

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	<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>10月20、21日</td> <td>サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施</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	10月20、21日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施																																																																										
	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20、21日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施																																																																																						
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>インターネット自由閲覧</td> <td>通年</td> <td>インターネット閲覧用のコンピュータを設置</td> </tr> <tr> <td>幼児室ビデオ貸出</td> <td>通年</td> <td>幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う</td> </tr> <tr> <td>傘貸出サービス</td> <td>通年</td> <td>無料で傘の貸出しを実施</td> </tr> <tr> <td>コピーサービス</td> <td>通年</td> <td>利用者要望に応じ、従業員がコピーサービスを実施</td> </tr> <tr> <td>高齢者用静養室</td> <td>通年(毎週木曜日)</td> <td>和室3を静養室として無料開放</td> </tr> <tr> <td>読み聞かせ</td> <td>4/26・5/24・7/19・9/27・10/25・11/27・12/15・1/31・2/21・3/21</td> <td>幼児室を利用した読み聞かせ</td> </tr> <tr> <td>クラシック名画上映会</td> <td>5/13・8/8・1/30・3/29</td> <td>4階ホールにて懐かしい映画上映</td> </tr> <tr> <td>サークル交流会・親睦会</td> <td>6月3日</td> <td>サークル間の連絡及び懇親会</td> </tr> <tr> <td>七夕子どもまつり</td> <td>7月1日</td> <td>笹飾り、昔遊びなど</td> </tr> <tr> <td>たのしい手話</td> <td>7/5・7/19</td> <td>手話の基本を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>夏期学習室</td> <td>7/20～8/31</td> <td>3階ロビーにて無料の学習の場を提供</td> </tr> <tr> <td>夏休み子ども映画会</td> <td>8月17日</td> <td>ホールにて子ども向け映画上映</td> </tr> <tr> <td>夏休み子ども科学工作教室</td> <td>8月20日</td> <td>小学生の工作と科学の研究</td> </tr> <tr> <td>若返り健康体操</td> <td>9/11・9/18・9/25</td> <td>ボール、椅子を使つてのストレッチ</td> </tr> <tr> <td>親子で作って遊ぼう</td> <td>9月12日</td> <td>折り紙、ペットボトルを使った工作</td> </tr> <tr> <td>はじめての太巻き祭りずし</td> <td>9/21・9/28</td> <td>簡単な太巻きずし教室</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>10/27・1/19・2/17</td> <td>ボールを使つてのウォーキング</td> </tr> <tr> <td>まさご歌声の集い</td> <td>11/14・11/28・12/12</td> <td>生ピアノ伴奏により合唱</td> </tr> <tr> <td>普通救命講習会</td> <td>11月15日</td> <td>千葉市防災普及公社指導員による普通救命講習会</td> </tr> <tr> <td>ボールエクササイズ</td> <td>11月22日</td> <td>ボール、椅子を使つてのストレッチ</td> </tr> <tr> <td>民話の語りと紙芝居</td> <td>11月24日</td> <td>親子で楽しむ 民話と紙芝居</td> </tr> <tr> <td>太巻きずしと一品料理</td> <td>12月14日</td> <td>太巻きと正月に合う一品料理教室</td> </tr> <tr> <td>新春邦楽コミュニティコンサート</td> <td>1月26日</td> <td>著名人による琵琶 琴、尺八の演奏会</td> </tr> <tr> <td>小倉百人一首かるた大会</td> <td>2月3日</td> <td>初級～上級者までが集うかるた会</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>2/15・2/22・3/1・3/8・3/22・3/29</td> <td>ボール、椅子を使つてのストレッチ</td> </tr> <tr> <td>歌声講座</td> <td>2/27・3/13・3/27</td> <td>生ピアノ伴奏により合唱</td> </tr> <tr> <td>健康料理教室</td> <td>3月21日</td> <td>乳製品を使った簡単ヘルシー料理教室</td> </tr> <tr> <td>房総の漢詩をたのしむ</td> <td>3月28日</td> <td>房総の漢詩をたのしむ</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	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設置	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	傘貸出サービス	通年	無料で傘の貸出しを実施	コピーサービス	通年	利用者要望に応じ、従業員がコピーサービスを実施	高齢者用静養室	通年(毎週木曜日)	和室3を静養室として無料開放	読み聞かせ	4/26・5/24・7/19・9/27・10/25・11/27・12/15・1/31・2/21・3/21	幼児室を利用した読み聞かせ	クラシック名画上映会	5/13・8/8・1/30・3/29	4階ホールにて懐かしい映画上映	サークル交流会・親睦会	6月3日	サークル間の連絡及び懇親会	七夕子どもまつり	7月1日	笹飾り、昔遊びなど	たのしい手話	7/5・7/19	手話の基本を学ぶ	夏期学習室	7/20～8/31	3階ロビーにて無料の学習の場を提供	夏休み子ども映画会	8月17日	ホールにて子ども向け映画上映	夏休み子ども科学工作教室	8月20日	小学生の工作と科学の研究	若返り健康体操	9/11・9/18・9/25	ボール、椅子を使つてのストレッチ	親子で作って遊ぼう	9月12日	折り紙、ペットボトルを使った工作	はじめての太巻き祭りずし	9/21・9/28	簡単な太巻きずし教室	ノルディックウォーキング	10/27・1/19・2/17	ボールを使つてのウォーキング	まさご歌声の集い	11/14・11/28・12/12	生ピアノ伴奏により合唱	普通救命講習会	11月15日	千葉市防災普及公社指導員による普通救命講習会	ボールエクササイズ	11月22日	ボール、椅子を使つてのストレッチ	民話の語りと紙芝居	11月24日	親子で楽しむ 民話と紙芝居	太巻きずしと一品料理	12月14日	太巻きと正月に合う一品料理教室	新春邦楽コミュニティコンサート	1月26日	著名人による琵琶 琴、尺八の演奏会	小倉百人一首かるた大会	2月3日	初級～上級者までが集うかるた会	骨盤健康体操	2/15・2/22・3/1・3/8・3/22・3/29	ボール、椅子を使つてのストレッチ	歌声講座	2/27・3/13・3/27	生ピアノ伴奏により合唱	健康料理教室	3月21日	乳製品を使った簡単ヘルシー料理教室	房総の漢詩をたのしむ	3月28日	房総の漢詩をたのしむ
事業名	実施時期	事業の概要																																																																																						
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設置																																																																																						
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																																																																																						
傘貸出サービス	通年	無料で傘の貸出しを実施																																																																																						
コピーサービス	通年	利用者要望に応じ、従業員がコピーサービスを実施																																																																																						
高齢者用静養室	通年(毎週木曜日)	和室3を静養室として無料開放																																																																																						
読み聞かせ	4/26・5/24・7/19・9/27・10/25・11/27・12/15・1/31・2/21・3/21	幼児室を利用した読み聞かせ																																																																																						
クラシック名画上映会	5/13・8/8・1/30・3/29	4階ホールにて懐かしい映画上映																																																																																						
サークル交流会・親睦会	6月3日	サークル間の連絡及び懇親会																																																																																						
七夕子どもまつり	7月1日	笹飾り、昔遊びなど																																																																																						
たのしい手話	7/5・7/19	手話の基本を学ぶ																																																																																						
夏期学習室	7/20～8/31	3階ロビーにて無料の学習の場を提供																																																																																						
夏休み子ども映画会	8月17日	ホールにて子ども向け映画上映																																																																																						
夏休み子ども科学工作教室	8月20日	小学生の工作と科学の研究																																																																																						
若返り健康体操	9/11・9/18・9/25	ボール、椅子を使つてのストレッチ																																																																																						
親子で作って遊ぼう	9月12日	折り紙、ペットボトルを使った工作																																																																																						
はじめての太巻き祭りずし	9/21・9/28	簡単な太巻きずし教室																																																																																						
ノルディックウォーキング	10/27・1/19・2/17	ボールを使つてのウォーキング																																																																																						
まさご歌声の集い	11/14・11/28・12/12	生ピアノ伴奏により合唱																																																																																						
普通救命講習会	11月15日	千葉市防災普及公社指導員による普通救命講習会																																																																																						
ボールエクササイズ	11月22日	ボール、椅子を使つてのストレッチ																																																																																						
民話の語りと紙芝居	11月24日	親子で楽しむ 民話と紙芝居																																																																																						
太巻きずしと一品料理	12月14日	太巻きと正月に合う一品料理教室																																																																																						
新春邦楽コミュニティコンサート	1月26日	著名人による琵琶 琴、尺八の演奏会																																																																																						
小倉百人一首かるた大会	2月3日	初級～上級者までが集うかるた会																																																																																						
骨盤健康体操	2/15・2/22・3/1・3/8・3/22・3/29	ボール、椅子を使つてのストレッチ																																																																																						
歌声講座	2/27・3/13・3/27	生ピアノ伴奏により合唱																																																																																						
健康料理教室	3月21日	乳製品を使った簡単ヘルシー料理教室																																																																																						
房総の漢詩をたのしむ	3月28日	房総の漢詩をたのしむ																																																																																						
(2) 利用状況	①利用者数(人)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H24年度 (A)</th> <th>H23年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H24目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>103,448</td> <td>95,442</td> <td>108.4%</td> <td>78,862</td> <td>131.2%</td> </tr> </tbody> </table>	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	103,448	95,442	108.4%	78,862	131.2%																																																																												
	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																																																			
103,448	95,442	108.4%	78,862	131.2%																																																																																				
②稼働率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H24年度 (a)</th> <th>H23年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H24目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>51.1%</td> <td>46.6%</td> <td>4.5%</td> <td>58.2%</td> <td>-7.1%</td> </tr> </tbody> </table>	H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	51.1%	46.6%	4.5%	58.2%	-7.1%																																																																													
H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																																																				
51.1%	46.6%	4.5%	58.2%	-7.1%																																																																																				

<p>(3)収支状況</p>	<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>25,091</td> <td>25,091</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>4,874</td> <td>5,247</td> <td>92.9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>551</td> <td>64</td> <td>860.9%</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>30,516</td> <td>30,402</td> <td>100.4%</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>24,376</td> <td>24,404</td> <td>99.9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>2,757</td> <td>4,319</td> <td>63.8%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>1,405</td> <td>1,615</td> <td>87.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>783</td> <td>138</td> <td>567.4%</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>29,321</td> <td>30,476</td> <td>96.2%</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>1,195</td> <td>▲ 74</td> <td>1,269</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	25,091	25,091	100.0%		利用料金	4,874	5,247	92.9%		自主事業	551	64	860.9%		その他	0	0	-		合計	30,516	30,402	100.4%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	24,376	24,404	99.9%		事務費	2,757	4,319	63.8%		管理費	1,405	1,615	87.0%		自主事業	783	138	567.4%		その他	0	0	-		合計	29,321	30,476	96.2%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	1,195	▲ 74	1,269
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	25,091	25,091	100.0%																																																																					
利用料金	4,874	5,247	92.9%																																																																					
自主事業	551	64	860.9%																																																																					
その他	0	0	-																																																																					
合計	30,516	30,402	100.4%																																																																					
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																																				
人件費	24,376	24,404	99.9%																																																																					
事務費	2,757	4,319	63.8%																																																																					
管理費	1,405	1,615	87.0%																																																																					
自主事業	783	138	567.4%																																																																					
その他	0	0	-																																																																					
合計	29,321	30,476	96.2%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
1,195	▲ 74	1,269																																																																						
<p>(4)指定管理者が行った処分の件数</p>	<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>7,550</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	7,550	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	7,550																																																																						
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																																																																						
<p>(5)市への不服申立て</p>	<p>&lt;件数&gt; 0件</p> <p>&lt;概要&gt;</p>																																																																							
<p>(6)情報公開の状況</p>	<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>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</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)	0 件	0 件	0 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)	0 件	0 件	0 件																																																																					

### 3 ユーザーニーズ・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

<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>ア 調査方法: 第1回:市内各施設にて、独自のアンケートを実施。 第2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。</p> <p>イ 回答者数: 第1回 回答数 695件、回答率 35.2%、第2回 回答数 641件、回答率 50.2%</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、運営方法について 第2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</p> <p>* 調査結果及び対応策については、センター館内に一定の期間掲示。</p>
----------------------	---

②調査の結果	1 回答者の属性: 利用者の多くは女性で、勤労者でない、60～70代前後。																																																																									
	2 満足度調査結果 (数値は%)																																																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>第1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>受付等</td> <td>10.4</td> <td>37.8</td> <td>44.9</td> <td>2.0</td> <td>0.1</td> </tr> <tr> <td>施設設備</td> <td>6.2</td> <td>30.8</td> <td>47.2</td> <td>10.6</td> <td>0.9</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>8.8</td> <td>40.4</td> <td>42.3</td> <td>3.5</td> <td>0.7</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>4.3</td> <td>23.5</td> <td>47.1</td> <td>13.4</td> <td>1.3</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>4.5</td> <td>19.0</td> <td>52.1</td> <td>2.4</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>	第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	受付等	10.4	37.8	44.9	2.0	0.1	施設設備	6.2	30.8	47.2	10.6	0.9	清掃等	8.8	40.4	42.3	3.5	0.7	予約方法	4.3	23.5	47.1	13.4	1.3	講座等	4.5	19.0	52.1	2.4	0.0	<table border="1"> <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>受付等</td> <td>14.0</td> <td>40.9</td> <td>42.7</td> <td>1.2</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>施設設備</td> <td>5.9</td> <td>26.7</td> <td>55.1</td> <td>9.5</td> <td>1.4</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>9.7</td> <td>35.4</td> <td>48.7</td> <td>3.7</td> <td>1.7</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>5.3</td> <td>24.0</td> <td>45.4</td> <td>16.7</td> <td>2.0</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>4.4</td> <td>22.0</td> <td>54.6</td> <td>1.9</td> <td>0.2</td> </tr> </tbody> </table>	第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	受付等	14.0	40.9	42.7	1.2	0.0	施設設備	5.9	26.7	55.1	9.5	1.4	清掃等	9.7	35.4	48.7	3.7	1.7	予約方法	5.3	24.0	45.4	16.7	2.0	講座等	4.4	22.0	54.6	1.9	0.2
第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																					
受付等	10.4	37.8	44.9	2.0	0.1																																																																					
施設設備	6.2	30.8	47.2	10.6	0.9																																																																					
清掃等	8.8	40.4	42.3	3.5	0.7																																																																					
予約方法	4.3	23.5	47.1	13.4	1.3																																																																					
講座等	4.5	19.0	52.1	2.4	0.0																																																																					
第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																					
受付等	14.0	40.9	42.7	1.2	0.0																																																																					
施設設備	5.9	26.7	55.1	9.5	1.4																																																																					
清掃等	9.7	35.4	48.7	3.7	1.7																																																																					
予約方法	5.3	24.0	45.4	16.7	2.0																																																																					
講座等	4.4	22.0	54.6	1.9	0.2																																																																					
<p>* 全体的に、第1回目より第2回目の方が不満度が低下し、満足度が向上している。</p> <p>* 受付・清掃等については、大満足・満足を合わせて50%前後。</p> <p>3 インターネットによる予約方法が導入された場合の予約利用について(第1回のみ)</p> <p>・利用する 40.9% * 来館せず、インターネット上で予約できるので便利との意見多数。</p> <p>・利用しない 41.0% * 従来通りの窓口での予約方法で十分、パソコンが使えない等の意見。</p>																																																																										
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>・冷暖房の温度調節ができない。(施設整備の満足度は、全2回とも35%前後。)</p> <p>⇒冷暖房機種が古いため、細かい温度設定ができない状況であり、随時、窓の開閉にて対応。</p> <p>・予約方法について、「インターネット予約ができるようにしてほしい、1ヶ月分まとめて申請できるようにしてほしい」、「1時間や3時間単位で利用したい」等、手続き方法や貸出時間帯の改善要望が多数あった。</p> <p>⇒手続き方法については、インターネット予約の導入などと併せて、検討を進めていく。</p> <p>⇒貸出時間帯については、平成23年度の利用率制度導入により、1コマ2時間とした旨、説明。</p> <p>・埃が床や畳に残っていることがある。⇒施設職員より、清掃担当者に対し、清掃終了後の確認作業を徹底。</p> <p>・トイレの悪臭についての苦情。⇒平成25年度にトイレ排水管修繕を予定しており、今後も緊急度の高い設備から優先的に改修を実施する。</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	2件																																																																									
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>・抽選クジの交換をしていたサークルに対するクレーム。</p> <p>⇒施設職員より、抽選に参加していた当事者とそのサークルの代表者に対し、不正にあたる行為として厳重に注意を促した。今後、同様の不正行為が行われないよう努める。</p> <p>・諸室利用団体の入替りの際、後から利用するサークルがうるさいとの苦情。</p> <p>⇒施設職員より、各サークルに対し、時間まで静かに待機するよう指示。</p>																																																																									

4 指定管理者による自己評価	
<p>・施設管理運営について、利用料金制から2年を終えたが、朝の抽選、受付、貸出しにおいては適正な人員配置ならびに敏速かつ丁寧な対応を心掛けトラブル等なく運営できた。</p> <p>また、6月には毎年開催しているサークル交流会において意見交換を行い、利用者と管理者が協力してより良い活動が行える様協議を図り、スムーズな管理運営が構築できた。</p> <p>コミュニティコンサートは、事業委員(祭り実行委員会)を中心とし、センターを利用する多くのサークルの協力のもと、盛大に開催できた。自主事業においても、稼働率の低い諸室を使用した事業を展開するなど地域の方々の参加が多く、また好評を得ており計画以上の実施ができた。</p> <p>・維持管理については、ビル管理会社との連携そして美浜区地域振興課と定期的な協議をすることで、大きなトラブルもなく運営全般において管理できた。</p>	

5 市による評価		
評価 ※1	A	<p>所見</p> <p>・施設管理運営業務については、概ね仕様・事業計画どおりの実績・成果が認められた。日頃から所管課と連絡調整し、迅速な対応に努めた。</p> <p>・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。さらに、図書館書架補強修繕を実施するなど、所管課と連絡調整を図り、老朽化した施設の機能維持に努めた。</p> <p>・指定管理者が選定する事業委員会や利用団体の連携を図るサークル交流会、利用者目線での運営を目指したコミュニティまつり事業などの様々な行事を実施し、事業運営を行った。</p> <p>また、自主事業については、骨盤健康体操やノルディックウォーキングなどの多くの新規事業を展開し、市民サービス向上への積極的な姿勢が見られた。</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	<table border="1"> <tr> <td>諸室・体育施設の使用許可</td> <td>2</td> <td>施設使用許可申請書確認。法令等の遵守が認められた。</td> </tr> <tr> <td>記録・文書の保管</td> <td>2</td> <td>設備機器日誌・業務連絡簿等確認。</td> </tr> <tr> <td>文書管理規定の作成</td> <td>2</td> <td>文書管理規定作成・保管状況確認。</td> </tr> <tr> <td>個人情報保護対策の実施</td> <td>2</td> <td>文書作成・保管状況確認。</td> </tr> <tr> <td>情報公開規程の作成</td> <td>2</td> <td>文書作成・保管状況確認。</td> </tr> <tr> <td>利用に係る審査基準の公表</td> <td>2</td> <td>施設パンフレット、利用ガイド、HPを確認。</td> </tr> </table>	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。	
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。																		

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	市全体アンケート第1回実施。施設毎のアンケート第1回実施。結果を館内掲示。
	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	前回アンケート結果掲示を確認。その他、サークル交流会で情報提供をしている。
	施設使用後のアンケートの実施	3	イベント毎に個別アンケート実施し、広報手段の検討やイベントの効果などを分析し、事業企画に役立てる努力が見受けられる。
	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	11月に全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
リスク管理の考え方	各種保険への加入	2	年度当初に保険内容確認。
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	
	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部門に分けて掲示可能。
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部門に分けて掲示可能。掲示物確認。
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	
	障害者雇用への配慮	2	
	男女共同参画の推進	2	
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、区が連携し、それぞれの役割を果たし、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他、屋外でのダンス、演奏などの発表、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、二日間で2万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	-	
	複合施設との連携	-	
	近隣施設との連携	2	
<b>(2) サービスの向上</b>			
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	
	清潔な服装・身だしなみ	2	
	名札の着用	2	
	図書室(真砂CCのみ)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、千葉マリスタジアムは独自に9:00～21:00の時間帯で実施。
	貸出中図書の予約サービス(真砂CCのみ)	2	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。
利用者支援	備品等の貸し出し	3	利用者の利便を優先し、備え付けの備品のみでなく、自社の備品を提供するなど努力している。
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	地域の人材を発掘し、新規に自主事業を展開するなど、努力が見られる。
	サークル紹介のホームページへの掲載	2	
	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、登録200団体中90団体が参加し、情報共有、親睦を図った。



(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	3	自主事業内容、諸室貸出状況、図書室新着本など、常に新しい情報を更新しており、非常に評価できる。ブログも新設。
	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、ガイドを受付配布。
	情報紙、チラシ等の作成・配布	3	「かけはし」という真砂コミュニティセンターの広報誌を事業委員会で作成し、配布。自主事業のポスター、チラシも作成し、積極的な広報に努めている。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	
	予約状況(空室情報)のHP・館内掲示板での提供	3	7月から、諸室貸出状況を掲出している。
	幼児室の利用促進	3	新規事業としてベビーマッサージを実施。H24年3月に始めた「読み聞かせ会」を「ちゅうちゅうねずみのおはなし会」とし定着させ、H25年度からは月に1回定期的に実施する予定。
	ロビーイベントの実施	3	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も、館内を最大限に活用した展示を実施。まつりで展示した4つのオブジェは大変好評であり、まつり終了後、区役所でも展示を行った。
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	清掃業務により休館する場合には、区と連携し、情報発信している。
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	
	障害者・障害者団体等の減免	2	
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	
	有資格者の存在・配置	2	
	適切な人員配置	2	
	職員への研修	2	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成し実践。11月に全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
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	2	未就学児対象の「読み聞かせ事業」を実施。
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	3	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。
	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	「たのしい手話」「七夕こどもまつり」「ベビーマッサージ」「太巻祭り寿司教室」「科学工作教室」「映画上映会」「健康体操教室」「房総の漢詩をたのしむ」「真砂うたごえの会」「ノルディックウォーキング」など新規自主事業も実施した。地域の人材を積極的に活用した企画も評価できる。
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	
	予防保全の実施	2	
	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した。 ＜修繕実績＞ ①図書館スチール書架補強修繕 ②テレビ共聴設備修繕 ③消防設備・照明器具交換修繕 ④1階トイレ排水管修繕
	駐車場管理業務の実施	2	
	駐車場使用の有無の確認	2	
	駐車場の巡回	2	
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	ビル管理会社と連携をとり、適切に実施した。
	定期清掃の実施	2	〃
	年3回諸室ワックス清掃の実施(真砂CCのみ)	2	稼働率の低い夜間の時間帯に休館日を設け、適切に実施した。
	美観の保持	2	
	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。市及び指定管理者所有を合わせて管理。H24年度新規備品 ○プロジェクター購入
	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。
	設備機器管理の記録保存	2	〃
	警備の実施・日誌の作成	2	〃
	鍵の受け渡し記録の作成	2	〃

緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	
	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	検見川地区サービスセンタービル全体の訓練をH24年6月、12月の2回実施。1階管理人、3階職員参加。
	職員へのAED講習	2	自主事業「普通救命講習」で職員も一緒に受講。「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	
	防災マニュアルの作成	2	
	緊急連絡先の整備	2	市も含めた連絡表を作成し、連携を図っている。
	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。
	緊急時対応研修の実施	2	
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	166
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

12	項目
65	項目
0	項目

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**

ア 指定管理事業について、概ね計画どおりに達成できていることは評価できる。

イ 自主事業については、多種多様な事業を展開しており、地域の人材を活用していることについて高く評価できる。

ウ 稼働率の向上を図るため、地域のニーズを踏まえた事業の充実やPR、開催回数の見直し等、施設利用促進策を講じるよう図られたい。

エ 管理費のさらなる経費削減に努められたい。

オ 公の施設であるコミュニティセンターの位置づけを明確にし、公的サービスの拠点として、美浜区の地域性を鑑みながら、行政との連携を図り、地域課題の解決に努められたい。

カ 指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、以前から問題視されていた繰越欠損の解消に努めており、財務内容は芳しくはないが、改善傾向にあることから、ただちに事業の継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクがあるとはいえない。