

平成24年度

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター	指定管理者	アクティオ株式会社
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	中央区地域振興課

2 管理運営の実績			
(1)主な実施事業	①指定管理事業		
	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13日～14日	サークル活動の発表・展示を行うコミュニティまつりを実施する。
	②自主事業		
	事業名	実施時期	事業の概要
	1 蘇我コミお花見会	4月6日	中庭に咲く桜を愛でて春のひと時を楽しんでもらう企画
	2 読み聞かせ・子ども触れ合い遊び教室	4月14日	絵本の「読み聞かせ」、「おもちゃ製作」など、子どもと触れ合うためのノウハウを大人の参加者に伝授。子どもには五感を使って遊ぶことの楽しさを実感してもらう。
	3 蘇我名画座『晩春』	4月15日	国内外の傑作映画の上映会
	4 楽しい「絵手紙」教室	4月16日	真心のこもった絵手紙を作成。テーマ「折り紙かぶと」
	5 おもちゃ病院	5月20日	「日本おもちゃ病院協会」のボランティアによるおもちゃ修理イベント(14組28名)
	6 第3回 寄席「蘇我亭」	5月26日	社会人落語家3名による落語の鑑賞会
	7 地球にやさしい!節電エコ「緑のカーテン」の推進	5月5日～7月26日	日差しを遮り、節電を図るために朝顔によるカーテンを植栽。朝顔とミニひまわりの苗プレゼント(240人)も実施
	8 ウィークエンドwithパパ	6月16日	父の日直前企画。遊びを通じて父(母)と子の絆を深めることを目的に開催
	9 蘇我名画座『アラバマ物語』	6月20日	国内外の傑作映画の上映会
	10 セタかざりを飾ろう	6月21日～7月7日	館内に竹を設置し、来館者の短冊を装飾
	11 デジカメ教室	7月8日	千葉公園で大賀ハスのデジタルカメラ撮影教室
	デジカメ教室～講評会	7月15日	7/8の撮影会の写真を講評
	12 名画鑑賞会『若草物語』	7月18日	国内外の傑作映画の上映会
13 楽しい「絵手紙」教室	7月24日	真心のこもった絵手紙を作成。テーマ「風鈴」	
14 蘇我まいにち体操	8月1日～3月31日	ラジオ体操を午後2時から毎日実施。毎日の体操習慣を培うことで健康増進に寄与	
15 夏休み 白熱! 自習教室	7月14日～8月31日	小中高生に快適な学習空間を提供し、宿題や自由研究を支援。ボランティア講師も募集	
16 Enjoy! ECO講座 はじめて編む布ぞうり	8月11日	布ぞうり製作を通じて、アンチエイジング効果を高めるとともに、エコ意識の向上を図る	
17 名画鑑賞会『真昼の決闘』	8月22日	国内外の傑作映画の上映会	
18 真夏のロビーコンサート	8月25日	当館活動サークルに発表の場を、来館者に音楽鑑賞の機会を提供(出演:リコーダーアンサンブル笛の会)	
19 子ども映画会『ふしぎの国のアリス』	8月29日	子どもたちの好奇心と想像力向上を目的に名作アニメを上映	

	事業名	実施時期	事業の概要
20	簡単！手品講座	9月8日	千葉大マジックサークルの協力で開催。見て、実践するマジック講座
21	おもちゃの広場	9月14日	おもちゃ博物館から子どもの発達に有益なおもちゃを借用。自由に遊べる空間を提供
22	スタンドグラス講習会	9月21日	スタンドグラスの制作方法を伝え、新たな趣味を提案
23	名画鑑賞会『シャレード』	9月30日	国内外の傑作映画の上映会
24	第4回 寄席「蘇我亭」	10月24日	落語、マジック、南京玉簾などの演芸鑑賞会
25	蘇我名画座 『ジェーン・エア』	10月31日	国内外の傑作映画の上映会
26	ポーセリンアート講習会	11月7日	白磁の器に転写シールを用いて美しい絵柄をほどこすポーセリンアートの講習会
27	リズム太極舞	11月15日	誰でも参加できるリズム太極舞を広め、健康増進を支援。サークル化も検討中
28	小さい秋のロビーコンサート	11月17日	当館活動サークルに発表の場を、来館者に音楽鑑賞の機会を提供(出演:イルマーレマンドリンクラブ)
29	蘇我名画座『ローマの休日』	11月25日	国内外の傑作映画の上映会
30	デジカメ教室	11月25日	泉自然公園の紅葉をテーマとしたデジタルカメラ撮影会
	デジカメ教室～講評会	12月2日	11/25の撮影会の写真を講評
31	楽しい「絵手紙」教室	12月3日	真心のこもった絵手紙を作成。テーマ「年賀状」
32	スタンドグラス講習会	12月5日	スタンドグラスの制作方法を伝え、新たな趣味を提案。第一回開催が応募者多数で、キャンセル待ちも多く発生したため急きょ追加開催
33	Enjoy！ECO講座 はじめて編む布ぞうり	12月8日	布ぞうり製作を通じて、アンチエイジング効果を高めるとともに、エコ意識の向上を図る
34	みんなで舞踏会	12月25日	ダンスサークルの交流を図るとともに、これからダンスを始めようとする方に場を提供
35	子ども映画会『白雪姫』	12月26日	子どもたちの好奇心と想像力向上を目的に名作アニメを上映
36	クリスマスツリーを飾ろう	12月1日 ～12月25日	ツリーと飾りを館内ロビーに設置。ライトアップも行う
37	「防犯ウォーキング・ボランティア」募集	12月1日 ～12月28日	千葉市の「防犯ウォーキング・ボランティア」に参画。周知を図り、登録を促進
38	第5回寄席「蘇我亭」	1月13日	社会人落語家3名による落語の鑑賞会
39	蘇我名画座『山河遥かなり』	1月30日	国内外の傑作映画の上映会
40	第5回 楽しい「絵手紙教室」	2月12日	真心のこもった絵手紙を作成。テーマはひな祭りとおレンジ
41	簡単！手品講座	2月17日	千葉大マジックサークルの協力で開催。見て、実践するマジック講座
42	ウインナー&ハム 飾り切り教室	2月20日	日本ハムの協力で実現したお弁当作りが楽しくなる調理教室
43	蘇我名画座 『わが谷は緑なりき』	2月27日	国内外の傑作映画の上映会
44	第2回蘇我コミュニティ杯 囲碁・将棋大会	3月17日	小学生から高齢者まで幅広い年齢層の方が参加する囲碁・将棋大会
45	蘇我名画座 『ミニヴァー夫人』	3月20日	国内外の傑作映画の上映会
46	防犯セミナー&移動交番車両 見学・相談会	3月23日	犯罪から身を守るためのテクニックを警察官より伝授。防犯意識の向上を図る
47	子ども映画会 『長くつ下のピッピ』	3月27日	子どもたちの好奇心と想像力向上を目的に名作アニメを上映

(2) 利用状況	①利用者数(人)					
		H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	諸室	61,553	60,331	102.0%	68,550	89.8%
	全体	122,267	93,369	131.0%	-	-
	②稼働率					
		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)
	諸室	42.2%	39.8%	2.4%	43.0%	-0.8%
(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	49,814	49,814	100.0%	・「その他」の内訳 コピーサービス(97,262円) キャンセル料(21,420円) ・その他の収入計画は立てて いない。	
	利用料金	3,445	3,714	92.8%		
自主事業	155	335	46.3%			
その他	118	0	-			
	合計	53,532	53,863	99.4%		
	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	19,689	20,733	95.0%	事務費の増加は、主に光熱 水費の増加によるものであ る。	
	事務費	13,560	11,003	123.2%		
	管理費	21,355	21,792	98.0%		
	自主事業	334	434	77.0%		
	その他	0	0	-		
	合計	54,938	53,962	101.8%		
	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)			
	▲ 1,406	▲ 99	▲ 1,307			
(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		5,634	
	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>ア 調査方法: 全市的に同じ内容のアンケートを2回実施。 (第1回目7月9日(月)～8月5日(日)、第2回目1月18日(金)～2月14日(木))</p> <p>イ 回答者数: 第1回 976件、第2回 1,038件</p> <p>ウ 質問項目: 第1回: 満足度、インターネット予約利用の可否、施設運営に対する意見 等 第2回: 満足度、施設運営に対する意見 等</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性(第1回、第2回共通): 多くは女性。主婦(夫)が約5割。60～70代が6割。</p> <p>イ 受付: 第1回 満足60%、普通33%、不満足2% 第2回 満足61%、普通29%、不満足1%</p> <p>ウ 施設整備: 第1回 満足40%、普通48%、不満足7% 第2回 満足43%、普通44%、不満足4%</p> <p>エ 清掃状況: 第1回 満足53%、普通41%、不満足2% 第2回 満足55%、普通36%、不満足1%</p> <p>オ 予約方法: 第1回 満足22%、普通34%、不満足29% 第2回 満足26%、普通29%、不満足30%</p> <p>カ 講座等: 第1回 満足26%、普通50%、不満足1% 第2回 満足32%、普通43%、不満足2%</p> <p>キ その他: 未記入等があるため、合計が100%にならない場合がある。</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>ア エアコンの不備 □ ⇒ 扇風機を13台購入し、効率の良い空調管理に努めた。</p> <p>イ 予約方法 ⇒ 平成25年度より公共予約システムを導入する見込みである。</p>
④ アンケート結果の掲示	次回実施時まで、入口に掲示を行う。
(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	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

ア 稼働率及び利用者数: 目標に対し稼働率97.4%、利用者89.8%の利用であった。(諸室)
イ 利用料金: 予算に対し、92.8%の決算であった。
ウ 管理運営経費の縮減: 節電を心掛け、運営全般にわたる経費節減に努めた。
エ 自主事業の運営状況: 47の自主事業で、述べ5,500人を超える参加者があり、計画に沿って実施した。
オ 施設の維持管理: 年間を通じ、職員一同、万全の施設の維持管理を行うとともに利用者が気持ちよく使えるよう配慮した。
カ 利用者の満足: 年2回実施したアンケートの結果より、運営について、利用者は高い満足を得ていると判断される。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>概ね事業実施計画書通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われた。</p> <p>1 施設管理・運営 (1) 稼働率(目標:43% 実績:H24=42.2%、H23=39.8%)、利用料金収入(目標:3,714千円 実績:H24=3,445千円、H23=3,126千円)とも目標達成はできなかったものの、いずれも目標値の90%以上の成果を上げており、対前年度実績においても、いずれも前年度を上回っている。 (2) 利用者数も前年度比31%増加している。(H24:122,267人、H23:93,369人) (3) 自主事業の積極的展開(H24=47事業、H23=32事業)により、利用促進を図っている。</p> <p>2 改善を要すべき事項 (1) 収支決算において、一部、計画額との乖離がある項目が見受けられた。 適正な予算執行を図られたい。 (2) 事業提案書で提案した「自主事業実施計画」を着実に執行するとともに、「第三者評価」制度を早期に導入されたい。</p>
----------	---	----	--

※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。

履行状況の確認			
確認事項		履行状況 ※2	備考
関係法令等の遵守	諸室・体育施設の使用許可	2	使用許可申請書、受付台帳等を確認
	記録・文書の保管	2	文書管理規定、実際の保管状況を確認
	個人情報保護対策の実施	2	個人情報保護方針、事務業務フローを確認
	情報公開規程の作成	2	情報公開規定を確認
	利用に係る審査基準の公表	2	ロビー内ボードに基準を明示した案内掲示を確認。審査基準を窓口に備え付けた。
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	年2回実施し、結果を入口脇に掲示を確認 (第1回目:7月、第2回目:2月)
	常設ご意見箱の設置	2	設置を確認
	セルフモニタリングの実施	2	提案書の履行状況等の内部資料に基づき、年2回実施した。 (第1回目:8月、第2回目:1月)
	第三者評価の実施	1	未実施。H26年に実施予定
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	ロビー内のボードへの掲示を確認
リスク管理の考え方	指定管理者総合賠償保険への加入	2	指定管理者賠償責任保険への加入確認
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	調書により確認
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	グリーン購入(コピー用紙)の書類確認
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	労働者名簿等の書類で確認
	障害者雇用への配慮	2	労働者名簿等の書類で確認
	男女共同参画社会の促進	2	労働者名簿等の書類で確認
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	来場者数(延べ人数) H24:3,542人 H23:3,000人
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	駅前連絡所と双方で鍵を管理している。
	複合施設との連携	2	受付が「市政の総合窓口」になるよう、努めている。
	近隣施設との連携	2	ポスター等の相互掲示(勤労市民プラザ、いきいきセンター、子どもルーム、子育てリラククス館)
(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	2紙(千葉日報・毎日新聞)の配架を確認
	雨天時の傘袋などの設置	2	傘袋等の準備状況を確認
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	電話・窓口対応の状況を確認
	清潔な服装・身だしなみ	2	職員の状況を確認
	名札の着用	2	名札の着用を確認
	ベビーカー置場の設置	2	2階と3階ロビーに置場を確保
	幼児用レインコート置場の設置		2階幼児室前に置場を確保
	インターネット環境の整備(PC1台の設置)	2	1階ロビーに設置済
利用者支援	備品等の貸し出し	2	貸出台帳の確認
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	ロビー及びHP上での実施を確認
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	「コミセンだより」等による情報発信状況を確認
(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	実施を確認(随時更新)
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	ロビー等の配架状況を確認
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	ロビー等の配架状況を確認
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	ロビーへの配架及びHPの掲載資料を確認
	コミュニティセンターだよりの定期発行・自治会への配付	2	「コミセンだより」等による情報発信状況を確認
	メディアを通じた広報	2	コミュニティまつり、囲碁将棋大会等をJCNで広報
	営業活動の実施	2	実施を確認(館内パンフレットの配架・市諸施設へのポスター掲示依頼の実施等)

施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	実施を確認
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	実施を確認
	障害者・障害者団体等の減免	2	実施を確認
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	実施を確認
	有資格者の存在・配置	2	実施を確認(防火管理者等)
	適切な人員配置	2	実施を確認
	職員への研修	3	接遇研修等の他に人権、個人情報保護、図書館運営等特色のある研修を実施
	接遇マニュアル等の作成	2	「接遇マニュアル」を策定している
	連絡ノート等による全従業員の情報共有	2	連絡ノート等による実施を確認
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	お花見会、七夕、ラジオ体操等幅広い世代が参加できる事業を実施
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	3	「読み聞かせ」や「おもちゃ病院」など子育て世代を意識した事業を実施。
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	諸室の稼働率が低い日(主に水曜日)の実施に努めている
	地元企業との連携	2	NPO等との連携により「読み聞かせ」等の講座を実施
	自主事業講師の紹介	2	10例程度紹介(同一指定管理者の他の施設も含む)
	自主事業の実施状況	3	H24:47事業 H23:32事業 ※セルフモニタリングにより事業の検証を行っている。
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	業務チェック表にて実施を確認
	予防保全の実施	2	業務チェック表にて実施を確認
	修繕の実施	2	業務チェック表にて実施を確認
	駐車場管理業務の実施	2	業務チェック表にて実施を確認
	日常点検データ、設備等修繕履歴情報の一元管理	2	業務チェック表にて実施を確認
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	日報にて実施を確認
	定期清掃の実施	2	年に4回臨時休館日を設定し、実施している
	美観の保持	2	日報にて実施を確認
	備品の管理・台帳作成	2	予約台帳に使用する備品を記載し、管理している
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	設備点検記録表にて実施を確認
	設備機器管理の記録保存	2	設備点検記録表にて実施を確認
	盗撮・盗聴の防止	2	電波クリーニングの実施を行った(2月27日)
	警備の実施・日誌の作成	2	日報にて実施を確認
	鍵の受け渡し記録の作成	2	実施を確認(受付台帳で確認、申請書の備品欄に鍵を渡した人にサインしてもらっている)
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	「危機管理マニュアル」を策定している
	消防計画の策定	2	H23に指定管理者が変更となった際に再度策定し、中央消防署蘇我出張所に提出済
	消防訓練の実施	2	2回実施(10月:自主訓練、12月:消防立会)
	職員へのAED講習	2	従業員全員で講習を受講(3月29日)
	備蓄倉庫スペースの確保	2	行政室の一部を備蓄倉庫としている事を確認
事業の適正な実施	再委託先の選定	2	実施を確認(地元企業、必要な資格要件業務実績等を勘案し選定)
(4) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	実施を確認(例:節電や複数の業者からの見積り取得)

合計	148
平均	2.0

※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	3	項目
2点・・・仕様、提案どおりの実績・成果があった	69	項目
1点・・・仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった	1	項目

合計 73項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会第1回中央区役所部会の意見

ア 市の評価以上に適切に運営していると認められる。

イ 決算書を確認すると、赤字となっているため、さらなる節電等に努めるとともに、運営費用の見直しをお願いしたい。

ウ 利用者から、駐車場に関する要望が出されているため、適切な駐車場管理を行ってほしい。

エ 自主事業の執行状況は評価できるが、特に子ども向けの事業をさらに充実させるとともに、自主事業の計画内容及び収支内訳のわかりやすい記載方法を検討されたい。

オ 利用者向けのアンケートを活用し、さらなる接客向上に努められたい。

カ 指定管理者の財務状況は、財務諸表等の提出された資料に基づく判断であることが前提とするが、ただちに問題となるとは考えにくい
ため、倒産・撤退のリスクは低いと判断できる。