

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市土気あすみが丘プラザ	指定管理者	ANAスカイビルサービス株式会社
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>プラザまつり</td> <td>11月28日・29日</td> <td>サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。</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。	プラザまつり	11月28日・29日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。																																																																								
	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。																																																																																		
	プラザまつり	11月28日・29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																																																																																				
	<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>終活セミナー</td> <td>4月22日</td> <td>相続や遺言書の書き方など基礎知識を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>簡単健康料理教室</td> <td>5月20日</td> <td>健康で簡単に出来る料理を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>フリーマーケット</td> <td>6月21日</td> <td>出店者を募り、実施</td> </tr> <tr> <td>プラザ音楽祭</td> <td>6月27日</td> <td>音楽サークルの発表会</td> </tr> <tr> <td>七夕イベント</td> <td>7月1日～7日</td> <td>ロビーに笹を設置し、短冊に願い事を書いてもらう</td> </tr> <tr> <td>あすみde婚活</td> <td>7月12日</td> <td>若い世代の地域住民に出会いの場を提供する。</td> </tr> <tr> <td>親子料理教室「親子で太巻き寿司を作ろう」</td> <td>7月26日</td> <td>親子で郷土料理を作る楽しさを学ぶ。</td> </tr> <tr> <td>夏休みの思い出写真立て</td> <td>7月27日</td> <td>夏休みの思い出となる写真立てを作る。</td> </tr> <tr> <td>親子アニメ劇場</td> <td>8月7日、10日</td> <td>子どもから大人まで楽しめる映画鑑賞会を開催する</td> </tr> <tr> <td>ぐるぐるゴムまき車を作ろう</td> <td>8月20日</td> <td>小学生対象の工作教室</td> </tr> <tr> <td>エアーフェスティバル</td> <td>8月23日</td> <td>子どもから大人まで、飛行機や空港について学ぶ</td> </tr> <tr> <td>劇団さくらんぼ公演</td> <td>8月29日</td> <td>地域の子供たちに演劇を鑑賞してもらう</td> </tr> <tr> <td>卓球大会</td> <td>9月26日</td> <td>近隣中学校対抗の卓球大会</td> </tr> <tr> <td>プラザ映画鑑賞会</td> <td>9月27日</td> <td>昔懐かしい映画を楽しんでもらう</td> </tr> <tr> <td>パン作り教室</td> <td>10月11日</td> <td>家庭でも作れるパン作りを体験してもらう</td> </tr> <tr> <td>菊まつり</td> <td>10月29日～11月12日</td> <td>近隣住民の育てた菊の発表の場を提供する</td> </tr> <tr> <td>読書まつり</td> <td>11月7日</td> <td>地域の子供たちに大型絵本の読み聞かせなどを開催する</td> </tr> <tr> <td>クリスマスディナーを作ろう</td> <td>11月15日</td> <td>家庭でも作れるクリスマスディナーについて学ぶ</td> </tr> <tr> <td>バドミントン教室</td> <td>10月11日、25日、11月1日、8日、15日</td> <td>初心者向けのバドミントン教室</td> </tr> <tr> <td>フリーマーケット</td> <td>11月28日</td> <td>出店者を募り、実施</td> </tr> <tr> <td>防犯セミナー</td> <td>11月29日</td> <td>防犯についての学習</td> </tr> <tr> <td>チャリティぷらざ寄席</td> <td>12月13日</td> <td>落語研究会による寄席</td> </tr> <tr> <td>あすみ健康義塾</td> <td>11月25日、12月2日、9日、16日、24日</td> <td>家でもできる体操など、健康でいきいきとした生活をおくるための知識を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>電話de詐欺防止</td> <td>1月29日</td> <td>オレオレ詐欺を防止するための知識を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>簡単健康料理教室</td> <td>2月3日</td> <td>健康で簡単に出来る料理を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>歴史講座「千葉の古墳」</td> <td>3月12日</td> <td>郷土の歴史や土気の文化などを学ぶ</td> </tr> <tr> <td>ダンスパーティー</td> <td>3月27日</td> <td>活動サークルの協力によるダンスパーティー</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	終活セミナー	4月22日	相続や遺言書の書き方など基礎知識を学ぶ	簡単健康料理教室	5月20日	健康で簡単に出来る料理を学ぶ	フリーマーケット	6月21日	出店者を募り、実施	プラザ音楽祭	6月27日	音楽サークルの発表会	七夕イベント	7月1日～7日	ロビーに笹を設置し、短冊に願い事を書いてもらう	あすみde婚活	7月12日	若い世代の地域住民に出会いの場を提供する。	親子料理教室「親子で太巻き寿司を作ろう」	7月26日	親子で郷土料理を作る楽しさを学ぶ。	夏休みの思い出写真立て	7月27日	夏休みの思い出となる写真立てを作る。	親子アニメ劇場	8月7日、10日	子どもから大人まで楽しめる映画鑑賞会を開催する	ぐるぐるゴムまき車を作ろう	8月20日	小学生対象の工作教室	エアーフェスティバル	8月23日	子どもから大人まで、飛行機や空港について学ぶ	劇団さくらんぼ公演	8月29日	地域の子供たちに演劇を鑑賞してもらう	卓球大会	9月26日	近隣中学校対抗の卓球大会	プラザ映画鑑賞会	9月27日	昔懐かしい映画を楽しんでもらう	パン作り教室	10月11日	家庭でも作れるパン作りを体験してもらう	菊まつり	10月29日～11月12日	近隣住民の育てた菊の発表の場を提供する	読書まつり	11月7日	地域の子供たちに大型絵本の読み聞かせなどを開催する	クリスマスディナーを作ろう	11月15日	家庭でも作れるクリスマスディナーについて学ぶ	バドミントン教室	10月11日、25日、11月1日、8日、15日	初心者向けのバドミントン教室	フリーマーケット	11月28日	出店者を募り、実施	防犯セミナー	11月29日	防犯についての学習	チャリティぷらざ寄席	12月13日	落語研究会による寄席	あすみ健康義塾	11月25日、12月2日、9日、16日、24日	家でもできる体操など、健康でいきいきとした生活をおくるための知識を学ぶ	電話de詐欺防止	1月29日	オレオレ詐欺を防止するための知識を学ぶ	簡単健康料理教室	2月3日	健康で簡単に出来る料理を学ぶ	歴史講座「千葉の古墳」	3月12日	郷土の歴史や土気の文化などを学ぶ	ダンスパーティー	3月27日	活動サークルの協力によるダンスパーティー
	事業名	実施時期	事業の概要																																																																																		
	終活セミナー	4月22日	相続や遺言書の書き方など基礎知識を学ぶ																																																																																		
	簡単健康料理教室	5月20日	健康で簡単に出来る料理を学ぶ																																																																																		
	フリーマーケット	6月21日	出店者を募り、実施																																																																																		
	プラザ音楽祭	6月27日	音楽サークルの発表会																																																																																		
	七夕イベント	7月1日～7日	ロビーに笹を設置し、短冊に願い事を書いてもらう																																																																																		
	あすみde婚活	7月12日	若い世代の地域住民に出会いの場を提供する。																																																																																		
	親子料理教室「親子で太巻き寿司を作ろう」	7月26日	親子で郷土料理を作る楽しさを学ぶ。																																																																																		
	夏休みの思い出写真立て	7月27日	夏休みの思い出となる写真立てを作る。																																																																																		
	親子アニメ劇場	8月7日、10日	子どもから大人まで楽しめる映画鑑賞会を開催する																																																																																		
	ぐるぐるゴムまき車を作ろう	8月20日	小学生対象の工作教室																																																																																		
	エアーフェスティバル	8月23日	子どもから大人まで、飛行機や空港について学ぶ																																																																																		
	劇団さくらんぼ公演	8月29日	地域の子供たちに演劇を鑑賞してもらう																																																																																		
	卓球大会	9月26日	近隣中学校対抗の卓球大会																																																																																		
	プラザ映画鑑賞会	9月27日	昔懐かしい映画を楽しんでもらう																																																																																		
	パン作り教室	10月11日	家庭でも作れるパン作りを体験してもらう																																																																																		
	菊まつり	10月29日～11月12日	近隣住民の育てた菊の発表の場を提供する																																																																																		
	読書まつり	11月7日	地域の子供たちに大型絵本の読み聞かせなどを開催する																																																																																		
	クリスマスディナーを作ろう	11月15日	家庭でも作れるクリスマスディナーについて学ぶ																																																																																		
	バドミントン教室	10月11日、25日、11月1日、8日、15日	初心者向けのバドミントン教室																																																																																		
フリーマーケット	11月28日	出店者を募り、実施																																																																																			
防犯セミナー	11月29日	防犯についての学習																																																																																			
チャリティぷらざ寄席	12月13日	落語研究会による寄席																																																																																			
あすみ健康義塾	11月25日、12月2日、9日、16日、24日	家でもできる体操など、健康でいきいきとした生活をおくるための知識を学ぶ																																																																																			
電話de詐欺防止	1月29日	オレオレ詐欺を防止するための知識を学ぶ																																																																																			
簡単健康料理教室	2月3日	健康で簡単に出来る料理を学ぶ																																																																																			
歴史講座「千葉の古墳」	3月12日	郷土の歴史や土気の文化などを学ぶ																																																																																			
ダンスパーティー	3月27日	活動サークルの協力によるダンスパーティー																																																																																			

(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>113,243</td> <td>111,121</td> <td>101.9%</td> <td>89,900</td> <td>126.0%</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>41.7%</td> <td>41.6%</td> <td>0.1%</td> <td>39.0%</td> <td>2.7%</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)	113,243	111,121	101.9%	89,900	126.0%	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)	41.7%	41.6%	0.1%	39.0%	2.7%																																										
H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
113,243	111,121	101.9%	89,900	126.0%																																																											
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)																																																											
41.7%	41.6%	0.1%	39.0%	2.7%																																																											
(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>55,104</td> <td>55,104</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・その他はコピー機使用に係る 実費徴収分</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>8,253</td> <td>7,719</td> <td>106.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>191</td> <td>300</td> <td>63.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>160</td> <td>200</td> <td>80.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>63,708</td> <td>63,323</td> <td>100.6%</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>31,328</td> <td>31,000</td> <td>101.1%</td> <td rowspan="6">・その他は備品購入費</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>13,748</td> <td>14,295</td> <td>96.2%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>17,367</td> <td>17,028</td> <td>102.0%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>408</td> <td>299</td> <td>136.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>711</td> <td>500</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>63,562</td> <td>63,122</td> <td>100.7%</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>146</td> <td>201</td> <td>▲ 55</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	55,104	55,104	100.0%	・その他はコピー機使用に係る 実費徴収分	利用料金	8,253	7,719	106.9%	自主事業	191	300	63.7%	その他	160	200	80.0%	合計	63,708	63,323	100.6%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	31,328	31,000	101.1%	・その他は備品購入費	事務費	13,748	14,295	96.2%	管理費	17,367	17,028	102.0%	自主事業	408	299	136.5%	その他	711	500	-	合計	63,562	63,122	100.7%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	146	201	▲ 55
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	55,104	55,104	100.0%	・その他はコピー機使用に係る 実費徴収分																																																											
利用料金	8,253	7,719	106.9%																																																												
自主事業	191	300	63.7%																																																												
その他	160	200	80.0%																																																												
合計	63,708	63,323	100.6%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	31,328	31,000	101.1%	・その他は備品購入費																																																											
事務費	13,748	14,295	96.2%																																																												
管理費	17,367	17,028	102.0%																																																												
自主事業	408	299	136.5%																																																												
その他	711	500	-																																																												
合計	63,562	63,122	100.7%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
146	201	▲ 55																																																													
(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>設置管理条例第6条</td> <td>7,795</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>設置管理条例第7条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>設置管理条例第8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6条	7,795	使用不許可	設置管理条例第7条	0	使用の制限	設置管理条例第8条	0																																																		
処分の種別	処分根拠	件数																																																													
使用許可	設置管理条例第6条	7,795																																																													
使用不許可	設置管理条例第7条	0																																																													
使用の制限	設置管理条例第8条	0																																																													
(5) 市への不服申立て	<p><件数> 0件</p> <p><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>4 件</td> <td>0 件</td> <td>4 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)	4 件	0 件	4 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)	4 件	0 件	4 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	<p>ア 調査方法: 年2回 全利用者対象 (平成27年8月、平成28年1月実施)</p> <p>イ 回答者数: 1,322人(8月:565人 1月:757人)</p> <p>ウ 質問項目: 全19問</p> <p>(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、利用施設、案内表示、施設設備、施設利用料、サービスの満足度)</p>
---------------	---

②調査の結果	<p>ア 回答者の属性:</p> <p>性別: 男 427 女 877 未記入 18</p> <p>職業: 学生 27 勤労者 116 主婦(夫) 378 無職 214 未記入 22(2回目のみ)</p> <p>年代: 19歳以下 24 ~39歳以下 55 ~59歳以下 165 ~79歳以下 457</p> <p>80歳以上 39 未記入 17(2回目のみ)</p> <p>使用施設: 諸室 605 体育施設 104 個人使用施設 0 未記入 48(2回目のみ)</p> <p>利用頻度: 週1~2回 85 週3~4回 8 週5~7回 1 月1~2回 309</p> <p>月3~5回 296 その他 23 未記入 35(2回目のみ)</p> <p>利用時間: ~1時間 0 ~2時間 428 ~3時間 280 ~4時間 1</p> <p>4時間超 0 未記入 48(2回目のみ)</p> <p>満足度調査結果(数値は%)</p> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th>第1回</th> <th>良い</th> <th>やや良い</th> <th>普通</th> <th>やや悪い</th> <th>悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>スタッフの言葉遣い</td><td>56.6</td><td>16.8</td><td>26.0</td><td>0.5</td><td>0.0</td></tr> <tr><td>スタッフの対応は</td><td>56.8</td><td>16.6</td><td>26.1</td><td>0.4</td><td>0.2</td></tr> <tr><td>スタッフの身だしなみ</td><td>56.7</td><td>14.0</td><td>29.3</td><td>0.0</td><td>0.0</td></tr> <tr><td>受付の事務処理時間は</td><td>51.6</td><td>17.4</td><td>28.4</td><td>2.0</td><td>0.6</td></tr> <tr><td>清掃は行き届いているか</td><td>55.2</td><td>23.4</td><td>19.9</td><td>1.2</td><td>0.2</td></tr> <tr><td>案内表示は分かりやすいか</td><td>50.5</td><td>21.0</td><td>27.8</td><td>0.7</td><td>0.0</td></tr> <tr><td>施設の整備状況は適切か</td><td>45.0</td><td>20.6</td><td>31.5</td><td>2.6</td><td>0.4</td></tr> <tr><td>施設利用料金について</td><td>17.4</td><td>6.7</td><td>58.7</td><td>12.1</td><td>5.0</td></tr> <tr><td>申込みや予約方法について</td><td>22.5</td><td></td><td>67.0</td><td></td><td>10.4</td></tr> <tr><td>サービスの満足度について</td><td>30.9</td><td>24.8</td><td>40.5</td><td>3.1</td><td>0.7</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <thead> <tr> <th>第2回</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>スタッフの態度</td><td>19.9</td><td>49.8</td><td>28.3</td><td>0.3</td><td>0.1</td></tr> <tr><td>スタッフの言葉遣い</td><td>20.1</td><td>49.1</td><td>28.7</td><td>0.3</td><td>0.0</td></tr> <tr><td>スタッフの身だしなみ</td><td>19.3</td><td>48.9</td><td>29.5</td><td>0.4</td><td>0.0</td></tr> <tr><td>説明の分かりやすさ</td><td>17.0</td><td>44.5</td><td>33.0</td><td>1.8</td><td>0.0</td></tr> <tr><td>受付の待ち時間</td><td>16.0</td><td>42.5</td><td>34.3</td><td>1.8</td><td>0.3</td></tr> <tr><td>施設の清掃</td><td>21.1</td><td>47.3</td><td>27.2</td><td>2.0</td><td>0.4</td></tr> <tr><td>施設主催の講座の企画</td><td>11.9</td><td>33.3</td><td>41.3</td><td>0.9</td><td>0.0</td></tr> <tr><td>予約方法</td><td>11.2</td><td>32.1</td><td>39.6</td><td>4.8</td><td>1.3</td></tr> </tbody> </table> <p>※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。</p> <p>※スタッフに関する項目は指標の相違はあるものの良い(大変満足)、満足(やや良い)が6割~7割となっている。</p> <p>※施設利用料金及び予約方法については、不満・非常に不満(やや悪い・悪い)とされている人の割合が高い。</p>	第1回	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	スタッフの言葉遣い	56.6	16.8	26.0	0.5	0.0	スタッフの対応は	56.8	16.6	26.1	0.4	0.2	スタッフの身だしなみ	56.7	14.0	29.3	0.0	0.0	受付の事務処理時間は	51.6	17.4	28.4	2.0	0.6	清掃は行き届いているか	55.2	23.4	19.9	1.2	0.2	案内表示は分かりやすいか	50.5	21.0	27.8	0.7	0.0	施設の整備状況は適切か	45.0	20.6	31.5	2.6	0.4	施設利用料金について	17.4	6.7	58.7	12.1	5.0	申込みや予約方法について	22.5		67.0		10.4	サービスの満足度について	30.9	24.8	40.5	3.1	0.7	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	19.9	49.8	28.3	0.3	0.1	スタッフの言葉遣い	20.1	49.1	28.7	0.3	0.0	スタッフの身だしなみ	19.3	48.9	29.5	0.4	0.0	説明の分かりやすさ	17.0	44.5	33.0	1.8	0.0	受付の待ち時間	16.0	42.5	34.3	1.8	0.3	施設の清掃	21.1	47.3	27.2	2.0	0.4	施設主催の講座の企画	11.9	33.3	41.3	0.9	0.0	予約方法	11.2	32.1	39.6	4.8	1.3
第1回	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い																																																																																																																				
スタッフの言葉遣い	56.6	16.8	26.0	0.5	0.0																																																																																																																				
スタッフの対応は	56.8	16.6	26.1	0.4	0.2																																																																																																																				
スタッフの身だしなみ	56.7	14.0	29.3	0.0	0.0																																																																																																																				
受付の事務処理時間は	51.6	17.4	28.4	2.0	0.6																																																																																																																				
清掃は行き届いているか	55.2	23.4	19.9	1.2	0.2																																																																																																																				
案内表示は分かりやすいか	50.5	21.0	27.8	0.7	0.0																																																																																																																				
施設の整備状況は適切か	45.0	20.6	31.5	2.6	0.4																																																																																																																				
施設利用料金について	17.4	6.7	58.7	12.1	5.0																																																																																																																				
申込みや予約方法について	22.5		67.0		10.4																																																																																																																				
サービスの満足度について	30.9	24.8	40.5	3.1	0.7																																																																																																																				
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	19.9	49.8	28.3	0.3	0.1																																																																																																																				
スタッフの言葉遣い	20.1	49.1	28.7	0.3	0.0																																																																																																																				
スタッフの身だしなみ	19.3	48.9	29.5	0.4	0.0																																																																																																																				
説明の分かりやすさ	17.0	44.5	33.0	1.8	0.0																																																																																																																				
受付の待ち時間	16.0	42.5	34.3	1.8	0.3																																																																																																																				
施設の清掃	21.1	47.3	27.2	2.0	0.4																																																																																																																				
施設主催の講座の企画	11.9	33.3	41.3	0.9	0.0																																																																																																																				
予約方法	11.2	32.1	39.6	4.8	1.3																																																																																																																				

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>・集会室のピアノが故障しているので、修理するか新しいピアノを購入して欲しい。</p> <p>→ 鎌取コミュニティセンターより使用しなくなったピアノを譲り受け、利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>・サークル宛ての文書には、サークルの長にあてたものかどうか、宛名を明確に書いて下さい。</p> <p>→ サークルの代表者宛てに文書を発行いたします。</p>
-----------------------------	--

(2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙など
②意見、苦情の数	0 件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

4 指定管理者による自己評価

・施設の維持管理については、こまめな節電対策の遂行と節減に努め、利用者の快適性向上に必要な修繕を行い、施設の適正管理に努めた。

・多種多様な自主事業とロビーの催し、並びにHPを含めた広報活動と営業努力により、稼働率・利用者数・利用料金収入等を増加することができた。

・自主事業については、27事業中26事業を実施するとともに、計画外で1事業を実施した。料理室の稼働率を向上させ、利用者より高い評価を得ることができた。

・魅力ある公共施設となるべく、多種多様なイベントの企画や高品質なサービスの提供により、プラザの管理・運営についてご利用者から高い評価を受けている。

5 市による評価

評価※1	S	所見	<p>・施設管理運営業務は、概ね仕様・事業計画通りに実施された。</p> <p>・利用者数については、諸室利用者、体育館個人利用者及び団体利用者とも目標値を上回ることができた。また、稼働率も目標値を上回る結果となった。</p> <p>・サークル代表者会議、利用者・地域住民の意見を聞く会を開催するなど、利用者の意見を取り入れた運営を目指し、「プラザまつり」についても、関係団体との綿密な連絡調整を実施し、円滑に事業運営を行った。</p> <p>・自主事業については、講師の都合で1事業実施できなかったが、料理教室等の稼働率の向上に貢献した。</p> <p>・年度末に施設備品の点検を行い、新たに施設利用者のために備品を購入していることは評価できる。</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	諸室・体育施設の使用許可	2	利用料金返還(実績 0件)、利用料金の減免(体育館 団体22件、個人33人)
	記録・文書の保管	2	作成済み
	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	個人情報関係業務の委託は実施していない
	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	窓口で配架及びホームページでの公開
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	実施済み
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	実施済み、公表はホワイトボードにて、1回目565人、2回目757人
	常設ご意見箱の設置	2	受付窓口に設置 公表はホワイトボードへ
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	ロビーのホワイトボードにて公表
	利用者の意見を聞く会の開催	2	4月18日サークル代表者会議を開催(102団体110名の参加)。6月7日にご意見を聞く会(12名)を開催し、建設的な意見を頂いた。利用者の意見を反映させた運営に心がけている。
	苦情トラブル対応マニュアルの策定	2	管理運営マニュアルを作成。10月5日に接遇セミナーで模擬演習を実施した。
	利用者満足度(CS)研修の実施	2	10月5日に社内講師にて、接遇マナー研修を開催。
リスク管理の考え方	賠償責任保険への加入	2	加入実施済み
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	10業務中、市内業者7社、準市3社
	次代を担う経営者等への集まる場の提供	2	H27年4月 土気サミット「土気で活動するパネリストの話」、「土気の可能性を考える」を開催した。
	周辺施設との連携(昭和の森・ホキ美術館・ゴルフ場)	2	昭和の森、ホキ美術館、ヌーベルゴルフ場・平川カントリー・東急セブンハンドレッドにイベント情報やイベントポスターの掲示を実施
	常設美術館・ミニコンサートホールの設置	3	ロビーにてミニコンサート実施(年17回)、ロビー展示会(年9回)
	千産千消の推進	3	フリーマーケット(6/21)、プラザまつり(11/28,29)で地元農家による出店を実施。千葉市農政課に土気からし菜料理教室をを実施した。
	ゴルフ場利用者の「町」への誘導策への企画提供協力	2	平成25年度から近隣ゴルフ場にプラザだより、イベントポスターの掲示を依頼
	退職者の活用	2	定年退職者 4人/10人
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	①夏場の空調電力の有効配分(30分ごとの監視、コントロール) ②雨水貯水槽の利用(庭木用)③プラザで使用するコピー紙は、100%再生紙で、処分はリサイクル業者へ依頼 ④剪定した樹木は堆肥化。
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	市内在住者4人/10人
	障害者雇用への配慮	2	1名雇用
	男女共同参画の推進	2	女性職員3人/10人
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	3	11月28日(土)、29日(日)に開催 参加サークル 80サークル 5団体 来場者 7,500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	夜間等救急連絡網完備。消防訓練の合同開催(6月18日及び12月17日)
	複合施設との連携	3	図書館との連会、協働(①プラザまつり ②読み聞かせ、幼児室の提供 ③夏休みイベント、読書まつり ④消防、避難訓練など)
	近隣施設との連携	3	①会場の融通、事業の広報、備品の借用 ②中学生の職場体験受入(2校)、小学校の街中探検受入(2校)、③近隣学校の耐震工事協力 ④文化祭の開催 ⑤学校評議委員 ⑥敬老会の支援など
(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	2紙提供(千葉日報、日本経済新聞 →利用者の要望による)
	雨天時の傘袋などの設置	2	正面玄関風防内、駐車場側入口、体育館に設置。
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	子どもの日(5/5) 96人、市民の日(10/12,18,19) 331人 合計427人
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	管理運営マニュアル内に記載、10月5日研修実施
	清潔な服装・身だしなみ	2	制服着用
	名札の着用	2	実施済み
	外国人の利用環境整備	2	外国語案内 英語版パンフレット
	避難訓練の実施	2	6月18日、12月17日消防訓練実施(あずみが丘分館と合同実施、水消火器の模擬消火訓練も実施)
	インターネット環境の整備(利用者への提供)	2	①ロビーの利用者専用PCを設置 ②有害サイトのフィルタリング ③公平利用のため、利用時間の管理を実施

利用者支援	備品等の貸し出し	2	ラジカセ、マイク、机、パネル等備品の管理は受付台帳に記載して管理している。経年劣化に伴い、ラジカセ、ラケット、シャトルなどを購入した。
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	①サークル一覧を窓口に配架。②サークル募集を掲示 ③HPにてサークル案内 ④求めに応じ、サークルの紹介、見学、参加を案内 ④キャンセル情報の提供
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	ロコモティブ及び相続の基礎講座を実施した。ロビーにて市関連文化施設、行事及び観光施設及び行事のパンフレット、リーフレットを配架している。日中友好のため、水墨画展示を実施プラザまつりで中国古典芸能の演舞を実施した。
	公民館機能	3	相続、料理教室(健康料理、太巻き、クリスマスなど計5回)、健康義塾、健康講座、歴史講座などを実施。
	館内の定期巡回	2	①毎日3回実施 9:30、13:00、21:00 ②駐車場で11時、13時、15時などの時刻に満車の看板設置や簡単な誘導 ③立ち入り制限区域の設定と管理
	ユニバーサルサービスの徹底	3	車いすの整備、耳マークなど、高齢者などへの配慮をしている。障がい者スポーツ発展(車いすラクビー)のため、体育館を15回、ご利用頂いた(リオパラオリンピックの代表権を獲得)。バリアフリーマップに登録した。赤ちゃんの駅の掲示も実施した。
	外国人対応の充実	2	外国語案内 英語版パンフレットの設置。CS研修で「おもてなし」の促進。
	受付の改善(カウンター設置)	3	毎日 9時～10時、12時30分～13時と繁忙時に対応。体育館個人利用にも活動状況を見に行き、不正利用防止に努めている。また、千葉市予約システムの業務ソフト(前年度 社内改善賞 銀賞)の改善を進め、当日の予約漏れチェック、キャンセル情報の提示ができるようにした。
(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	ロビーコンサート、自主事業開催情報(開催情報、実施結果情報)。利用方法に変更がある場合やお知らせがある場合など、その都度更新
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	受付に配架(一般、子ども、英語)3種類作成。4月からプラザ利用ガイドを改定した。
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	プラザだより(毎月発行、HPでも公開)、自主事業リーフレット(事業毎発行、HPでも公開)、近隣の46自治会と千葉市民ゴルフ場、ココファンあすみが丘、ルネサンス、越智公民館に、プラザだよりの発送を開始した。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	事業概要、事業報告、施設の情報を毎月プラザだより、自主事業のポスターを館内に掲示している。近隣の自治会と千葉市民ゴルフ場等にプラザだよりの発送を継続中。
	WEBを活用した社内広報	2	Web社内報でANAグループ全職員対象にプラザまつりの紹介等を実施
	子どもを対象とした事業の実施	2	子ども(親子)対象 6事業実施。夏休み期間中に幼児向けのイベントを実施した。
	若年者の利用促進	2	卓球交流大会(中学生、高齢者)、初心者のためのパドミントン教室を実施した。季節ごとの館内の飾りつけ(雛人形、七夕、菊まつり、クリスマス)実施した。プラザ映画会、プラザ寄席を実施した。
	高齢者の利用促進	2	健康義塾、中学生と卓球交流会を実施。高齢者向けイベントの支援(敬老会:第一、第三、南自治会、ガーデンコート自治会、NPO法人の映画会、ダンスパーティーなど)
	調理実習室を活用したプログラム	2	自主事業により5事業を開催(千葉市ヘルスメイトとの共同で、親子で料理、健康料理、食文化の紹介)
	地域産業への利用促進PR	3	①商工会の参加、案内、企画相談。「土気サミット」を支援 ②ココファンあすみが丘、スポーツクラブ ルネサンス、千葉市民ゴルフ場に、プラザだより発送 ③オーリーブハウスヘフリマ、プラザまつりの出店依頼
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	臨時での休館処置実績なし
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	承認外の料金設定なし
	障害者・障害者団体等の減免	3	平成27年度より、車いすラクビーで、体育館をご利用頂いた(利用実績 15回)。
	回数券の発行	2	47冊
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(館長、副館長の在勤を毎月勤務調整している)
	有資格者の存在・配置	2	実施済み(管理、運営に係る資格者の配置)
	適切な人員配置	2	実施済み
	職員への研修	2	6月1日 指定管理者研修、8月3日 コンプライアンス、顧客満足、防火防災、環境配慮研修 10月5日 接客マナー研修
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	計画事業 2種類開催(スポーツ交流大会、料理教室)
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	計画事業 4種類開催(アニメ劇場、終活セミナー、チャリティ寄席、演劇)
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	定期的に活動しているサークルの予約後、空いている部屋で設定。新しいサークルには空いている時間帯を紹介している。
	調理実習室を活用したプログラム	2	自主事業により、5事業を開催(千葉市ヘルスメイトとの共同で、親子で料理、健康料理、食文化の紹介など)
	自主事業の実施状況	2	計画20事業(計20回) 計画外(4回:図書館共同回を含む)

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、日誌あり
	予防保全の実施	2	年間9項目 49回設備点検を実施。年1回、安全衛生委員会の職場安全巡視実施。
	修繕の実施	2	10件実施。利用者に支障のあるものから実施している。
	駐車場管理業務の実施	2	①定期、不定期の巡回。②閉館後の完全閉鎖の徹底及び混雑時の誘導を実施している。③大雨が予想される時には、駐車場の水没防止のため、側溝の清掃を実施
	駐車場不足への対策	3	職員の通勤方法の確認(プラザには止めない) 近隣施設との協定(イベント開催時に協力)、自主事業の際、臨時駐車場を確保(近隣小学校、中学校、商業施設跡地)、プラザまつりなどは、臨時駐車場への誘導を実施している。サークルへの広報実施。
	施設周辺及び環境負荷低減への配慮	2	再生紙100%使用。裏紙使用、ゴミの分別、省エネ、リサイクル業者への依頼(紙のリサイクル)を実施中。
	光熱水道費削減策の実施	2	電力ピーク時間をずらす。夏季室内28℃設定、階段使用促進、電力デマンド計による電力量監視、体育館防眩フィルム施工による日中消灯など。
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	毎日実施
	定期清掃の実施	2	①2か月に1度、館内一斉清掃を実施。②4月職員で料理室のまな板、包丁の殺菌を実施。
	美観の保持	2	年3回の植栽剪定。
	備品の管理・台帳作成	3	実施済み。①糸鋸 ②卓球台 ③パレーアンテナ ④映写用ボード ⑤棚 ⑥台車 ⑦会議室 机 ⑧玄関マットなどを利用者のご意見を参考に購入した。
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	実施済み。蛍光灯(年135本)交換等
	設備機器管理の記録保存	2	実施済み
	警備の実施・日誌の作成	2	実施済み
	鍵の受け渡し記録の作成	2	施設利用予定表にて対応
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	管理運営マニュアルを作成済み
	消防計画の策定	2	作成、消防署へ提出済み
	消防訓練の実施	2	2回実施(6月18日、12月17日)
	職員へのAED講習	2	消防署にて職員全員受講済み
	備蓄倉庫スペースの確保	2	幼児室前倉庫に保管
	ハザードマップの作成	2	ハザードマップ作成済み
	応急用機材の配置と点検	2	事務所にAED設置。廊下に、車いすを置いて、定期的に点検している
	現金の適正な保管	2	週に3回銀行入金、金庫センサーの設置
	緊急連絡先の整備	2	管理運営マニュアルに規定、事務室内に掲示。社内緊急連絡網を整備している。
	危機管理マニュアルの策定	2	管理運営マニュアルに規定
	避難訓練の実施	2	2回実施(6月18日、12月17日)
	医療機関との連携	2	健康講座の実施
	緊急用具等の完備	2	救急箱を事務室内に配し、3か月に1回、点検と補充を実施している。
日常的な教育訓練の実施	2	業務日誌で、業務内容の徹底を実施。必要に応じて、職員ミーティングを実施。議事録、自主事業アンケート結果などの回覧	
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	10業務中、市内7社、準市内3社
	再委託業務の管理及び品質管理の徹底	2	本社有資格者による検査と作業中の管理と完了報告の確認の徹底
(4) 管理経費の削減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	毎月のエネルギー使用量を集計し 特に電気使用については デマンド内に収まるきめ細かい対応実施。デマンド計設置前220Kwに対し、175Kw以下で実施(20%以上の削減)を継続中。

合計	215
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

13	項目
88	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

・施設利用者数、稼働率、収支状況のいずれの項目においても、目標値や計画額を上回る実績を残していることは評価できる。
・地域住民のニーズを反映した事業の実施や利用者からの要望等についても懇切丁寧な対応をしていることは評価できる。
・利用者数及び稼働率の年度目標値については、過去の管理運営実績を評価するが故に、もう少し実態に即した数値を設定されたい。
・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、平成24年度(第34期)～平成26年度(第36期)を通して増収増益を続けており、純資産も十分に確保していることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。