

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17日、18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
	1	健康体操	4月～3月	普段でもできる運動を中心とした体操教室
	2	のびのびヨガ	4月～3月	普段体を動かさない人を対象としたヨガ教室
	3	ととのえ軸ヨガ	4月～3月	より強度の高いヨガ教室
	4	生活筋力向上 (脳活・体活運動)	4月～3月	サーキットトレーニングや脳トレーニングを行う教室
	5	わんぱく体操	4月～3月	運動機能を発達させることを目的とした、未就学児を対象とした体操教室
	6	エイジレスリセットボディ	4月～3月	骨盤を整えながら筋力をアップさせることを目的とした教室
	7	剣道基本技	4月～3月	剣道の基本や作法等を中心とした教室
	8	実用書道教室	4月～3月	日常に役立つペン習字の練習を行う教室
	9	初級水泳教室	4月～3月	初心者対象のクロールの習得等を目的とした水泳教室
	10	中級水泳教室	4月～3月	中級者対象の四泳法の習得等を目的とした水泳教室
	11	上級水泳教室	4月～3月	上級者対象の高度な泳法の習得等を目的とした水泳教室
	12	アクアパラエティ	4月～3月	水中でキックやパンチを行う体操教室
	13	ゆったりスイミング	4月～3月	夜間実施の水泳教室
	14	幼児水泳教室(水)①	4月～3月	未就学児対象の基本習得を目的とした水泳教室
	15	幼児水泳教室(水)②	4月～3月	未就学児対象の基本習得を目的とした水泳教室
	16	児童水泳教室(水)	4月～3月	児童対象の基本習得を目的とした水泳教室
	17	幼児水泳教室(土)①	4月～3月	未就学児対象の基本習得を目的とした水泳教室
	18	幼児水泳教室(土)②	4月～3月	未就学児対象の基本習得を目的とした水泳教室
	19	児童水泳教室(土)①	4月～3月	児童対象の基本習得を目的とした水泳教室
	20	児童水泳教室(土)②	4月～3月	児童を対象の基本習得を目的とした水泳教室
	21	夏期限定レベルアップ 幼児水泳①②③	7月～8月	未就学児対象の短期での泳力向上を目的とした連日開催の水泳教室
	22	夏期限定レベルアップ 児童水泳①②	7月～8月	未就学児対象の短期での泳力向上を目的とした連日開催の水泳教室
	23	夏期限定レベルアップ 幼児&児童水泳	7月～8月	未就学児及び児童対象の短期での泳力向上を目的とした連日開催の水泳教室
	24	健康増進教室	4月～3月	高齢者対象の様々な運動を行う教室
	25	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練習を行う教室
	26	フラダンス	6月～3月	フラダンスの基本習得を目的とした教室
	27	子ども英会話教室	4月～3月	無理なく英語の基礎を習得することを目的とした教室
	28	水泳泳力向上	4月～5月	泳法別に技術を高めることを目的とした教室
29	ワンポイントレッスン	12月、3月	未就学児・児童を対象とした水泳の個別指導	
30	手芸工房(折り紙教室) 【松波分室】	4月～3月	折り紙で小物等を作ることを目的とした教室	
31	プール感謝まつり	2月	タイム測定などのイベントを実施	
32	物品販売	4月～3月	水着、卓球ラケット等の販売	
33	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	
34	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	

<p>(2)利用状況</p>	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <tr> <td>【中央】</td> <td>H27年度 (A)</td> <td>H26年度 (B)</td> <td>前年度比 (A)/(B)</td> <td>H27目標値 (C)</td> <td>達成率 (A)/(C)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>289,361</td> <td>280,484</td> <td>103.2%</td> <td>261,296</td> <td>110.7%</td> </tr> <tr> <td>【松波】</td> <td>H27年度 (A)</td> <td>H26年度 (B)</td> <td>前年度比 (A)/(B)</td> <td>H27目標値 (C)</td> <td>達成率 (A)/(C)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8,578</td> <td>6,750</td> <td>127.1%</td> <td>6,791</td> <td>126.3%</td> </tr> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <tr> <td>【中央】</td> <td>H27年度 (a)</td> <td>H26年度 (b)</td> <td>対前年度増減 (a)-(b)</td> <td>H27目標値 (c)</td> <td>対目標値増減 (a)-(c)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>32.7%</td> <td>32.5%</td> <td>0.2%</td> <td>32.0%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>【松波】</td> <td>H27年度 (a)</td> <td>H26年度 (b)</td> <td>対前年度増減 (a)-(b)</td> <td>H27目標値 (c)</td> <td>対目標値増減 (a)-(c)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>36.6%</td> <td>29.5%</td> <td>7.1%</td> <td>29.4%</td> <td>7.2%</td> </tr> </table>	【中央】	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)		289,361	280,484	103.2%	261,296	110.7%	【松波】	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)		8,578	6,750	127.1%	6,791	126.3%	【中央】	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)		32.7%	32.5%	0.2%	32.0%	0.7%	【松波】	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)		36.6%	29.5%	7.1%	29.4%	7.2%														
【中央】	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																										
	289,361	280,484	103.2%	261,296	110.7%																																																										
【松波】	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																										
	8,578	6,750	127.1%	6,791	126.3%																																																										
【中央】	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)																																																										
	32.7%	32.5%	0.2%	32.0%	0.7%																																																										
【松波】	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)																																																										
	36.6%	29.5%	7.1%	29.4%	7.2%																																																										
<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>29,283</td> <td>29,283</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・ 利用料金はプール定期券の販売実績が計画を下回ったため減 ・ 自主事業は教室参加者が計画の見込みを上回ったため増</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>28,651</td> <td>31,440</td> <td>91.1%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>9,771</td> <td>8,215</td> <td>118.9%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>74</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,779</td> <td>68,938</td> <td>98.3%</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>46,884</td> <td>45,997</td> <td>101.9%</td> <td rowspan="5">・ 管理費は一般管理費が増加したことにより増 ・ 自主事業は参加希望者が想定よりも多かったため、教室の設置数を増やしたことによる増</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>4,668</td> <td>4,665</td> <td>100.1%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>11,681</td> <td>10,061</td> <td>116.1%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>6,025</td> <td>5,463</td> <td>110.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>69,258</td> <td>66,186</td> <td>104.6%</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>▲ 1,479</td> <td>2,752</td> <td>▲ 4,231</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	29,283	29,283	100.0%	・ 利用料金はプール定期券の販売実績が計画を下回ったため減 ・ 自主事業は教室参加者が計画の見込みを上回ったため増	利用料金	28,651	31,440	91.1%	自主事業	9,771	8,215	118.9%	その他	74	0	-	合計	67,779	68,938	98.3%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	46,884	45,997	101.9%	・ 管理費は一般管理費が増加したことにより増 ・ 自主事業は参加希望者が想定よりも多かったため、教室の設置数を増やしたことによる増	事務費	4,668	4,665	100.1%	管理費	11,681	10,061	116.1%	自主事業	6,025	5,463	110.3%	その他	0	0	-	合計	69,258	66,186	104.6%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 1,479	2,752	▲ 4,231
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	29,283	29,283	100.0%	・ 利用料金はプール定期券の販売実績が計画を下回ったため減 ・ 自主事業は教室参加者が計画の見込みを上回ったため増																																																											
利用料金	28,651	31,440	91.1%																																																												
自主事業	9,771	8,215	118.9%																																																												
その他	74	0	-																																																												
合計	67,779	68,938	98.3%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	46,884	45,997	101.9%	・ 管理費は一般管理費が増加したことにより増 ・ 自主事業は参加希望者が想定よりも多かったため、教室の設置数を増やしたことによる増																																																											
事務費	4,668	4,665	100.1%																																																												
管理費	11,681	10,061	116.1%																																																												
自主事業	6,025	5,463	110.3%																																																												
その他	0	0	-																																																												
合計	69,258	66,186	104.6%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
▲ 1,479	2,752	▲ 4,231																																																													
<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>138,846</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	138,846	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	138,846																																																													
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

<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1,087人(男378人、女667人) 1月1,117人(男314人、女771人) 合計 2,204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、運動種目)</p> <p>(2)受付対応に求めるものについて</p> <p>(3)当センターに対する満足度(スポーツ施設の受付方法、施設・庭園の清掃・備品)</p> <p>(4)貸し出し備品であると便利だと思うものについて</p> <p>(5)レンタル用品であると便利だと思うものについて</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)</p> <p>(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 質問対象: 中…中央コミュニティセンター諸室、ス…スポーツ施設、松…松波分室、共…3施設共通</p> <p>ア 回答者の属性(共)</p> <p>性別 : 男性378人 34.8%、女性667人 61.4%、未記入42人 3.9%</p> <p>年代 : 19歳以下 22人 2.0%、～39歳以下 68人 6.3%、～59歳以下 163人 15.0%</p> <p>～79歳以下 708人 65.1%、80歳以上 100人 9.2%、未記入 26人 2.4%</p> <p>イ 使用施設(ス) 体育館 36.4%、プール 21.2%、柔道場 1.5%、剣道場 15.2%、無記入 25.8%</p> <p>ウ “ (中) サークル室(窓有り) 23.4%、サークル室(窓無し) 5.8%、講習室・集会室33.4%</p> <p>音楽室・ホール・美術視聴覚室 23.1%、和室・茶室 5.0%、料理実習室 1.7%、語学練習室 0.8%</p> <p>無記入 6.8%</p> <p>エ 運動種目(ス) バドミントン 7.6%、卓球 28.8%、バスケットボール 4.5%、その他 13.6%、無記入 45.5%</p> <p>オ 受付対応に求めるもの(共) : 分かりやすさ 26.3%、早さ 38.2%、親しみやすさ 26.0%、その他 1.7%、未記入 7.8%</p> <p>カ 受付方法(ス) : 満足 37.9%、まあまあ満足 42.4%、やや不満 12.1%</p> <p>不満0.0%、どちらとも言えない 3.0%、無記入 4.5%</p> <p>キ 施設の清掃について(共) : 大変満足 11.3%、満足 54.6%、やや満足 15.2%</p> <p>不満 4.7%、どちらとも言えない 6.0%、無記入 8.2%</p> <p>ク 庭園の清掃について(松) : 大変満足 33.3%、満足 55.6%、やや満足 5.0%</p> <p>不満 0.6%、どちらとも言えない 0.6%、無記入 5.0%</p> <p>ケ 備品満足度(中・松) : 大変満足 2.6%、満足 36.4%、やや満足 9.5%</p> <p>不満 2.9%、どちらとも言えない14.6%、無記入 34.0%</p> <p>コ 求める備品(中) : プロジェクター 15.7%、スクリーン 9.6% アンブ・マイク 8.4% DVDプレーヤー 13.8%</p> <p>その他 3.0% 未記入 49.5%</p> <p>サ 求める備品(松) : 座椅子 28.3%、CDデッキ5.6%、スクリーン2.8%、プロジェクター2.2%、その他1.1%、無記入60.0%</p> <p>シ 求めるレンタル用品(ス) : 卓球ラケット 15.2% バドミントンラケット 9.1%、その他 15.2%、無記入 60.6%</p> <p>1月 ア 回答者の属性</p> <p>性別 : 男性314人 28.1%、女性771人 69.0%、未記入32人 2.9%</p> <p>年代 : 19歳以下 30人 2.7%、～39歳以下 79人 7.1%、～59歳以下 224人 20.1%、</p> <p>～79歳以下 568人 50.9%、 80歳以上 154人 13.8%、未記入 62人 5.6%</p> <p>職業 : 学生 31人 2.8%、勤労者 224人 20.1%、主婦(夫) 495人 44.3%、無職 318人 28.5%、未記入 49人 4.4%</p> <p>利用頻度 : 週1～2回 10.0%、週3～4回 1.8%、週5～7回 2.5%</p> <p>月1～2回 52.1%、月3～5回 23.2%、その他 4.1% 未記入 6.3%</p> <p>利用時間 : ～1時間 0.4%、～2時間 42.0%、～3時間 6.2%、～4時間 37.2%、～4時間超 8.0%、未記入 6.2%</p> <p>イ スタッフの態度 : 大変満足 21.7%、満足 38.6%、普通 32.9%、不満 0.4%、非常に不満 0.2%、未記入 6.2%</p> <p>ウ “の言葉遣い : 大変満足 21.7%、満足 37.1%、普通 34.0%、不満 0.4%、非常に不満 0.1%、未記入 6.8%</p> <p>エ “の身だしなみ : 大変満足 21.8%、満足 35.1%、普通 35.8%、不満 0.4%、非常に不満 0.0%、未記入 7.0%</p> <p>オ “の説明 : 大変満足 20.2%、満足 35.1%、普通 34.3%、不満 1.1%、非常に不満 0.1%、未記入 9.2%</p> <p>カ 受付待ち時間 : 大変満足 19.2%、満足 31.3%、普通 34.1%、不満 4.1%、非常に不満 0.7%、未記入 10.6%</p> <p>キ 施設清掃 : 大変満足 21.5%、満足 34.1%、普通 35.4%、不満 2.2%、非常に不満 0.2%、未記入 6.6%</p> <p>ク 講座等の企画 : 大変満足 12.3%、満足 20.4%、普通 38.0%、不満 1.2%、非常に不満 0.2%、未記入 27.9%</p> <p>ケ 予約方法 : 大変満足 14.3%、満足 26.3%、普通 35.6%、不満 3.3%、非常に不満 0.8%、未記入 19.6%</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	<ul style="list-style-type: none"> ●部屋の鍵をもっと早く渡して欲しい。⇒鍵の貸出ルールの案内・周知をし、理解を得るように努めた。 ●畳のお部屋も椅子式の部屋に頂きたい。(松波分室)⇒椅子の設置を増やし対応。
(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	
<p>・平成27年度は例年と同様に大きな事故もなく、指定期間（5年間）を無事に運営する事が出来ました。特に今年度は、例年以上に施設の宣伝活動や自主事業教室等の広報に力を入れて積極的に動いて来ました。また、イベント等の開催時では関連団体の協力等もあり、多くの市民の方に当施設に来館して頂き、当施設の認知度向上にも繋げる事が出来ました。</p> <p>・体育施設では個人利用が好調な事もあり、多くの方に当施設を利用して頂いた結果、概ね目標（128,176名／達成率99.8% 261名減）の近似値の数字で終了し、昨年度対比（126,026名／達成率101.1%／1,889名増）では、その数字を大きく上回る事が出来ました。傾向として、体育館では昨年度の実績人数より、さらにバドミントンの利用者（中学生～一般（大学生））が増え、卓球では小学生の利用者も多く見られるようになりました。また、プールでは一般利用の方をはじめ、関連団体の水泳教室の生徒や自主事業教室（水泳教室）に参加する方が若干名増えた事で、全体の利用人数増に繋がりました。また諸室では、今期も多くのサークル団体や個人の方に当施設（諸室）を利用して頂いた結果、昨年度対比の利用人数が4,071名増／103.1%、団体数が67団体増／100.6%となりました。</p> <p>・コミュニティまつりでは、昨年度に引き続き、幼稚園の鼓笛隊パレードや市内の中学校関係の合唱等発表会を実施したことにより、その園児や生徒の保護者及び関係者の方に多く来館して頂きました。また、千葉中央警察や陸上自衛隊、千葉市消防署の協力を得て、関係車両の展示や乗車体験会等を実施しました。また、昨年度も大変好評だった千葉CCプラザと連携した抽選会も開催し、大いに盛り上がりを見せました。その結果、昨年度の来館人数7,022名を上回る8,009名（昨年度対比114.0%/987名増）の市民の方が施設に来館し、コミュニティまつりを子ども～大人の方に至るまで楽しんで頂きました。</p> <p>・施設については、建物の老朽化と長年の使用による経年劣化が原因による施設の破損が目立ちました。その中でも諸室や共用部の廊下やエントランス等の床（Pタイル）の破損等（大小含め）が多かった為、定期的に業者へ修繕の依頼をしました。また、破損箇所が小規模な修繕については、自社スタッフで材料等を購入し、随時対応に当り、出来るだけ利用者の方に迷惑が掛からないように影響が最小限になるよう、敏速な対応に努めました。</p>	

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。 ・施設の維持管理に関して、清掃業務において仕様を上回る水準で業務を実施していた。市がビル管理者による清掃を想定していたプール・諸室についても、補完的に清掃を行うなど、施設の美観保持に積極的に取り組んでいたものと認められる。 ・コミュニティまつりに関しては、今年度も本庁舎駐車場を利用して消防車・災害派遣車両の展示を行うなど、毎年度、新たな取り組みを行っている意欲的な姿勢を評価したい。参加者数も平成23年度（指定期間 初年度）の3,994人より約4,000名増加しており、コミュニティまつりの参加を通じた施設の認知度の向上にも貢献しているものと考えられる。平成28年度以降も、更なる企画の充実はもとより、多角的な広報を行うなどして、より活気のあるイベントに発展させることを期待したい。 ・「地域団体等との連携（松波分室）」に関しては、昨年度に引き続き、実施に至っていなかった。本項目は過年度のモニタリング等でも長期に渡り指示してきた事項であるため、次期指定期間においては本項目の趣旨を踏まえた事業の実施について継続的に取り組んでいただきたい。 ・利用者数に関しては、昨年度実績及び計画人数を上回っていることを評価したい。ただし、諸室は部屋ごとに稼働率のばらつきが見られる。指定管理者においては、稼働率が低い部屋に関して、従来とは異なる利活用の方法を検討するなどの創意工夫により利用促進を図られたい。

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(サークル室6脇倉庫)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錠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。 ・個人情報の取り扱いについて内部の研修項目と位置付けている。
	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	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。
	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	7～8月、1～2月の年2回実施 更に、自主事業アンケートを実施
	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、運営の参考にしている。
	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。 主に、利用に関する問い合わせ(利用ルールなど)が寄せられる。
	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。定期的に利用人数・収入等・利用者意見等を本社に報告し、総合的な評価を受けることで、管理運営の改善を図っている。
	定期的な自己評価検討会の開催	2	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を実施(月1回)。施設担当者以外の社員が第三者的な立場から、評価、助言等を行っている。 その他、外部に委託し現場監査を実施する制度を会社内で規定。
	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	27年度更新時、市に保険証写しを提出済。 保険金額も確認済

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	委託発注の際は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	27年度は自主事業(フラダンス教室)をNPO法人与自然協働して実施。
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。 松波分室でエコカーテンを実施。
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	総職員数43名 市内在住者 33名 市外在住者 10名
	障害者雇用への配慮	2	平成27年4月1日より身体障害者1名を契約社員として雇用 (受付業務等に従事)
	男女共同参画社会の促進	2	総職員数43名 男性 21名 女性 22名 副所長に女性を登用
	高齢者雇用への貢献	2	総職員数43名 うち高齢者(60歳以上)雇用 11名 定年は原則65歳であるが、健康上の問題に留意した上で継続雇用。 65歳以上雇用 7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	3	27年度 10月17日(土)、18日(日)に実施。 まつり来館人数8,009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を行っていた。 今年度から新たな取り組みとして、本庁舎玄関前駐車場における、消防署等と連携して実施した特殊車両の展示を行った。中央CCから本庁舎駐車場への利用者の呼び込み方法など、改善を要する点があったが、昨年度より、まつりの内容を充実させようという積極的な姿勢が見られた。
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	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。 10月29日に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・幼稚園と連携イベントを実施。

	地域団体等との連携	1	本項目に関する取り組みは実施されていない。 (指示事項) 本項目に関して、従前より対応について指示してきたところであるが、具体的な改善が見られなかった。
	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覧会を実施。 自主事業(プール プライベートレッスン)において、障害者と健常者の別なく、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 10月17日及び市民の日 10月18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、挨拶等に係る留意点を事務室に掲示。 接遇に係る研修を年に複数回実施。
	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。 ホームページにおけるサークル紹介
	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。 (現在は案内内容をスポーツに限定せず、施設の利用方法等も含めて総合的に案内)
	高齢者用各種プログラムの充実	2	高齢者向け自主事業 今年度は従来の内容に加え、「脳活 体活 運動教室」という自主事業プログラムを実施。 また、市の高齢福祉課の事業に賛同し「シニア水中プログラム」を受託・実施。
	物品販売の充実	2	主にスポーツ用品を販売。 自主事業のスポーツ教室において利用者のニーズを把握し、物品販売に生かしている。
	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。 27年度 3回実施予定。(7月・11月・3月実施) コミュニティまつり開催について商業施設(イオン)・千葉都市モノレール駅構内にポスター掲示。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布を依頼。
	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 3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。 研修の理解度を計るため、ペーパーテストを定期的実施。
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。
	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・・・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。 自主事業参加者を対象としたアンケートを実施し、ニーズを把握。
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。(点検簿・巡回表の作成)
	予防保全の実施	2	巡回時に併せて確認。
	修繕の実施	2	利用環境改善・施設的美観を維持するための修繕を実施(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) また日常管理の一環として除草等を行っている。
	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。 27年度は、施設的美観保持に係る修繕を実施。
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。
	美観の保持	2	常に整理整頓し、美観を保持。 1時間ごとに施設を巡回し、目視にて施設に汚れ等がないかを確認している。確認は自主的に作成しているチェックリストに基づき行っている。
	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。 (特に塩素管理を重点的に実施)
	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。12月29日～1月4日の施設休館日を利用してプール床面の全面清掃なども追加的に実施。
	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、さらに随時巡回。
	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	中央CC(ビル全体の訓練に参加)…10月29日 松波分室…10月11日
	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 3人 非常勤社員 25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	製造元のみが受注可能な機器の修繕など、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。 消耗品等の在庫管理。
	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、計画及び昨年度人数を上回っている。 特に松波分室においては昨年度よりも大幅に増加している。

合計	177
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

4	項目
82	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 多くの意見や要望が寄せられるアンケート構成にしている点については評価できる。
- イ 松波分室における、地域団体等との連携については、施設の有効利用の観点から、施設周辺だけでなく、市内全域の市民に利用してもらえるような工夫を検討されたい。
- ウ 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。