

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	シンコースポーツ株式会社
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	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	10月19日、20日	サークル活動の発表・展示等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
	健康体操	4月～3月	体の機能を衰えさせない運動を行う教室。
	ヨガ	4月～3月	ヨガで体の柔軟性を身につける教室。
	パワーヨガ	4月～3月	より強度の高いヨガ教室。
	骨盤リセットボディ(タイ式ヨガ)	4月～3月	呼吸法により心と身体の調和を図る教室。
	わんぱく体操	4月～3月	幼児の発育に欠かせない、体の機能を高めるような運動を行う教室。
	骨盤シェイプボディ	4月～3月	骨盤を整え、均整のとれた身体を目指す教室。
	剣道基本技	4月～3月	基本技稽古を中心に練習する教室。
	実用書道教室	4月～3月	日常に役立つ、平仮名・楷書・行書を練習する教室。
	初級水泳教室	4月～3月	水泳の基本を中心に学ぶ教室。
	中級水泳教室	4月～3月	長く泳ぐコツ、楽に泳ぐコツを身につける教室。
	上級水泳教室	4月～3月	体力の向上と泳力の向上を目指す教室。
	アクアウォーキング	4月～3月	水中で体を動かし、心肺機能の向上等を目的とした教室。
	ゆったりスイミング	4月～3月	夜間の利用者を対象とした教室
	幼児水泳教室(水)①	4月～3月	子供の水慣れから、水泳の基本を学ぶ教室。
	幼児水泳教室(水)②	4月～3月	子供の水慣れから、水泳の基本を学ぶ教室。
	幼児水泳教室(土)①	4月～3月	子供の水慣れから、水泳の基本を学ぶ教室。
	幼児水泳教室(土)②	4月～3月	子供の水慣れから、水泳の基本を学ぶ教室。
	児童水泳教室(土)①	4月～3月	水泳の基本からフォームの練習を中心に学ぶ教室。
	児童水泳教室(土)②	4月～3月	水泳の基本からフォームの練習を中心に学ぶ教室。
	個人レッスン(クロール、平泳ぎ、背泳ぎ)	7月～8月	高齢者を中心とした健康増進を目的とした教室。
	夏期限定 レベルアップ幼児水泳(水)	7月～8月	夏休み期間中の水泳教室。
	夏期限定 レベルアップ児童水泳(水)	7月～8月	夏休み期間中の水泳教室。
	夏期限定 レベルアップ幼児水泳(土)	7月～8月	夏休み期間中の水泳教室。
	夏期限定 レベルアップ児童水泳(土)	7月～8月	夏休み期間中の水泳教室。
	健康増進教室	4月～3月	高齢者を中心とした健康増進を目的とした教室。
すぐに役立つ実用書道(松波分室)	4月～3月	日常に役立つペン字を練習する教室	
フラダンス	6月～3月	フラダンス教室。	
冬期短期水泳教室	12月	12月限定の短期水泳教室	
泳法別レッスン①	12月	クロール、平泳ぎに重点を置いた教室	
泳法別レッスン②	2月～3月	クロール、平泳ぎに重点を置いた教室	
手芸工房	5月	牛乳パックを利用した椅子づくりを行うイベント。	
ゆかた着付け	7月	浴衣や着物の正しい着方を学ぶ教室	
落語イベント	7月(中央・松波)/10月(中央)	アマチュア落語家による寄席。	
物品販売	4月～3月	水着、卓球ラケット等の販売	
用品レンタル	4月～3月	卓球ラケット、バドミントンラケットのレンタル。	

<p>(2)利用状況</p>	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <tr> <td>【中央】</td> <td>H25年度 (A)</td> <td>H24年度 (B)</td> <td>前年度比 (A)/(B)</td> <td>H25目標値 (C)</td> <td>達成率 (A)/(C)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>270,815</td> <td>263,173</td> <td>102.9%</td> <td>256,148</td> <td>105.7%</td> </tr> <tr> <td>【松波】</td> <td>H25年度 (A)</td> <td>H24年度 (B)</td> <td>前年度比 (A)/(B)</td> <td>H25目標値 (C)</td> <td>達成率 (A)/(C)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3,220</td> <td>9,500</td> <td>33.9%</td> <td>9,364</td> <td>34.4%</td> </tr> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <tr> <td>【中央】</td> <td>H25年度 (a)</td> <td>H24年度 (b)</td> <td>対前年度増減 (a)-(b)</td> <td>H25目標値 (c)</td> <td>対目標値増減 (a)-(c)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>31.8%</td> <td>30.3%</td> <td>1.5%</td> <td>32.0%</td> <td>-0.2%</td> </tr> <tr> <td>【松波】</td> <td>H25年度 (a)</td> <td>H24年度 (b)</td> <td>対前年度増減 (a)-(b)</td> <td>H25目標値 (c)</td> <td>対目標値増減 (a)-(c)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>41.8%</td> <td>40.2%</td> <td>1.6%</td> <td>38.0%</td> <td>3.8%</td> </tr> </table>	【中央】	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)		270,815	263,173	102.9%	256,148	105.7%	【松波】	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)		3,220	9,500	33.9%	9,364	34.4%	【中央】	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)		31.8%	30.3%	1.5%	32.0%	-0.2%	【松波】	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)		41.8%	40.2%	1.6%	38.0%	3.8%														
【中央】	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																										
	270,815	263,173	102.9%	256,148	105.7%																																																										
【松波】	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																										
	3,220	9,500	33.9%	9,364	34.4%																																																										
【中央】	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																										
	31.8%	30.3%	1.5%	32.0%	-0.2%																																																										
【松波】	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																										
	41.8%	40.2%	1.6%	38.0%	3.8%																																																										
<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>24,986</td> <td>28,317</td> <td>88.2%</td> <td rowspan="5">・指定管理委託料については、松波分室の耐震補強工事に伴う休館により計画から減となった。 ・利用料金のうち、プール年間パスポートの販売について、想定を大幅に下回った。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>27,480</td> <td>30,655</td> <td>89.6%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>8,466</td> <td>7,889</td> <td>107.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>79</td> <td>0</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>61,011</td> <td>66,861</td> <td>91.3%</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>40,246</td> <td>44,375</td> <td>90.7%</td> <td rowspan="6">・人件費はスタッフを無駄なく配置した結果、計画より減となった。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>4,530</td> <td>4,612</td> <td>98.2%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>9,839</td> <td>9,984</td> <td>98.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>5,523</td> <td>4,945</td> <td>111.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>60,138</td> <td>63,916</td> <td>94.1%</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>873</td> <td>2,945</td> <td>▲ 2,072</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	24,986	28,317	88.2%	・指定管理委託料については、松波分室の耐震補強工事に伴う休館により計画から減となった。 ・利用料金のうち、プール年間パスポートの販売について、想定を大幅に下回った。	利用料金	27,480	30,655	89.6%	自主事業	8,466	7,889	107.3%	その他	79	0	—	合計	61,011	66,861	91.3%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	40,246	44,375	90.7%	・人件費はスタッフを無駄なく配置した結果、計画より減となった。	事務費	4,530	4,612	98.2%	管理費	9,839	9,984	98.5%	自主事業	5,523	4,945	111.7%	その他	0	0	—	合計	60,138	63,916	94.1%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	873	2,945	▲ 2,072
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	24,986	28,317	88.2%	・指定管理委託料については、松波分室の耐震補強工事に伴う休館により計画から減となった。 ・利用料金のうち、プール年間パスポートの販売について、想定を大幅に下回った。																																																											
利用料金	27,480	30,655	89.6%																																																												
自主事業	8,466	7,889	107.3%																																																												
その他	79	0	—																																																												
合計	61,011	66,861	91.3%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	40,246	44,375	90.7%	・人件費はスタッフを無駄なく配置した結果、計画より減となった。																																																											
事務費	4,530	4,612	98.2%																																																												
管理費	9,839	9,984	98.5%																																																												
自主事業	5,523	4,945	111.7%																																																												
その他	0	0	—																																																												
合計	60,138	63,916	94.1%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
873	2,945	▲ 2,072																																																													
<p>(4)指定管理者が行った処分の件数</p>	<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8条</td> <td>128,586</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	128,586	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	128,586																																																													
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><件数> 0件 <概要></p>																																																														
<p>(6)情報公開の状況</p>	<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>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>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table>	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	-	-	-	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	○	○	-																																																												
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 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: 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。(年2回 7月・1月)</p> <p>イ 回答者数: 7月 253人(男118人、女126人) 1月1,426人(男454人、女957人) 合計 1,679人(性別未記入含む)</p> <p>ウ 質問項目: 7月 (1)利用者について (性別、年代、職業、利用施設、利用時間)</p> <p style="padding-left: 20px;">(2)当センターに対する満足度 (スタッフ対応、掲示物、施設環境、物品販売、教室)</p> <p style="padding-left: 20px;">(3)柔道場・剣道場の時間ごとの種目設定について</p> <p style="padding-left: 20px;">(4)普段利用する体育館の種目について</p> <p style="padding-left: 20px;">(5)現在の体育館の利用種目の設定について</p> <p style="padding-left: 20px;">(6)現在の温水プールのコース設定について</p> <p>1月 (1)利用者について (性別、年代、職業、利用施設、利用頻度、利用時間)</p> <p style="padding-left: 20px;">(2)当センターに対する満足度 (スタッフの態度・言葉遣い・身だしなみ、説明の分かりやすさ、待ち時間、施設清掃、講座等企画、予約方法)</p>
②調査の結果	<p>7月 ア 回答者の属性</p> <p>性別 : 男性118人 46.6%、女性126人 49.8%、未記入9人 3.6%</p> <p>年代 : 19歳以下 25人 9.9%、～39歳以下 52人 20.6%、～59歳以下 64人 25.3%</p> <p style="padding-left: 20px;">～79歳以下 102人 40.3%、80歳以上 90人 4.0%</p> <p>職業 : 学生 31人 12.3%、勤労者 76人 30.2%、主婦(夫) 83人 32.9%、無職 59人 23.4%、未記入 3人 1.2%</p> <p>イ 受付等対応 : 大変満足 24.9%、満足 40.3%、普通 30.8%、不満足 3.2%、非常に不満足 0%、未記入 0.8%</p> <p>ウ 掲示物 : 大変満足 13.5%、満足 33.7%、普通 47.6%、不満足 4.0%、非常に不満足 0%、未記入 1.2%</p> <p>エ 施設環境 : 大変満足 7.5%、満足 29.5%、普通 40.3%、不満足 14.2%、非常に不満足 1.5%、未記入 7.1%</p> <p>オ 物品販売 : 大変満足 6.7%、満足 22.1%、普通 56.1%、不満足 6.7%、非常に不満足 0.8%、未記入 7.5%</p> <p>カ 教室 : 大変満足 14.3%、満足 22.3%、普通 38.2%、不満足 0.4%、非常に不満足 0.0%、未記入 24.7%</p> <p>キ 柔道場・剣道場は時間帯ごとに利用種目設定すべきか はい 28.6%、いいえ 71.4%</p> <p>ク 普段利用する体育館の種目: バドミントン 8.7%、卓球 91.3%、バスケット 0%、バレーボール 0%</p> <p>ケ 体育館の利用種目設定 : 大変満足 7.5%、満足 20.0%、普通 60.0%、不満足 7.5%、非常に不満足 5.0%</p> <p>コ 温水プールのコース設定 : 大変満足 19.7%、満足 45.7%、普通 32.3%、不満足 2.4%、非常に不満足 0%</p> <p>1月 ア 回答者の属性</p> <p>性別 : 男性454人 31.8%、女性957人 67.1%、未記入15人 1.1%</p> <p>年代 : 19歳以下 26人 1.8%、～39歳以下 119人 8.3%、～59歳以下 316人 22.2%、～79歳以下 894人 62.7%、80歳以上 63人 4.4%、未記入 8人 0.6%</p> <p>職業 : 学生 56人 3.9%、勤労者 396人 27.8%、主婦(夫) 579人 40.6%、無職 356人 25.0%、未記入 39人 2.7%</p> <p>利用頻度: 週1～2回 38.0%、週3～4回 6.0%、週5～7回 1.5%</p> <p style="padding-left: 20px;">月1～2回 39.6%、月3～5回 7.6%、その他 0.6% 未記入 6.7%</p> <p>利用時間: ～1時間 1.8%、～2時間 60.9%、～3時間 3.1%、～4時間 27.6%、～4時間超 3.0%、未記入 3.6%</p> <p>イ スタッフの態度 : 大変満足 10.9%、満足 33.7%、普通 43.4%、不満足 0.6%、非常に不満足 0.1%、未記入 11.3%</p> <p>ウ //の言葉遣い : 大変満足 10.9%、満足 33.9%、普通 44.0%、不満足 0.2%、非常に不満足 0%、未記入 11.0%</p> <p>エ //の身だしなみ : 大変満足 10.1%、満足 30.0%、普通 48.4%、不満足 0.1%、非常に不満足 0.1%、未記入 11.4%</p> <p>オ //の説明 : 大変満足 10.7%、満足 27.9%、普通 46.2%、不満足 1.5%、非常に不満足 0.2%、未記入 13.5%</p> <p>カ 受付待ち時間 : 大変満足 8.6%、満足 23.1%、普通 48.9%、不満足 4.9%、非常に不満足 0.3%、未記入 14.2%</p> <p>キ 施設清掃 : 大変満足 8.9%、満足 29.5%、普通 45.0%、不満足 7.2%、非常に不満足 1.3%、未記入 8.0%</p> <p>ク 講座等の企画 : 大変満足 9.7%、満足 18.4%、普通 43.5%、不満足 1.5%、非常に不満足 0.4%、未記入 26.4%</p> <p>ケ 予約方法 : 大変満足 6.5%、満足 20.0%、普通 41.7%、不満足 6.9%、非常に不満足 2.6%、未記入 22.3%</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>●温水プールについて、以前より水が綺麗になった。</p> <p>●諸室の床タイルが剥がれていて汚い。→順次、床タイルの修繕を実施</p> <p>●諸室の黒板消しの劣化が激しいので交換してほしい→すべて新品のものと交換</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。
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	●全体的に施設の老朽化が目立つため修繕を実施してほしい。また、諸室に移動式の鏡を設置してほしい。 ⇒修繕は必要な箇所から随時実施している。備品の購入については利用者のご意見を参考に順次購入している。

4 指定管理者による自己評価

- ・平成25年度は公共施設予約システムの導入や松波分室の耐震補強工事による休館等、環境の変化がある年でしたが、指定管理者として大きな事故、トラブル等の発生もなく、平常通り施設運営を行う事が出来ました。
- ・当施設の宣伝活動や自主事業教室の広報活動に力を入れてきた結果、平成25年度の中央コミュニティセンターの利用人数は、前年比 102.9% 7,642名増と多くの方に施設をご利用頂きました。
- ・自主事業は、子どもから高齢者まで幅広い年齢層の方に好評を頂いております。その中でも、特に子どもの水泳教室の人气が高く、定員枠の拡大や臨時教室を開催することで、利用者の要望に応えられるように努めて参りました。
- ・コミュニティまつりでは、NPO法人や生涯学習団体、地域の中学校などの協力が得られ、様々な催し物等を実施した結果、その家族や関係者など多くの方に来館いただきました。また、当施設の認知度の向上にも繋がり、多くの方に施設を知って頂く機会になりました。
- ・平成25年度は、総合的に利益を上げる事が出来たため、年度協定書に基づき、前年と同様に市へ利益の還元を行うことが出来ました。
- ・平成26年度も引き続き、事業計画（提案）に沿った運営を行い、市民の集いの場所として多くの方に当施設をご利用していただけるように取り組んで参ります

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね管理運営の基準、事業計画に沿い、管理及び事業の運営が行われていた。 ・施設の老朽化を起因とする緊急的な修繕が発生した際には、迅速に対応している。また、プール等の清掃については、前年度から引き続き、ビル管理者による清掃に加え、スタッフによる清掃を毎日実施し、施設的美観保持に努めており、全体的に適切な施設維持管理を行っていると認められる。 ・利用者サービスの向上をめざし、窓口業務などの改善のため、社内研修を計画立てて積極的に実施し、社員の質の向上に努めていると認められる。また、安全管理面では、AED研修などの救助研修について特に力を入れており、日常的に研修を実施し、利用者の安全確保について積極的に取り組んでいるものと認められる。 ・公共施設予約システムの導入の際には、予約方法の変更に対する対応やシステム操作等の内部研修を積極的に実施するなど、混乱を未然に防ぐべく対応できたと認められる。 ・改善事項として、前年度と同様に地域団体等との連携については未実施であったが、松波分室は耐震補強工事に伴う休館により、連携の時期を逸したことが要因であるため、地域に根差した運営を行うべく、普段から地域の方と交流を図り、実施に向けた方策を継続して検討されたい。 ・障害者雇用対策については、ハローワークで求人募集を行ってはいるものの、実際の雇用にまでは至らなかったため、引き続き障害者雇用について努められたい。 ・自主事業については、スポーツ教室は引き続き充実しており、利用者から好評を得ているが、特定の事業に偏らず新たな自主事業の展開が望まれる。
----------	---	----	---

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	
	記録・文書の保管	2	過去3ヶ月分の書類は事務室のキャビネットに保管。それ以前の書類は別の施設部屋に保管。
	個人情報保護対策の実施	2	利用団体 ・利用受付の際の呼称は団体名で統一。 ・サークル情報公開の際の開示情報の確認。 (サークル情報で開示できない情報については、サークルの直近の利用日を教え、直接聞いてもらっている。) 情報管理 ・事務室内の書類は施設可能なキャビネットに保管し、すべての鍵を専用の保管庫で管理。 ・個人情報はデータ化し、記憶媒体(USB)を金庫に保管。 ・図書の返却後、貸出履歴を削除。
	個人情報の保護に関する規定、個人情報保護方針の制定	2	制定済。
	情報公開規程の作成	2	作成済。
	利用に係る審査基準の公表	2	HPに掲載、受付窓口において閲覧可。 利用条件を施設に掲示。 (市指示事項) HPでの掲載場所がわかりづらいため、画面遷移を考え検討すること。
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	就業規則、労使協定、労働者名簿を確認。 労働者名簿、賃金台帳等は本社で一元管理を行っている。 雇用保険、社会保険の加入義務対象者については、適切に加入手続きを行っている。
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	7月、1月に実施。
	常設ご意見箱の設置	2	ご意見箱の設置とともに、ご意見箱の存在を明示。
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	ご意見箱・・・結果及び対応状況を施設掲示。 アンケート・・・結果及び対応状況を施設掲示。 (市指示事項) ご意見箱の結果及び対応状況の掲示は、毎月更新すること。
	ご意見ノート記録	2	PCにて管理。 利用者から口頭でいただいた意見を記録し、運営の参考になっている。
	ホームページ上での意見募集欄の作成	2	意見募集用のフォームを作成し、問い合わせ後即日返信。
	管理運営評価プログラムの作成	2	本社機能として、管理運営評価プログラムを作成。 施設単位ではなく、地区単位で作成。
	定期的な自己評価検討会の開催	2	施設の改善に向けて、千葉県内の各施設の情報を持ち寄り、各施設責任者との意見交換会(千葉運営エリア会議)を実施(月1回)。 施設管理上の問題点や集客のある自主事業等について、情報を交換。
苦情受付対応マニュアルに従った研修の実施	2	採用時に実施後、確認のため不定期に実施。 一つのテーマに対し複数回の研修を行い、25年度は4テーマ実施。	
リスク管理の考え方	施設賠償責任保険、履行保証保険への加入	2	25年度更新時、市に保険証写しを提出済。

市内産業の振興	市内事業者への委託	2	メーカー等、理由のあるもの以外は市内業者を選定。
	委託業者労務管理のチェック	2	作業管理表で作業時間、作業内容等を確認。
	定期的な市内事業者説明会の開催	2	委託及び修繕業務等について、HP及び施設掲示にて業者を募集し、発注先を選定。 25年度は剪定委託、灯籠修繕の業者を選定。
	市内NPO団体への自主事業の協力依頼	2	25年度はNPO法人「フォーエヴァー」と協力して、寄席イベントを2回実施。 継続して、コミュニティまつり、カルチャー教室等での連携について協議を行っている。
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、裏紙の利用を敢行。
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	総職員数36名 市内在住者 29名 市外在住者 7名
	障害者雇用への配慮	1	障害者雇用状況・・・中央CC障害者雇用 現在0名。 ハローワークで求人募集を行い、4名応募があったが、条件等合わず、雇用には至らなかった。 シンコースポーツ(株) 障害者雇用率 2.0% (市指示事項) ・今後も障害者雇用について努めること。
	男女共同参画社会の促進	2	総職員数36名 男性 18名 女性 18名
	高齢者雇用への貢献	2	総職員数36名 うち高齢者(60歳以上)雇用 9名 定年は原則65歳であるが、健康上問題が無ければ継続雇用。 65歳以上雇用 4名
市からの事業実施受託業務	コミュニティまつりの実施	2	25年度 10月19日(土)、20日(日)に実施。 まつり来館人数5,258人 今年度は蘇我中、新宿中と連携イベントを実施、また、チーバくんを活用し、来館者の好評を得た。 (市指示事項) ・来年度も同様に、近隣施設と連携し実施すること。
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	ビル管理会社と緊密に連絡を取り合い、施設の管理を実施。 11月27日に行われた、ビル全体の防災訓練に参加。
	複合施設との連携	-	NPO法人 ちば市民活動・市民事業サポートクラブの移転により評価対象外とする。
	近隣施設との連携	2	生涯学習センター、小中学校、ポートアリーナ等にコミュニティまつりのチラシを配布するとともに、まつりや自主事業への参加を呼びかけ。 各施設とのチラシの相互配布を実施。 コミュニティまつりで蘇我中、新宿中と連携イベントを実施。

	地域団体等との連携	1	近隣自治会、事業所等との連携無し。 耐震補強工事のため休館(H25.8.1～H26.3.31)しており、連携の時期を逸した。 今後は、地域清掃やまつり等の地域行事に参加していく意向。 (市指示事項) ・地域に根差した運営を行うため、普段から地域の方とコミュニケーションをとり、交流を図ること。
	障害者団体等との連携	2	障害者団体へコミュニティまつりへの参加を呼びかけ。その他、千葉県障害者福祉協会が作品展を実施。 自主事業(プール プライベートレッスン)において、障害者のレッスン申込みを受け入れ、スポーツ活動の支援を行っている。
(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	読売、朝日、日経新聞をロビーに配架。 バックナンバーは図書室で保管(3か月分)。
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	子どもの日 5月5日 体育の日 10月14日 市民の日 10月18日、19日、20日 無料開放実施。
	図書返却受付の延長(17時～21時)	2	17時以降の返却は、4階受付にて対応。
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	電話対応、挨拶のマニュアルを事務室に掲示。 接遇に係る研修を複数回実施。
	清潔な服装・身だしなみ	2	サービス規則で規定。 毎朝、朝礼時に確認を実施。
	名札の着用	2	
利用者支援	備品等の貸し出し	2	貸出備品は、備品貸出表により貸出時、返却時に確認を行い、毎日閉館時に数量を確認。
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	サークル名簿を希望者に見覧。 HP、施設掲示により情報提供。
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	「ちばし文化ハンドブック」等から情報を提供。
	スポーツコンシェルジュの配置	2	スポーツトレーナーの資格を有する指定管理者職員(社員3名)がスポーツコンシェルジュとして、最適な運動等を案内。 スポーツコンシェルジュの存在を受付窓口に明示。
	高齢者用各種プログラムの充実	2	高齢者向け自主事業 アクアバラエティ、健康増進教室、健康体操等実施。
	物品販売の充実	2	主にスポーツ用品を販売。 利用者のニーズに合わせた商品を販売。
	その他利用者支援計画の実施	2	サークル情報の掲示や利用者の要望に応じた教室の開催等。

(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	最新情報を随時更新。 インターネット予約、予約方法の変更について更新済み。
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	申請書記入用テーブルに配架 (市指示事項) 11月1日から予約方法を変更しているため、パンフレット等の内容を修正すること。
	情報紙、チラシ等の作成・配布	3	新聞折り込みチラシの作成・配布。 25年度 3回実施。(7月、11月、3月) コミュニティまつり開催について「地域新聞」に掲載しPRを実施。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	コミセン通信の発行。 内容:自主事業の紹介、サークル案内、施設のお知らせ等。 25年度から毎月1回発行。(臨時号有り) (市指示事項) 諸室の情報も掲載するよう検討すること。
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	
	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	市の基準に基づき減免を適用。
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	所長又は、副所長が必ず常駐。
	有資格者の存在・配置	2	防火管理者2名 プール衛生管理者 1名 社員及び契約社員全員が上級救命講習を修了。
	適切な人員配置	2	繁忙時期に合わせ、臨機応変に適切な人員配置を行っている。
	職員への研修	3	年間の計画を作成し、接客研修・プール緊急時対応研修等を実施している。また、業務開始前には朝礼を実施し、業務の注意点等を伝達。 今年度は、予約方法の変更、インターネット予約の導入に伴いシステム操作等の内部研修を複数回実施することにより、習熟度を深め、利用者への説明も混乱なく対応した。
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	親子ドッジボール大会を、コミュニティまつりで実施。 折り紙、手話などを企画したが、降雪の影響で中止となった。
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	高齢者向け・・・健康増進教室、アクアバラエティ等 幼児向け・・・わんぱく体操、水泳教室等 高齢者が参加しやすい時間帯を考慮し実施。
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	諸室は、稼働率の低い部屋を利用し施設の有効活用に配慮。
	自主事業担当者の配置	2	スポーツ、カルチャー等の部門別に担当者、サブ担当者を配置。

	自主事業の実施状況	2	計画された自主事業は概ね実施。 文化活動に関する自主事業として、書道教室を実施し、NPO法人フォーエバーの協力により、寄席イベントを実施。 また、適宜、事業の見直しを行い、事業を展開している。
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	定期巡回を実施(1回/h)。 プール及び体育館については、さらに不定期に巡回。 図書室受付員は、事務所へ戻る際に施設内巡回を実施。
	予防保全の実施	2	巡回時に併せて確認。
	修繕の実施	2	施設老朽化に伴う緊急の修繕を優先して実施。 プールろ過装置部品交換 プールろ過装置用薬注ポンプ交換 プールのトイレ汚水管及び剣道場シャワー排水口清掃 プールろ過装置薬注ポンプの部品交換 体育館トイレ汚水管取替 等。
	駐車場管理業務の実施(松波分室のみ)	2	巡回にて迷惑駐車等を確認。(1回/h) 迷惑駐車には、ナンバーを控え、貼り紙にて警告し対処。
	プールの水質管理、水質検査及び水温管理の実施	2	毎時間、塩素濃度と水温を計測し、室温と共にプール施設内に掲示。 水質管理は千葉県薬剤師会に委託(月1回検査)。 ろ過装置は年2回定期点検を実施。
	庭園の維持保全(松波分室のみ)	2	庭木剪定を委託。(市内業者) 耐震改修工事の影響により、26年3月に実施。
	長期的な修繕計画の立案	2	指定管理2年目以降、修繕計画に基づき、修繕を実施。 25年度は、施設老朽化による緊急的な修繕を優先して実施。
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施(松波分室のみ)	2	毎日実施。
	定期清掃の実施(松波分室のみ)	2	ワックスがけ、ガラス清掃等について、通常は利用状況を考慮し、年2回計画。 25年度は耐震改修工事の影響により未実施。
	美観の保持	2	常に整理整頓し、美観を保持。
	プール消毒剤等の管理	2	施錠された機械室にて保管。 プール薬剤チェック表により管理。
	プール清掃の実施	3	ビル管理者による清掃に加え、スタッフによるプール施設内(階段、シャワー室、プールサイド等)の清掃を実施(6回/日)し、美観を保持している。
	備品の管理・台帳作成(独自の管理ツールPC管理)	2	備品台帳をデータ化し作成・管理。 隔月で数量を確認。
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	濾過器、採暖室、ボイラー、5・6階給湯器等を点検。
	設備機器管理の記録保存	2	アズビル㈱に設備点検を委託し、報告書を保管。

	警備の実施・日誌の作成	2	定期巡回を実施。(1回/h) プール及び体育館については、さらに不定期に巡回。
	鍵の受け渡し記録の作成	2	鍵貸出簿により管理し、貸出時間、返却時間を確認。 返却確認時には、確認者の印を押印。
	警察・消防との連携	2	状況に応じた依頼を警察に行っている。 11月に消防の「上級救命講習」に参加。
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	マニュアルに沿った職員研修を毎朝実施。
	危機管理マニュアルの策定	2	策定済み。
	消防計画の策定	2	危機管理マニュアルの「消防計画編」として策定済み。
	消防訓練の実施	2	ビル管理者の消防訓練に参加。 11月27日に消防訓練を実施。
	職員へのAED講習	2	スタッフによる研修を随時実施。 直近では、11月6日に4名実施。 実施済み職員数 社員 3人 契約社員 3人 非常勤社員 18人
	備蓄倉庫スペースの確保	2	5階の倉庫を備蓄物品用に確保。
	連絡体制の整備	2	緊急事故・事件時の連絡網を整備。
事業の適正な再委託	適正な再委託先の選定	2	メーカー等、理由のあるもの以外は市内業者を選定。
(4) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	裏紙の利用を敢行。 節電、節水の実施。
	施設利用者(件数)の目標達成度	2	上記利用状況の項で記載したとおり、概ね目標を達成している。

合計	175
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

3	項目
82	項目
2	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア 利用者アンケートの中で、予約方法について「不満足」及び「非常に不満足」の回答がやや目立つことから、アンケート調査の結果を踏まえ、予約方法について今後も研究を行い、利用者への適切な対応を図られたい。
- イ 障害者雇用については、募集方法や雇用条件等を工夫・検討し、雇用につながるよう今後も継続して努力されたい。
- ウ 自主事業については、「落語イベント」など文化系事業の充実も図っており、評価できる。
- エ 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、増収・増益で、良い業績を上げており、倒産・撤退のリスクはないと判断される。