

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市中央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18年4月1日～平成23年3月31日	所管課	市民局市民部市民総務課

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	11月1日～30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					
	事業名	実施時期	事業の概要			
	インターネット自由閲覧事業	4月1日～3月31日	インターネットの利用促進、情報交換のツールとしての活用			
	幼児室ビデオ自由閲覧事業	4月1日～3月31日	親子で幼児用ビデオ鑑賞			
	健康維持推進事業	4月1日～3月31日 (11月～1月を除く)	血圧計を設置し健康管理			
	卓球・バドミントン用具貸出し事業	4月1日～3月31日	主に、卓球・バドミントンの用具を忘れた利用者の救済を目的としたレンタル事業			
	手芸教室事業	6月14日	ガラスの器に生ける初夏のプリザーブドフラワー			
	「ほくとわたしの夏休みの思い出の絵」事業	8月9日～9月30日	小学生以下の子供たちから夏休みの思い出の絵を募集・展示			
	普通救命講習会	11月25日	普通救命講習会			
	手芸教室事業	12月13日	布を染色して作るアートミニ盆栽			
	AED設置(松波分室)	4月1日～3月31日	救命機器の整備			
	(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
		H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
		267,467	288,896	92.6%	—	—
		② 稼働率				
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)		
38.1%	40.4%	-2.3%	—	—		
(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	25,591	25,591	100.0%	利用料金収入は、プール空調機改修工事や震災によるプール、体育館の休館により計画を下回った。	
	利用料金	17,165	22,000	78.0%		
	自主事業	130	80	162.5%		
	その他	231	0	—		
	合計	43,117	47,671	90.4%		
	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	43,992	41,500	106.0%	管理費は、松波分室の清掃委託費を、清掃員を自社雇用したことにより削減した。	
	事務費	1,665	2,110	78.9%		
	管理費	824	3,981	20.7%		
	自主事業	429	394	108.9%		
その他	0	0	—			
合計	46,910	47,985	97.8%			
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)				
▲ 3,793	▲ 314	▲ 3,479				

(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	11,393	
	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 <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)	0 件	0 件	0 件
	※開示決定がなされた事案の概要			
	※不開示決定がなされた事案の概要			

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>諸室利用者には、受付にてアンケート用紙及び鉛筆を配布し、利用終了後に回収する。体育施設利用者には、各施設前にアンケート用紙と鉛筆を設置し、回収箱へ投函してもらう。 年2回(7月・2月)</p> <p>イ 回答者数:343人</p> <p>ウ 質問項目 (1)利用者の性別・年齢(年代)・お住まい・交通手段・使用施設、(2)月の利用頻度、(3)施設の使い勝手、(4)施設の清潔感、(5)施設の設備や備品の充実度、(6)施設の雰囲気や居心地、(7)スタッフの対応</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性:男性(114人)、女性(197人)、複数回答(4人)、無回答(28人)</p> <p>イ 月の利用頻度:初めて(6人)、1~2回(115人)、3~4回(122人)、5回以上(50人)、10回以上(32人)、毎日(1人)、その他(14人)、無回答(3人)</p> <p>ウ 施設の使い勝手:良い(130人)、ふつう(152人)、やや不満(47人)、悪い(7人)、無回答(7人)</p> <p>エ 施設の清潔感:良い(126人)、ふつう(154人)、やや不満(44人)、悪い(11人)、無回答(8人)</p> <p>オ 施設の設備や備品の充実度:良い(81人)、ふつう(175人)、やや不満(63人)、悪い(12人)、無回答(12人)</p> <p>カ 施設の雰囲気や居心地:良い(126人)、ふつう(181人)、やや不満(25人)、悪い(3人)、無回答(8人)</p> <p>キ スタッフの対応:良い(202人)、ふつう(108人)、やや不満(10人)、悪い(11人)、無回答(12人)</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>●対応が悪い、プール監視員が怖い。 ⇒スタッフミーティング等で意見を聴取しながら、接遇面を改善した。</p> <p>●Pタイルがはがれて危険である。 ⇒Pタイルの張替修繕を行った。</p>
(2) 市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙等
②意見、苦情の数	4件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>●体育施設に回数券を導入してもらいたい。 ⇒プールに加えて、平成23年4月より、体育館、柔道場及び剣道場においても、回数券を導入した。</p> <p>●空いているバドミントンコート卓球の利用に開放してもらいたい。 ⇒指定管理者に対し、利用状況に応じて対応するよう指示をした。</p>

4 指定管理者による自己評価	
<p>施設管理運営業務における施設の使用許可業務については、仕様通り遂行し、徴収した利用料金収入については、各月ごとに適正に処理し精算を行った。今年度は、プール空調設備の改修工事や震災の影響により、利用料金収入は当初の計画を下回る結果となったが、経費を節減し収支の改善に努めた。</p> <p>維持管理業務について、修繕の実施にあたっては、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、プールサイド防滑シートの防水施行、床材Pタイルの補修、プールサウナヒーター保守修繕などを行い、また利用者からの指摘事項等については、常に迅速に対応した。</p> <p>自主事業については、年間計画に加え個別自主事業の「アートミニ盆栽教室」や、非常時の備えとして「普通救命講習会」を実施するなど、多角的に事業を展開することができた。</p> <p>総体としては、管理運営の基準等に基づき、適正に施設維持管理業務の水準をクリアしつつ、利用者本位の効果的な運営を図ることができた。</p>	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>概ね仕様、事業計画通りの実績、成果が認められ、コミュニティまつり等の受託事業についても、関係団体との連絡調整等、確実にっており、安定した管理運営を実現した。</p> <p>利用料金収入については、修繕、震災による施設の一部休館等の要因もあり、計画を下回ったが、管理経費の節減により、支出総額が抑えられている点は評価できる。</p> <p>震災の影響により、施設が一部休館となったが、サークル団体等への連絡や利用者からの問い合わせに対して、適切に対応した。</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			
安定的な管理運営を行う体制			
	責任者の配置及び適切な人員配置	2	
関係法令等の遵守	個人情報保護に必要な措置を講ずる	2	個人情報保護規程を作成し、従業員へ周知徹底されている。
	情報公開に必要な措置を講ずる	2	情報公開規程を作成。
	使用許可受付の適切な実施	2	
	記録の保管	2	記録書類は施錠された書庫に保管されている。
モニタリングの考え方			
	利用者アンケートを実施し、分析する	2	
リスク管理の考え方			
	急病等に対するマニュアルを作成する	2	
	適切な範囲で保険に加入する	2	
市内業者の振興			
	再委託は市内業者優先とする (指定管理者が市内又は準市内業者の場合は非該当)	-	指定管理者が市内業者のため非該当。
市内雇用・障害者雇用の確保			
	千葉市民の雇用を図る	2	
	障害者雇用を促進する	2	
(2)施設の効用の発揮 施設管理能力			
施設の貸出条件			
	施設使用時間の遵守	2	(計画書)図書室の開館時間を午後9時まで延長とし、実施した。
	休館日を設ける時の市への届け出	2	
	利用料金を適切に徴収する	2	条例で規定する額を上限として、適切な利用料金額を設定した。
利用者対応			
	来場者、電話への適切な対応	2	
	名札の着用	2	
利用者への支援計画			
	案内パンフレットの作成、配布	2	
	備品の適切な貸出	2	
	施設情報の提供	2	ホームページ上で施設の情報を掲載。
	急病者処置体制の確立	2	従業員に対して、AED講習を受講させている。
	チケットサービス提供	1	実施していない。

従業員の管理能力向上策	接遇、AED、設備視察・運営、自衛消防研修の実施	2	
受託事業の実施	コミュニティセンターまつりの実施	2	
	体育施設を、こどもの日、体育の日、市民の日とその直近の土日の無料開放する	2	
	プールを、毎週土曜日はふれあいパスポートの提示により、小中学生に無料で貸し出す	2	
	受託事業の広報	2	リーフレット、ポスター、掲示板等で広報。
施設の目的を実現するための自主事業	計画した自主事業の実施	2	年度ごとに計画した自主事業を実施。
	自主活動のきっかけとなる自主事業の計画	2	
	特定の年代や性別に偏らない、世代間交流を考慮した企画の実施	2	
	高齢者、障害者、乳幼児連れでも参加しやすい企画	2	
有資格者の存在及び配置	必要な有資格者の適正配置	2	防火管理者を配置。
施設の保守管理計画	日常点検の実施	2	
	予防保全に努める	2	
	適切な修繕の実施	2	
清掃管理計画	良好な衛生状態、美観の維持	2	松波分室では清掃を毎日実施。
設備及び備品の管理計画	プールろ過機の維持管理	2	計器類の作動状況の確認がなされている。
	設備の適正な点検、維持管理、記録の作成	2	
	備品の適切な管理、備品台帳の作成	2	貸出用備品は事務室に保管。
駐車場の管理計画	使用台帳の管理及び巡回業務の実施	2	
警備計画	夜間機械警備の実施(松波分室)	2	
	日常警備及び警備記録の作成	2	戸締り、消灯、不審者の確認等のため巡回。
事業の適正な再委託	再委託業務のマニュアル化による市内業者の育成	1	実施していない。
	同業他社との比較	2	
	業務日誌による実施状況の記録	2	
(3)管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	管理経費の決算額が計画額を下回った。

合計	86
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
- …該当する業務がない

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

--