディックウォーキング	4月11日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ																																																																																																				
	おはなし会	4月11日	幼少の親子を対象とした読み聞かせを実施																																																																																																				
	バドミントン教室	6月12・19・26日、7月3日	気軽に参加できるバドミントン教室を開催																																																																																																				
	骨盤健康体操	7月7・21日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。																																																																																																				
	合同見学会	7月1日	小学生を対象とした図書館との合同見学会の実施																																																																																																				
	おはなし会	7月24日	幼少の親子を対象とした読み聞かせを実施																																																																																																				
	七夕まつり	6月23日～7月7日	飾り用竹を設置し、短冊などを自由に付けてもらう																																																																																																				
	骨盤健康体操	8月4・18日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。																																																																																																				
	身体のバランスを整えるヨガ	8月17・24・31日	体幹を鍛えるための基本的な運動を学ぶ																																																																																																				
	星空観望会	8月22日	専門家の解説のもと星空観測を楽しむと共に、教材をもとに座学も実施																																																																																																				
	勾玉づくり	9月8・22・29日	小学生を対象とした工作教室を開催																																																																																																				
	骨盤健康体操	9月1・15日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。																																																																																																				
	身体のバランスを整えるヨガ	9月7・14日	体幹を鍛えるための基本的な運動を学ぶ																																																																																																				
	チャリティコンサート	9月12日	東日本大震災被災地支援のためのチャリティコンサートを開催する																																																																																																				
	ノルディックウォーキング	9月20・22日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ																																																																																																				
	ノルディックウォーキング	10月4日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ																																																																																																				
	秋のバドミントン教室	10月9・16・23・30日	気軽に参加できるバドミントン教室を開催																																																																																																				
	甲冑を着てみよう	10月31日	小学生を対象に甲冑を作り、作った甲冑を着て写真撮影																																																																																																				
	講座「リタイヤ後の生活設計」	11月7日	リタイヤ後の生活設計についての講座を開催。																																																																																																				
	図書館合同見学会	1月4日～10日	小学生を対象とした図書館との合同見学会の実施																																																																																																				
	ノルディックウォーキング	12月6日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ																																																																																																				
	冬の星空観望会	12月19日	専門家の解説のもと星空観測を楽しむと共に、教材をもとに座学も実施																																																																																																				
クリスマスダンスパーティ	12月14日	生バンド演奏による社交ダンスパーティを開催																																																																																																					
親子バドミントン教室	12月23～25日	親子で参加できるバドミントン教室を開催																																																																																																					
子どもバウンドテニス教室	12月23～25日	館内にクリスマス装飾を施し、季節感を演出する。																																																																																																					
骨盤健康体操	1月12・26日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。																																																																																																					
ノルディックウォーキング	10月4日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ																																																																																																					
骨盤健康体操	2月9・23日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。																																																																																																					
骨盤健康体操	3月8・22日	ポールエクササイズ、体操を学び、健康の増進を図る。																																																																																																					
ノルディックウォーキング	3月13日	健康の増進及びおゆみ野地区周辺の景観を楽しむ																																																																																																					
太巻き祭り寿司教室	3月16日	太巻き祭り寿司の作り方を学ぶ																																																																																																					

(2)利用状況	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>127,915</td> <td>123,863</td> <td>103.3%</td> <td>112,074</td> <td>114.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H27年度 (a)</th> <th>H26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> </thead> <tbody> <tr> <td>52.3%</td> <td>47.6%</td> <td>4.7%</td> <td>51.2%</td> <td>1.1%</td> </tr> </tbody> </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)	127,915	123,863	103.3%	112,074	114.1%	H27年度 (a)	H26年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	52.3%	47.6%	4.7%	51.2%	1.1%																																																			
H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																																				
127,915	123,863	103.3%	112,074	114.1%																																																																				
H27年度 (a)	H26年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																																				
52.3%	47.6%	4.7%	51.2%	1.1%																																																																				
(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>76,932</td> <td>76,932</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>8,923</td> <td>7,954</td> <td>112.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>424</td> <td>192</td> <td>220.8%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>46</td> <td>0</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>86,325</td> <td>85,078</td> <td>101.5%</td> <td></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>26,586</td> <td>26,521</td> <td>100.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>20,433</td> <td>18,138</td> <td>112.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>39,171</td> <td>40,227</td> <td>97.4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>438</td> <td>189</td> <td>231.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>86,628</td> <td>85,075</td> <td>101.8%</td> <td></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>▲ 303</td> <td>3</td> <td>▲ 306</td> </tr> </tbody> </table> <p>※計画額のマイナスは自主事業分</p>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	76,932	76,932	100.0%		利用料金	8,923	7,954	112.2%		自主事業	424	192	220.8%		その他	46	0	-		合計	86,325	85,078	101.5%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	26,586	26,521	100.2%		事務費	20,433	18,138	112.7%		管理費	39,171	40,227	97.4%		自主事業	438	189	231.7%		その他	0	0	-		合計	86,628	85,075	101.8%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 303	3	▲ 306
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	76,932	76,932	100.0%																																																																					
利用料金	8,923	7,954	112.2%																																																																					
自主事業	424	192	220.8%																																																																					
その他	46	0	-																																																																					
合計	86,325	85,078	101.5%																																																																					
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																																				
人件費	26,586	26,521	100.2%																																																																					
事務費	20,433	18,138	112.7%																																																																					
管理費	39,171	40,227	97.4%																																																																					
自主事業	438	189	231.7%																																																																					
その他	0	0	-																																																																					
合計	86,628	85,075	101.8%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
▲ 303	3	▲ 306																																																																						
(4)指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</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>設置管理条例第8条</td> <td>6,529</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>設置管理条例第9条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>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	設置管理条例第8条	6,529	使用不許可	設置管理条例第9条	0	使用の制限	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	設置管理条例第8条	6,529																																																																						
使用不許可	設置管理条例第9条	0																																																																						
使用の制限	設置管理条例第10条	0																																																																						
(5)市への不服申立て	<p>&lt;件数&gt; 0件</p> <p>&lt;概要&gt;</p>																																																																							
(6)情報公開の状況	<p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</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>&lt;文書開示申出の状況&gt;</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>2 件</td> <td>0 件</td> <td>2 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>平成22年度の公募時に指定管理者が提出した提案書及び収支計画書の写しの請求(部分開示で回答)</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</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)	2 件	0 件	2 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)	2 件	0 件	2 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

①アンケート調査の実施内容  
 ア 調査方法： 年2回 全利用者対象（平成27年11月、平成28年1月実施）  
 イ 回答者数： 1,520人（11月：758人 1月：762人）  
 ウ 質問項目： 全14問  
 （性別、職業、年代、使用施設、利用頻度、利用時間、スタッフの態度、スタッフの言葉遣い、スタッフの身だしなみ、説明の分かりやすさ、受付の待ち時間、施設の清掃、施設主催の講座等の企画、予約方法、備品について、地域での役割）

②調査の結果  
 ア 回答者の属性：  
 性別： 男 316 女 1179 未記入 25  
 職業： 学生 58 勤労者 271 主婦(夫) 820 無職 321 未記入 50  
 年代： 19歳以下 63 ～39歳以下 206 ～59歳以下 417 ～79歳以下 743  
 80歳以上 47 未記入 43  
 使用施設： 諸室 1463 体育施設 4 個人使用施設 0 未記入 53  
 利用頻度： 週1～2回 193 週3～4回 15 週5～7回 0 月1～2回 712  
 月3～5回 504 その他 40 未記入 56  
 利用時間： ～1時間 125 ～2時間 942 ～3時間 25 ～4時間 317  
 4時間超 24 未記入 87

満足度調査結果(数値は%)

第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満
スタッフの態度	12.7	43.2	40.8	1.1	0.1
スタッフの言葉遣い	11.9	43.7	42.1	0.4	0.1
スタッフの身だしなみ	13.0	43.0	42.0	0.0	0.0
説明の分かりやすさ	12.5	39.8	44.6	0.7	0.0
受付の待ち時間	11.9	37.5	44.5	1.6	0.1
施設の清掃	13.6	43.8	36.9	3.6	0.4
施設主催の講座の企画	8.9	32.4	45.6	1.7	2.8
予約方法	8.7	32.1	42.9	4.5	1.3

第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満
スタッフの態度	16.3	38.3	42.3	0.7	0.0
スタッフの言葉遣い	16.1	39.1	42.0	0.3	0.0
スタッフの身だしなみ	15.2	38.7	43.3	0.1	0.0
説明の分かりやすさ	14.7	37.3	44.1	1.2	0.0
受付の待ち時間	15.3	35.4	43.0	2.4	0.1
施設の清掃	17.3	41.0	36.3	2.4	0.1
施設主催の講座の企画	12.2	31.5	46.1	0.8	0.1
予約方法	13.5	30.8	40.7	3.7	2.2

※未記入については記載を省略しているため、合計が100%とはなりません。  
 ※スタッフに関する事項については、大変満足、満足が5割～5.5割程度  
 ※予約システムについては、使いやすいと言う人が多いが、使いづらいと思っている人もいます。

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  
 ・駐車場の台数を増やして欲しい。  
 1時間毎に駐車場を巡回し、長時間駐車車の排除に努めた。  
 ・エアコンの設定温度を低くして欲しい。  
 エアコンの設定温度については、施設管理者として、省エネや地球温暖化対策を重視することも大切だが、日々の状況を踏まえ利用者本位で柔軟に対応したい。

#### (2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法  
 市長への手紙など

②意見、苦情の数  
 5件

③主な意見、苦情とそれへの対応  
 ・責任者を変更したサークルより、予約時等にメールが届かない。  
 → 携帯電話会社と責任者間のトラブルと判明し、理解を得られた。  
 ・コミュニティセンター階段脇の花壇にケヤキが生えているとの苦情があった。  
 → ケヤキは抜ける状況では無かったため、刈り込むことによって長さを整えた。  
 ・駐輪場に放置自転車があり、利用者の妨げになっている。  
 → 警察に盗難車両等の捜査を依頼し、該当車両は引き渡した。残りの自転車については所定の手続きをふまえ、市に処分依頼をした。

### 4 指定管理者による自己評価

・施設維持管理業務については、概ね計画どおりに実施することができた。  
 ・施設管理運営について、利用者からは、概ね好評を得ることができた。  
 ・自主事業については、計画事業を全て実施することはできなかったが、計画外を含め33事業を実施することができた。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	・管理運営は、概ね仕様・事業計画通りに実施された。 ・自主事業は計画されていた2事業(歩き方講座、親子料理教室)を実施することはできなかったが、計画15事業に対し、計画外を含め33事業を実施している。 ・コミュニティセンターまつりについては、施設利用者だけでなく地域と連携を図り、開催することが出来ている。
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	諸室・体育施設の使用許可	2	諸室は使用許可書にて管理。体育館は使用券で管理
	記録・文書の保管	2	設備運転管理日誌、設備管理日誌、清掃作業日誌、警備日誌等を作成。
	文書管理規定の作成	2	作成済み
	個人情報保護対策の実施	2	施錠できる書棚で管理。個人情報保護規定を作成済み。
	情報公開規程の作成	2	作成済み
	利用に係る審査基準の公表	2	受付で配架、ホームページへの掲載。
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	確保している。
モニタリングの考え方	年2回利用者アンケートの実施	2	11月、1月に実施
	常設ご意見箱の設置	2	受付カウンター横に設置
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	ロビーにて掲示
	施設使用後のアンケートの実施	2	自主事業後に実施
	インターネット活用(Eメールでの要望受付)	2	実施済み
	苦情対応の研修・教育の実施	2	3月7日に実施
リスク管理の考え方	各種保険への加入	2	加入済み
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	25業務中17業務を市内業者へ委託(メーカーに発注しているものもあり、全てを市内とすることができない。)
	経済振興・産業振興のPRコーナーの設置	2	2階パンフレットスタンドを設置(平成27年度より、1階にあったものを2階へ集約した。)
環境への配慮	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	再生紙利用、裏紙利用、ゴミ分別徹底、エコマーク商品の購入
雇用の考え方	市内雇用の確保	3	14人中11人が市内在住
	障害者雇用への配慮	2	会社として受け入れ済み
	男女共同参画の推進	2	男性7人/女性7人
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	2月20日、21日に実施(来場者4,000人)
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	複合施設管理体制	2	管理マニュアルを作成
	複合施設との連携	2	図書館との連携により事業を実施(読み聞かせ、子ども映画会等)
	近隣施設との連携	2	おゆみ野公民館、イオンへのポスター掲示依頼を実施 避難所運営委員会設置
(2)サービスの向上			
利用者サービスの向上	ロビーでの新聞の提供	3	3紙(読売、千葉日報、日刊スポーツ)
	雨天時の傘袋などの設置	2	1階・2階入口に設置
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	子どもの日、体育の日、市民の日に実施
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	マニュアルを作成済み。
	清潔な服装・身だしなみ	2	制服(夏期:ポロシャツ、冬季ジャンパー)
	名札の着用	2	着用済み
	体育館利用の回数券の発行	2	一般・高齢者・中高生・小学生
	館内装飾(七夕・クリスマスツリー・正月)	2	7月・12月・1月に実施
利用者支援	備品等の貸し出し	2	ラジカセ、スクリーン、バドミントン・卓球のラケット、PAなど
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	サークル掲示板に掲示
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	ロビーにポスターの掲示、パンフレットを配架を提供している。
	HPでのサークル活動の紹介・交流の場の提供	2	サークルの一覧を掲載
	サークル調査・サークル会議の実施	2	サークル調査表の提出、3月21日にサークル連絡回を開催した。

(3)施設の効用の発揮 施設管理能力			
利用促進	ホームページの更新	2	更新事項があれば随時更新
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	受付カウンターに配架
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	自主事業など、イベント毎にチラシを作成し、館内に掲示
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	自主事業のチラシを作成し、配布
	予約状況(空室情報)のHP・館内掲示板での提供	2	千葉市予約システムによる提供。
	幼児室の利用者の促進	2	遊具の設置、ビデオ貸出しを実施
	ロビー利用イベントの実施	2	七夕、クリスマス、正月飾り等の館内装飾を実施
	幼児から老人まで一緒に参加できるプログラム	2	七夕飾り、星空観望会、こども映画会、パウンドテニス、バドミントン教室など
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	実施中
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	実施中
	障害者・障害者団体等の減免	2	実施中
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	実施済み
	有資格者の存在・配置	2	実施済み
	適切な人員配置	2	実施済み
	職員への研修	2	3月7日に実施済
自主事業の効果的な実施	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	星空観望会
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	名画上映会、読み聞かせ
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	空き枠を利用して実施
	自主事業の実施状況	1	33事業を実施。計画されていた2事業が実施できなかった(歩き方講座、親子料理教室)
施設の保守管理の考え方(点検・予防・修繕)	日常点検の実施	2	実施中
	予防保全の実施	2	適宜実施
	修繕の実施	2	34回実施
	駐車場管理業務の実施	2	1日3回 車両ナンバー確認
	駐車場日常点検・定期点検の実施	2	1時間ごとに巡回実施。状況に応じ、草刈りや落葉拾い等を実施
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	実施中
	定期清掃の実施	2	2ヶ月に1回実施
	美観の保持	2	植栽剪定(12月7、8日)実施済
	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	作成済み
	設備機器管理の記録保存	2	作成済み
	警備の実施・日誌の作成	2	作成済み
	鍵の受け渡し記録の作成	2	作成済み
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	作成済み
	消防計画の策定	2	作成済み
	消防訓練の実施	2	2回実施(11月27日、3月22日)
	職員へのAED講習	2	12月1,2日実施
	備蓄倉庫スペースの確保	2	1階清掃員詰所
	緊急連絡先の整備	2	事務室内へ掲示
	危機管理マニュアルの策定	2	作成済み
	防災マニュアルの策定	2	作成済み
	社員研修の実施	2	8月30日防災訓練実施(市主導)、避難所運営委員会
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	25業務中17業務を市内業者へ委託

**(4) 管理経費の縮減**

管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	天気の良い日は消灯するなど節電を実施。資源ごみの分別を徹底し、ゴミの排出量削減を図っている。
----------	---------	---	--

合計	161
平均	2.0

※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

2	項目
77	項目
1	項目

80

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**