

平成27年度

## 指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市美浜区真砂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	美浜区地域振興課

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	10/17、18	サークル活動の発表・展示、地域団体による模擬店等を行うまつりを実施
	②自主事業		
	事業名	実施時期	事業の概要
	1 インターネット自由閲覧	通年	インターネット閲覧用のコンピュータをロビーに設置
	2 幼児室ビデオ貸出	通年	幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う
	3 コピーサービス	通年	利用者要望に応じ、職員がコピーサービスを実施
	4 高齢者用静養室	通年（毎週木曜）	和室3を静養室として無料開放
	5 読み聞かせ	通年（月1回）	乳幼児～5歳児までを対象とし、幼児室を利用した読み聞かせ（千葉市「子ども読書活動推進計画」）
	6 クラシック名画上映会	奇数月30日	千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映
	7 まさご歌声講座	通年（毎月第2、4水曜）	童話や60年代歌謡曲を合唱指導
	8 まさご歌声広場	毎月30日	ピアノ生演奏で歌う体験
	9 骨盤健康体操	通年（毎月水曜）	ポール、椅子を使つてのストレッチ
	10 ノルディックウォーキング	通年（毎月第4土曜）	2本のポールを使ったウォーキング
	11 スマイルピラティス	通年（毎週木曜）	マットを使い体幹を鍛えるストレッチ運動
	12 機能改善健康体操	通年（毎週木曜）	マットを使ったストレッチ体操
	13 サークル交流会・親睦会	6/7	サークル間の交流及び懇親会
	14 七夕子どもまつり	7/5	七夕飾り、地域老人会による昔遊びの伝承
	15 夏期自習室	7/18-8/31	3階ロビーにて無料の学習の場を提供
	16 こども料理教室	8/23	小学生を対象とした「松風焼き」料理教室
	17 こども映画会	8/21	小学生を対象とした映画会
18 絵手紙教室	9/28, 10/5, 19, 26, 11/2, 12/7, 14, 2/8, 22, 29	季節に合った絵手紙の作成	
19 プライベート機能改善	通年（月3回）	「機能改善」のプライベートレッスン	
20 プライベート機能改善「クラス	11/2-2/29（月3回）	「機能改善」のプライベートレッスン	

21	プライベートピラティス「クラス」	10/5-2/15（月2回）	「スマイルピラティス」のプライベートレッスン
22	新春邦楽コンサート	1/23	著名人による琵琶 琴、尺八の演奏会

(2) 利用状況

①利用者数(人)

H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
117,305	117,524	99.8%	83,251	140.9%

②稼働率

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)
58.9%	54.5%	4.4%	58.2%	0.7%

(3) 収支状況

①収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	25,536	25,533	100.0%	・「自主事業」:計画外の実施数を増やしたことにより、大幅増。
利用料金	5,232	5,756	90.9%	
自主事業	4,280	685	624.8%	
その他	0	0	0.0%	
合計	35,048	31,974	109.6%	

②支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	25,618	25,104	102.0%	・「自主事業」:計画外の実施数を増やしたことにより、大幅増。
事務費	3,354	4,523	74.2%	
管理費	1,425	1,662	85.7%	
自主事業	3,758	815	461.1%	
その他	0	0	0.0%	
合計	34,155	32,104	106.4%	

③収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)
893	▲ 130	1,023

(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	設置管理条例第8条	7,039
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

<件数> 0件

(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	○	○	×
	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)	0 件	0 件	0 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 第1回:全市的に、統一内容のアンケート及び満足度調査を実施。 第2回:施設にて、独自のアンケートを実施。</p> <p>イ 回答者数 第1回:回答数541件(99.4%)、第2回:回答数111件(83.0%)</p> <p>ウ 質問項目 第1回:コミュニティセンター利用者層、管理運営に係る満足度、その他意見について 第2回:自主事業について</p> <p>※調査結果及び対応策については、館内に一定の期間掲示。</p>																																																															
②調査の結果	<p>【1回目】全市アンケートを実施</p> <p>1 回答者の属性</p> <p>①性別: 男性 25.5%、女性 73.6%、未回答 0.9%</p> <p>②職業: 学生 1.7%、勤労者 16.8%、主婦(夫) 49.5%、無職 29.4%、未回答 2.6%</p> <p>③年齢 40歳未満 7.0%、40～59歳 14.8%、60～79歳 68.6%、80歳～ 8.7%、未回答 0.9%</p> <p>④利用頻度: 週1～2回 22.2%、週3～4回 4.4%、月1～2回 35.5%、月3～5回 33.5%、その他・未回答 4.4%</p> <p>⑤利用時間: ～1時間 2.2%、～2時間 62.1%、～3時間 2.6%、～4時間 26.8%、4時間超 1.1%、未回答 5.2%</p> <p>2 満足度調査結果</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></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> <th>未回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフの態度</td> <td>8.1%</td> <td>40.9%</td> <td>47.7%</td> <td>1.1%</td> <td>0.0%</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの言葉遣い</td> <td>9.2%</td> <td>43.1%</td> <td>44.7%</td> <td>0.9%</td> <td>0.0%</td> <td>2.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>8.9%</td> <td>37.7%</td> <td>51.2%</td> <td>0.4%</td> <td>0.2%</td> <td>1.7%</td> </tr> <tr> <td>説明の分かりやすさ</td> <td>9.2%</td> <td>35.7%</td> <td>50.6%</td> <td>0.9%</td> <td>0.0%</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>受付待ち時間</td> <td>9.6%</td> <td>29.9%</td> <td>50.8%</td> <td>3.1%</td> <td>0.0%</td> <td>6.5%</td> </tr> <tr> <td>清掃</td> <td>10.5%</td> <td>36.2%</td> <td>47.1%</td> <td>3.7%</td> <td>0.2%</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>講座の企画</td> <td>6.3%</td> <td>23.8%</td> <td>52.7%</td> <td>3.1%</td> <td>1.1%</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>6.5%</td> <td>24.8%</td> <td>47.7%</td> <td>5.5%</td> <td>1.8%</td> <td>13.7%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答	スタッフの態度	8.1%	40.9%	47.7%	1.1%	0.0%	2.2%	スタッフの言葉遣い	9.2%	43.1%	44.7%	0.9%	0.0%	2.0%	スタッフの身だしなみ	8.9%	37.7%	51.2%	0.4%	0.2%	1.7%	説明の分かりやすさ	9.2%	35.7%	50.6%	0.9%	0.0%	3.5%	受付待ち時間	9.6%	29.9%	50.8%	3.1%	0.0%	6.5%	清掃	10.5%	36.2%	47.1%	3.7%	0.2%	2.2%	講座の企画	6.3%	23.8%	52.7%	3.1%	1.1%	12.9%	予約方法	6.5%	24.8%	47.7%	5.5%	1.8%	13.7%
	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答																																																										
スタッフの態度	8.1%	40.9%	47.7%	1.1%	0.0%	2.2%																																																										
スタッフの言葉遣い	9.2%	43.1%	44.7%	0.9%	0.0%	2.0%																																																										
スタッフの身だしなみ	8.9%	37.7%	51.2%	0.4%	0.2%	1.7%																																																										
説明の分かりやすさ	9.2%	35.7%	50.6%	0.9%	0.0%	3.5%																																																										
受付待ち時間	9.6%	29.9%	50.8%	3.1%	0.0%	6.5%																																																										
清掃	10.5%	36.2%	47.1%	3.7%	0.2%	2.2%																																																										
講座の企画	6.3%	23.8%	52.7%	3.1%	1.1%	12.9%																																																										
予約方法	6.5%	24.8%	47.7%	5.5%	1.8%	13.7%																																																										
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>・備品が古い。 ⇒共用性が高いものを精査し、優先的に購入していく。</p>																																																															

②調査の結果	<p>【2回目】自主事業の参加者へアンケートを実施</p> <p>1 回答者の属性</p> <p>①性別： 男性 4名 、女性 107名</p> <p>②職業等： 主婦(夫) 107名 、無職 4名</p> <p>③年齢： ～30歳 2名 、 40～59歳 17名、 60～69歳 64名、 70歳～ 26名、 未回答 2名</p> <p>2 事業を知ったきっかけ</p> <p>①館内掲示 18名 、 ②市政だより 94名 、 ③その他 7名</p> <p>3 実施を希望する自主事業の内容</p> <p>①講演 9名 、 ②スポーツ関係 62名 、 ③文化イベント 33名 、④料理教室 4名</p> <p>⇒スポーツ関係の要望が多く、健康志向が高い。</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、市政モニター、課窓口及び電話で随時対応
②意見、苦情の数	多数
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>新CC移転に伴う苦情が寄せられた。</p> <p>① 料金の支払いが4月1日以降になり、許可書の発行ができないため、確実に予約が取れるか不安。 ⇒ 簡易的に予約確認表を作成し、希望があったサークルに配布したため、安心を得られた。</p> <p>② 駐車場が整備されていないのはおかしい。 ⇒ 臨時駐車場を案内した。(本駐車場はH28.7.19開設)</p> <p>③ 駅から遠くなり行きづらくなる。 ⇒ バスなど交通手段を案内した。</p>

#### 4 指定管理者による自己評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業については概ね計画どおり実施し、また、高洲CC休館期間中においては高洲CCで実施している一部の自主事業を真砂CCで開催し、好評を得た。</li> <li>・利用者数及び稼働率については共に目標値を上回っており、特に利用者数は大幅に目標値を上回ることができた。</li> <li>・平成28年度からの移転については事前にサークルの種目毎に適切な部屋を案内するなど、混乱を防ぐことに努めた。</li> <li>・全体的に大きなトラブルもなく、円滑に遂行することができた。</li> </ul>
--

#### 5 市による評価

評価 ※1	A	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね事業実施計画書通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われている。</li> <li>・コミュニティまつり事業では、関係団体との連絡調整等、確実にっており、安定した管理運営実現できた。</li> <li>・維持管理業務については、ビル管理会社との連携により、概ね良好であった。</li> <li>・自主事業については、プライベートレッスン講座を開催したりと利用者ニーズを考慮した自主事業を展開した。さらに、既存サークル間の交流を目的とした講座を開催し、サークル間の親睦を図った。また、高洲コミュニティセンターの休館期間中、高洲コミュニティセンター参加者用の自主事業(ピラティス・機能改善)を継続して開催し、高洲コミュニティセンターとの連携に努めた。</li> <li>・移転に伴う利用者への対応として、臨時駐車場の地図や部屋の仕様を事前に配布するなど適切に行われていた。</li> </ul>
----------	---	---

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	施設使用許可申請書確認。法令等の遵守が認められた。
	記録・文書の保管	2	設備機器日誌・業務連絡簿等確認。
	文書管理規定の作成	2	文書管理規定作成・保管状況確認。
	個人情報保護対策の実施	2	文書作成・保管状況確認。
	情報公開規程の作成	2	文書作成・保管状況確認。
	利用に係る審査基準の公表	2	施設パンフレット・利用ガイド・HPを確認。
	労働関係法を遵守した労働条件の確保	2	労働条件チェックリストにより確認。
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	全2回のアンケートを実施。館内掲示。
	常設ご意見箱の設置	2	3階事務室前に設置。
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	アンケートの結果は館内掲示。ご意見箱については個別対応、回答。6月のサークル交流会で情報提供している。
	施設使用後のアンケートの実施	2	年1回アンケート実施。(全市アンケート)
	苦情トラブル対応マニュアルの策定	2	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成し実践。
	利用者満足度研修の実施	2	全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
リスク管理の考え方	消防計画の策定	2	ビル全体の「消防計画書」確認。
	消防訓練の実施	2	8月に実施された市合同防災訓練に参加。
	職員へのAED講習	3	自主事業「普通救命講習」にて、職員も一緒に実施。「救急法」についての冊子は常時閲覧可能。
	備蓄倉庫スペースの確保	2	事務室脇倉庫にて保管。
	防災マニュアルの作成	2	作成済。
	緊急連絡先の整備	2	作成済。
	危機管理マニュアルの策定	2	「危機管理ガイドライン」「危機管理広報マニュアル」を策定。
	各種保険への加入	2	証書確認済。
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	市内優先で委託
	経済・産業振興に関する専用PRコーナーの設置	2	1階ロビーに、市専用・テナント専用・共用の3部門に分けて掲示。
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	3階ロビーに、ごみリサイクルコーナーを開設。

雇用の考え方	市内雇用の確保	3	21人/21人 市内雇用
	障害者雇用への配慮	2	雇用なし(門戸は開いている)
	男女共同参画の推進	3	14人/21人 女性
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	3	センターとまつり実行委員会委員、地域のボランティアスタッフが連携し、まつりを実施することができた。 センター内のサークル成果の発表のほか、屋外でのダンス、演奏会、ミニ電車や縁日コーナーなど子どもが楽しめるスペースもあり、模擬店も好評で、2日間で延約18,000人の来場者で賑わった。
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	-	ビル管理会社との連絡調整(設備業務等)
	複合施設との連携	-	
	近隣施設との連携	2	近隣中学校の職業体験を受入れ、諸室や本の貸出・受付業務等を体験。
(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	2	図書室にて千葉日報、日本経済新聞、朝日新聞の3社を提供。
	雨天時の傘袋などの設置	2	自主事業にて傘の貸出サービスを実施。
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	所長が随時確認・指導を実施。
	清潔な服装・身だしなみ	2	所長が随時確認・指導を実施。
	名札の着用	2	所長が随時確認・指導を実施。
	図書室の利用時間延長	3	通常9:00~17:00の開所時間のところ、利用者の利便性を考え、9:00~21:00の時間帯で実施。常時職員を配置。
	貸出中図書の予約サービス	3	人気本は予約サービスを使用し借りることができ、利用者からも好評。夏休み特別貸出しとして、自由研究・課題図書などの貸出期間を延長。 新聞に掲載されている推薦図書の購入数を増やした。 購入頻度及び購入図書の案内を、月毎→週毎に増やした。 回転率の低い書籍をコミュニティまつりにて無償で提供した。

利用者支援	備品等の貸し出し	2	扇風機の貸出等、利用者からの要望に迅速に対応した。
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	サークル掲示板や廊下にて、サークル紹介のチラシを掲示。
	地域の文化資源、人材等の情報発信	3	地域住民を講師とした自主事業を展開。地域人材の活用に積極的な姿勢が見られる。2月には自主事業と連携し、美浜区主催事業「人財バンク活用講座」を開催。
	サークル紹介のホームページへの掲載	2	HPや館内にて掲示。
	サークル調査・サークル会議の実施	3	6月にサークル交流会を開催し、情報共有、親睦を図った。
<b>(3) 施設の効用の発揮 施設管理能力</b>			
利用促進	ホームページの更新	2	イベント情報・お知らせ・図書室新着本の情報等、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	パンフレット、利用ガイドを受付配布。
	情報紙、チラシ等の作成・配布	3	年1回、6月に「広報誌かけはし」を事業委員会で作成し、配布。自主事業のポスターやチラシも継続して作成している。さらに、今年度より読売新聞の折り込みチラシに自主事業を掲載し、情報発信に努めている。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	作成済。
	予約状況(空室情報)のHP・館内掲示板での提供	2	H25.11月からインターネット予約システムが導入。HPに掲載。
	幼児室の利用促進	3	H24開始事業「読み聞かせ会」を「ちゅうちゅうねずみのおはなし会」として定着させ、H25年度からは月に1回定期的を実施。幼稚園のお散歩ルートとして利用されている。
	ロビーイベントの実施	3	七夕まつり等、季節に応じた装飾展示を実施。コミュニティふれあいまつりでは、有志による地域住民が制作した作品を展示。
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	遵守
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	遵守
	障害者・障害者団体等の減免	2	実施
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	常駐
	有資格者の存在・配置	2	配置
	適切な人員配置	2	配置
	職員への研修	2	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成。所長より、社員・契約社員・アルバイトへ随時実施。

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	3	「七夕まつり」では、老人会の協力による輪投げ・魚釣り・割りばし鉄砲などの昔遊びを伝承するなど、約120人の来場者で賑わった。夏期学習室の時間を延長(16時→18時)したことにより、752人の利用があった。(昨年度より349人増 主に学生)
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	3	映画会や未就学児対象の「読み聞かせ事業」を実施。高齢者用静養室事業を実施。小学生向けの料理教室を開催。
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働していない諸室を有効的に活用し、実施した。
	自主事業の実施状況	3	人気事業である「スマイルピラティス・機能改善体操」受講者の中から、希望者を集めた小数人制のプライベートレッスンを継続して実施。名画上映会の冒頭で、千葉西警察署より振り込め詐欺防止講習会を開催。高洲CCの休館期間中、高洲CC参加者用の自主事業(ピラティス・機能改善)を継続して開催し、高洲CCとの連携に努めた。新規事業「はじめての絵手紙」では、年賀状を作成するなど、継続的に開催した。
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
	予防保全の実施	2	実施
	修繕の実施	2	建設後30年を超えており、老朽化している箇所が増加。ビル所有者である千葉県まちづくり公社と市で連携を取り、可能な限りの修繕を実施。 ＜市実施修繕＞ ①4階女子便所大便器取替修繕 ②1階トイレ污水管詰まり修繕
	駐車場管理業務の実施	-	県まちづくり公社にて実施。
	駐車場使用の有無の確認	-	県まちづくり公社にて実施。
	駐車場の巡回	-	県まちづくり公社にて実施。



設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	-	ビル全体を県まちづくり公社と市で業者契約し、実施。 指定管理者にて、ビル管理会社と日程を調整。
	定期清掃の実施	-	〃
	年3回諸室ワックス清掃の実施	-	稼働率の低い夜間の時間帯に休館日を設け、適切に実施。
	美観の保持	2	保持に努めている。
	備品の管理・台帳作成	2	備品明細一覧表、施設利用報告書作成済。 市及び指定管理者にて管理。
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	ビル全体を県まちづくり公社と市で業者契約し、実施。 指定管理者にて、ホール舞台設備定期点検のみ実施。
	設備機器管理の記録保存	2	〃
	警備の実施・日誌の作成	2	巡回警備を実施。
	鍵の受け渡し記録の作成	2	諸室の鍵の管理を徹底。
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。
	緊急時対応研修の実施	2	実施。
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	
<b>(4) 管理経費の縮減</b>			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	

合計	158
平均	2.2

※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

14	項目
58	項目
0	項目

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**

--