

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	普段でもできる運動を紹介する教室
	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
	タイ式ヨガ	4月～3月	タイ式ヨガの教室
	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
	エイジレスリセットボディ	4月～3月	筋力トレーニング、ストレッチを主とした教室
	剣道基本教室	4月～3月	基本技稽古を中心に練習する教室
	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	長く泳ぐコツを身につける教室
	上級水泳教室	4月～3月	長く泳ぐコツ及び楽に泳ぐコツを身に付ける教室
	アクアパラエティ	4月～3月	水中での歩行、ストレッチなどの体操教室
	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水泳教室
	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(水)	4月～3月	水泳の基本から各泳法の練習を中心に学ぶ教室
	児童水泳教室(土)①	4月～3月	水泳の基本から各泳法の練習を中心に学ぶ教室
	児童水泳教室(土)②	4月～3月	水泳の基本から各泳法の練習を中心に学ぶ教室
	夏期限定レベルアップ 幼児水泳(水)①	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(水)②	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)③	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)①	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)②	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&児童水泳	8月	夏休み期間中の水泳教室
中上級水泳教室	1月～3月	長く泳ぐコツを身につけ、水泳の運動の効果を高める教室	
水泳泳力向上	4月～5月	泳力・体力に合わせた泳法別の教室	
泳法別レッスン	12月	閑散期に利用者増を目的とした泳法別水泳の水泳教室	
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	
実用書道教室	4月～3月	日常に役立つペン習字の教室	
すぐに役立つ実用書道 (松波分室)	4月～3月	日常に役立つペン習字の教室	
フラダンス	6月～3月	フラダンス教室	
英会話教室	4月～3月	児童・幼児向けの英会話教室	
松波地域交流イベント	6月、2月、3月	6月:お茶会 2月:落語、お茶会、絵本の読み聞かせなど 3月:救命実技講習会	
世代間交流イベント	6月、3月	6月:紙飛行機、手話ダンス 3月:昔の遊び	
インターネット閲覧サービス	4月～3月	予約用PCを受付前に設置	
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、パ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>H26年度 (A)</td> <td>H25年度 (B)</td> <td>前年度比 (A)/(B)</td> <td>H26目標値 (C)</td> <td>達成率 (A)/(C)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>280,484</td> <td>270,815</td> <td>103.6%</td> <td>258,709</td> <td>108.4%</td> </tr> <tr> <td>【松波】</td> <td>H26年度 (A)</td> <td>H25年度 (B)</td> <td>前年度比 (A)/(B)</td> <td>H26目標値 (C)</td> <td>達成率 (A)/(C)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6,750</td> <td>3,220</td> <td>209.6%</td> <td>9,457</td> <td>71.4%</td> </tr> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <tr> <td>【中央】</td> <td>H26年度 (a)</td> <td>H25年度 (b)</td> <td>対前年度増減 (a)-(b)</td> <td>H26目標値 (c)</td> <td>対目標値増減 (a)-(c)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>32.5%</td> <td>31.8%</td> <td>0.7%</td> <td>32.0%</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>【松波】</td> <td>H26年度 (a)</td> <td>H25年度 (b)</td> <td>対前年度増減 (a)-(b)</td> <td>H26目標値 (c)</td> <td>対目標値増減 (a)-(c)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>29.5%</td> <td>41.8%</td> <td>-12.3%</td> <td>38.0%</td> <td>-8.5%</td> </tr> </table>	【中央】	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)		280,484	270,815	103.6%	258,709	108.4%	【松波】	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)		6,750	3,220	209.6%	9,457	71.4%	【中央】	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)		32.5%	31.8%	0.7%	32.0%	0.5%	【松波】	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)		29.5%	41.8%	-12.3%	38.0%	-8.5%														
【中央】	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																										
	280,484	270,815	103.6%	258,709	108.4%																																																										
【松波】	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																										
	6,750	3,220	209.6%	9,457	71.4%																																																										
【中央】	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																										
	32.5%	31.8%	0.7%	32.0%	0.5%																																																										
【松波】	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																										
	29.5%	41.8%	-12.3%	38.0%	-8.5%																																																										
<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>29,495</td> <td>29,495</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・自主事業は利用者要望に応え、実施数を増やしたことにより、収入、支出が共に増加した。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>28,675</td> <td>31,304</td> <td>91.6%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>9,598</td> <td>8,076</td> <td>118.8%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>76</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,844</td> <td>68,875</td> <td>98.5%</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>44,208</td> <td>45,629</td> <td>96.9%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>5,282</td> <td>4,886</td> <td>108.1%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>11,923</td> <td>10,284</td> <td>115.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>6,071</td> <td>5,460</td> <td>111.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,484</td> <td>66,259</td> <td>101.8%</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>360</td> <td>2,616</td> <td>▲ 2,256</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	29,495	29,495	100.0%	・自主事業は利用者要望に応え、実施数を増やしたことにより、収入、支出が共に増加した。	利用料金	28,675	31,304	91.6%	自主事業	9,598	8,076	118.8%	その他	76	0	-	合計	67,844	68,875	98.5%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	44,208	45,629	96.9%		事務費	5,282	4,886	108.1%	管理費	11,923	10,284	115.9%	自主事業	6,071	5,460	111.2%	その他	0	0	-	合計	67,484	66,259	101.8%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	360	2,616	▲ 2,256
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	29,495	29,495	100.0%	・自主事業は利用者要望に応え、実施数を増やしたことにより、収入、支出が共に増加した。																																																											
利用料金	28,675	31,304	91.6%																																																												
自主事業	9,598	8,076	118.8%																																																												
その他	76	0	-																																																												
合計	67,844	68,875	98.5%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	44,208	45,629	96.9%																																																												
事務費	5,282	4,886	108.1%																																																												
管理費	11,923	10,284	115.9%																																																												
自主事業	6,071	5,460	111.2%																																																												
その他	0	0	-																																																												
合計	67,484	66,259	101.8%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
360	2,616	▲ 2,256																																																													
<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>136,728</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	136,728	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	136,728																																																													
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 &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>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>	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

<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<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1,436人(男481人、女908人) 1月1,381人(男414人、女947人) 合計 2,817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、利用施設)          (2)受付対応に求めるものについて          (3)貸し出し備品であると便利だと思うものについて          (4)図書室に増やしてほしい本について(中央CCのみ)          (5)施設の清掃について          (6)新たに導入してほしい教室、実施してほしい催し事等について</p> <p>1月 (1)利用者について (性別、職業、年代、利用施設、利用頻度、利用時間)          (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>
<p>②調査の結果</p>	<p>7月 ア 回答者の属性</p> <p>性別 : 男性481人 33.5%、女性908人 63.2%、未記入47人 3.3%</p> <p>年代 : 19歳以下 15人 1.0%、～39歳以下 74人 5.2%、～59歳以下 224人 15.6%          ～79歳以下 1,011人 70.4%、80歳以上 101人 7.0%、未記入 11人 0.8%</p> <p>イ 受付対応に求めるもの : 分かりやすさ 27.2%、早さ 36.7%、親しみやすさ 24.5%、その他 3.8%、未記入 7.8%</p> <p>ウ 求める備品 (中央CC) : プロジェクター 15.7%、DVDプレーヤー 12.0%、CDプレーヤー 11.7%          鏡 5.1%、その他 4.3% 未記入 51.3%</p> <p>〃 求める備品 (松波) : 茶道具 15.5%、座椅子 33.6%、その他 8.2%、未記入 42.7%</p> <p>エ 希望図書 (中央CC) : 最新の本 20.1%、話題の本 29.8%、絵本 5.0%、コミック 2.0%、雑誌その他 4.8%、未記入 38.4%</p> <p>オ 施設の清掃について : 大変満足 5.3%、満足 41.3%、普通 8.4%、やや不満 21.8%、不満 8.4%、未記入 14.8%</p> <p>カ 実施してほしい教室・イベント (中央CC) : 語学 8.4%、茶道 2.6%、ダンス 5.4%、水泳 3.1%、バドミントン 2.4%          卓球 4.3%、その他6.0%、未回答 67.9%</p> <p>〃 実施してほしい教室・イベント (松波) : お茶会 11.8%、落語 12.7%、教室 11.8%、その他 4.5%、未記入 59.1%</p> <p>※項目エは中央CCのみの質問項目</p> <p>※項目ウとカは中央CC松波分室で回答選択肢が異なるため、それぞれの結果を記載。</p> <p>1月 ア 回答者の属性</p> <p>性別 : 男性414人 30.0%、女性947人 68.6%、未記入20人 1.4%</p> <p>年代 : 19歳以下 9人 0.7%、～39歳以下 99人 7.2%、～59歳以下 173人 12.5%、          ～79歳以下 985人 71.3%、 80歳以上 99人 7.2%、未記入 16人 1.2%</p> <p>職業 : 学生 54人 3.9%、勤労者 238人 17.2%、主婦(夫) 610人 44.2%、無職 464人 33.6%、未記入 15人 1.1%</p> <p>利用頻度 : 週1～2回 11.9%、週3～4回 0.8%、週5～7回 0.1%          月1～2回 61.8%、月3～5回 13.0%、その他 4.4% 未記入 8.0%</p> <p>利用時間 : ～1時間 1.2%、～2時間 45.2%、～3時間 5.4%、～4時間 37.3%、～4時間超 5.9%、未記入 5.1%</p> <p>イ スタッフの態度 : 大変満足 16.1%、満足 40.0%、普通 36.1%、不満足 0.2%、非常に不満足 0.0%、未記入 7.6%</p> <p>ウ 〃の言葉遣い : 大変満足 15.7%、満足 38.4%、普通 37.5%、不満足 0.0%、非常に不満足 0.0%、未記入 8.4%</p> <p>エ 〃の身だしなみ : 大変満足 14.4%、満足 36.6%、普通 40.1%、不満足 0.1%、非常に不満足 0.0%、未記入 8.8%</p> <p>オ 〃の説明 : 大変満足 14.4%、満足 34.3%、普通 40.1%、不満足 1.0%、非常に不満足 0.0%、未記入 10.2%</p> <p>カ 受付待ち時間 : 大変満足 13.0%、満足 31.6%、普通 39.2%、不満足 3.8%、非常に不満足 0.1%、未記入 12.2%</p> <p>キ 施設清掃 : 大変満足 15.4%、満足 35.3%、普通 37.4%、不満足 5.0%、非常に不満足 0.1%、未記入 6.7%</p> <p>ク 講座等の企画 : 大変満足 7.3%、満足 21.8%、普通 39.2%、不満足 1.4%、非常に不満足 0.0%、未記入 30.2%</p> <p>ケ 予約方法 : 大変満足 10.2%、満足 26.7%、普通 37.1%、不満足 5.6%、非常に不満足 1.0%、未記入 19.3%</p>
<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>	<p>●中央CCの館内の空調が悪すぎる →体育館前に扇風機を用意するなどして対応。</p> <p>●松波分室の和室に椅子を用意してほしい。→椅子を貸し出し可能にして対応</p>

(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度は、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。</li> <li>・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26年度の総利用人数は、280,484名(前年比103.6%/9,669名増)と多くの市民の方に施設をご利用頂きました。</li> <li>・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。</li> <li>・コミュニティまつりでは、NPO法人や生涯学習団体、地域の幼稚園や中学校、その他千葉CCの商店街等の皆さんの協力が得られ、様々な催し物等を実施した結果、その家族や関係者等多くの方(7,022名(前年比133.5%/1,764名増))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、多くの方々にコミュニティの施設を知って頂く機会になりました。</li> <li>・松波分室では、昨年の建物の耐震工事による休館を機にサークル活動を休止や解散する方がほとんどで、利用者が減少してしまいました。対策として、近隣の方を対象にした無料イベント(落語、お茶会、その他教室等)を実施した結果、普段の施設利用者の方だけではなく、近隣の方にも来館して頂きました。今後は、1人でも多くの方に松波分室に足を運んで頂けるように、建物の景観工夫(内外)やイベント等を行いながら、自治会等と協力して、施設の利用促進に繋げて行けるように取り組んで参ります。</li> <li>・平成26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。</li> <li>・平成27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、より多くの方に当施設をご活用していただけるよう取り組んで参ります。</li> </ul>	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・施設の維持管理については、修繕・清掃ともに積極的な姿勢が認められる。特に修繕については施設老朽化による設備等の故障が相次ぐ中、それらに対して施設運営に支障がないよう、迅速に対応している。また、清掃についてもビル管理者による清掃が行き届かない部分を補完的・自主的に清掃し、施設の衛生及び美観の維持に努めている。</li> <li>・コミュニティまつりにおいては、近隣学校・幼稚園・同ビル内の事業者等と協力し、前年度よりも多様なイベントを実施したことにより、大幅な集客増(5,258名⇒7,022名 約33%増)となっており、普段施設を利用しない人に対する施設認知度の向上につながったものと認められる。またコミュニティまつりに関する周知についてHP掲載やチラシ配布を行うなど、コミュニティまつりの運営改善について前向きな姿勢が見受けられる。</li> <li>・地域との連携については救命実技の講習会を地域住民向けに開催するなど、前向きな姿勢は認められる。しかし、地域団体との連携にまでは至っていないことから、今後は地域行事を地域団体と協力して企画・実施するなどして、連携と呼べるような取組を行うことが期待される。</li> <li>・昨年度からの課題であった障害者雇用の確保については、積極的に求人を行ったことで、障害者の雇用に至った点は評価できる。今後は障害者が働きやすい環境づくりに取り組み、継続的な障害者雇用を実現されたい。</li> <li>・昨年度の耐震工事に伴う休館の影響により、松波分室の利用者が当初計画に比べて著しく低い(約70%)ため、施設周知、イベントの実施等の多角的な対策を行い、利用者の確保に努められたい。</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	
	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。  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。 ・プライバシーマークを取得し、定期的に個人情報の管理状況をセルフチェックしている
	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	HPIに掲載、受付窓口において閲覧可。 利用条件を施設に掲示。  また、昨年度からの改善事項として、審査基準をHPの分かりやすい箇所に掲載した。
	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。
	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	26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	折り込みチラシの作成の際に、複数市内業者から印刷業者を選定。
	市内NPO団体への自主事業の協力依頼	2	26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1月21日に実施済
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40名 市内在住者 30名 市外在住者 10名
	障害者雇用への配慮	2	障害者雇用状況・・・中央CC障害者雇用 現在1名。 当施設では平成24年度以降障害者の雇用がなかったが、今年度は求人の際に、雇用条件等を見直して雇用に至った。 シンコースポーツ(株) 障害者雇用率 1.09%
	男女共同参画社会の促進	2	総職員数40名 男性 19名 女性 21名
	高齢者雇用への貢献	2	総職員数40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 5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	26年度 10月18日(土)、19日(日)に実施。 まつり来館人数7,022人  昨年度に引き続き、近隣の中学校や関係団体と連携しコミュニティまつりの運営に努めていた。 また今年度から新たな取り組みとして、近隣幼稚園による演奏発表や同ビル内の他事業者と連携し集客増につながるイベントなどを実施し、結果として前年度から利用者数を大幅に増やした。(5,258名⇒7,022名約33%増)
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20日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中学校・幼稚園と連携しイベントを実施。

	地域団体等との連携	1	松波分室において、お茶会を実施し近隣住民の方を招くことにより地域との交流を図った。 また松波の地域住民等を対象とした救命実技の体験会も実施した。  (指示事項) 今年度の本評価項目に関する取組みは、指定管理者の自主事業に地域の方を招くという内容であったため、来年度以降は、イベントを地域団体等と連携して行うなど、より積極的に地域に関わっていくこと。
	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)。
	子ども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13日 市民の日 10月18日、19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閲覧。 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。  (市指示事項) 上記媒体以外でも情報発信に努めること。
	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掲示。
	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
	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。 26年度 3回実施。(7月、11、3月実施済) 世代間交流イベント等に関しては協働しているサークルにチラシの配付を依頼。
	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)
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 2名(今年度 1名増) 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。また、消防局職員に講師を依頼し、救命講習を実施。
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	世代間交流として、6月に紙ヒコーキ・手話ダンスに関するイベントを実施した。3月にはボランティアと協働し、昔の遊びに関するイベントを実施した。
	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的修繕を優先して実施。 ・プールシャワー室漏水に対する防水施工 ・プールボイラー蒸気漏れに対する部品取替修繕 等  その他、利用環境改善・施設的美観を維持するための修繕も実施。 ・松波分室畳表替え ・床Pタイル破損修繕 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) また、雑草の除去等について日常管理の一環として指定管理者が積極的に実施している。
	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。 26年度は床タイルの修繕を計画的に実施した。
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。
	美観の保持	2	常に整理整頓し、美観を保持。 また、松波分室では、窓口に季節に応じた装飾(花・創作物)を施し、積極的に美観の保持に努めた。
	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。 また、9月のプール施設休館日には、施設稼働時には実施できない清掃(壁面清掃等)を実施した。
	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。 9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。 実施済み職員数 社員 4人 契約社員 2人 非常勤社員 24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	総利用者数では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。しかし、松波分室における利用者数が計画の約70%であるため、改善が望まれる。

合計	176
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
83	項目
1	項目

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**

- ア 松波分室の利用者の拡大のための働きかけや施設の周知を工夫して行うよう、努力されたい。
- イ 防犯カメラの設置など、防犯対策は評価できる。
- ウ 水泳教室など、自主事業の取組みは大いに評価できる。
- 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、財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。