

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市花見川区幕張コミュニティセンター	指定管理者	三菱地所コミュニティ(株)	
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	千葉市花見川区地域振興課	
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13.14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	
	クリスマスコンサート	12月22日(土)	幕張コミュニティセンターを拠点にしている楽団等による演奏会／幕張西中学校の吹奏楽部も参加	
	サークル発表会	2月23日(土)	幕張コミュニティまつりに参加できなかったサークルや、今年度新規に立ち上げたサークル等を中心にした発表会／神田外語大フラメンコ舞踊部が特別参加	
	サマーコンサート	8月1日(水)	親子連れ・幼児を対象としたファミリーコンサート	
(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)
	98,225	84,588	116.1%	76,300
	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)
	37.0%	27.9%	9.1%	22.0%
(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)
	指定管理委託料	41,094	41,094	100.0%
	利用料金	9,224	7,705	119.7%
	自主事業	246	314	78.3%
	その他	189	0	
	合計	50,753	49,113	103.3%
	備考 ・利用料金はHP、広報誌、職員による積極的な案内及び利用者アンケートで要望のあった鏡の設置など利便性向上により、新規サークルが53増加したため。 なお、約127万円を千葉市に還元。			
	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	23,810	23,532	101.2%
	事務費	9,151	8,834	103.6%
	管理費	16,319	16,433	99.3%
	自主事業	494	314	157.3%
	その他	0	0	
	合計	49,774	49,113	101.3%
	備考 ・事務費の増加は諸室稼働率の上昇に伴う光熱水費増加と図書の実費の充実を図ったため。 ・自主事業では稼働率の悪かった料理教室の実施数を増やしたため、経費が増加している。			
	③ 収支実績(千円)			
	決算額(ア)	計画額(イ)	対計画額増減(ア)-(イ)	
	(A)-(a)	(B)-(b)	(ア)-(イ)	
	979	0	979	

(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	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条	3,952
	使用不許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第9条	0
	使用の制限	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第10条	0
(5) 市への不服申立て	<件数> 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	0	0
	年次協定書	0	0
	事業計画書	0	0
	事業報告書	0	0
	計算書類	0	0
	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	0	0
	<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	0 件	0 件
	市政情報室(経由)	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 () カッコ内の数字は、1回目

① アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法: 第1回(7月9日~8月5日)、第2回(1月18日~2月14日)</p> <p>イ 回答者数: 第1回...645名 第2回...828名(第1回に対し28%増)</p> <p>ウ 質問項目: 「ご自身のことについて」「当センターに対する満足度」「自由記述項目」</p>
② 調査の結果	<p>ア 回答者の属性: 男27.3%(22.9%)・女72.5%(76.6%)・未記入0.2%(0.5%) 学生11.1%(10.4%)・勤労24.2%(13.5%)・主婦(夫)48.2%(56.6%)・無職15.7%(18.1%)・未記入0.8%(1.4%) 19歳以下8.2%(9.3%)・39歳以下18.0%(11.0%)・59歳以下26.6%(22.5%)・79歳以下43.8%(54.1%)・80歳以下2.9%(2.5%)・未記入0.5%(0.6%)</p> <p>イ 実施事業: 大変満足・満足35.0%(29.5%)・普通46.4%(47.4%)・不満足/非常に不満足0.8%(2.2%)・未記入17.9%(20.9%)</p> <p>ウ スタッフの対応: 大変満足/満足66.0%(64.1%)・普通31.2%(33.2%)・不満足/非常に不満足1.5%(1.5%)・未記入1.3%(1.2%)</p> <p>エ 清掃状況: 大変満足/満足61.4%(55.4%)・普通35.3%(40.9%)・不満足/非常に不満足2.7%(2.9%)・未記入0.7%(0.8%)</p> <p>オ 総合的な満足度: 大変満足/満足50.3%(44.7%)・普通38.7%(42.1%)・不満足/非常に不満足4.3%(6.0%)・未記入6.7%(7.2%)</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 各種講座(ヨガ・エアロビクス・子どもの体操・そろばん・KIDS英会話・水彩画・中国語等)を開設して欲しい。 対応: 24年度は、夏休みピザ作り教室や健康ヨガ教室・防災セミナー・子どもパン作り教室・クリスマスケーキ作りなど47件の自主事業を開催してきましたが、来年度は、空きビンで作る万華鏡教室や体験バレエ教室・アクリルたわし教室等の講座を加えて開催します。</p> <p>イ 諸室の鏡がもっとほしい。 対応: 昨年度、集会室1に畳サイズの大型ミラー3台を設置し、ダンス等の諸室利用にご活用いただいておりますが、ホールや創作室など他の諸室への設置を検討してまいります。</p> <p>ウ 洋式トイレを増やしてほしい。 対応: 現在、本館3階のトイレは和式であるため、3階の諸室をご利用の膝の具合が悪い方や幼児などは1階や2階の洋式トイレをご利用されています。早期に3階トイレの洋式化を段階的に推進していきます。</p>

(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	幕張CCの受付横に「幕張コミュニティセンターご意見箱」を設置。また、電話や直接で収集。
②意見、苦情の数	ご意見箱 2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>ア 体育館の利用料金をもう少し安くしてください。バドミントンのコートを増やしてください。 対応;23年4月から体育館の利用料金は、受益者負担の原則に基づき利用者に応分の負担をお願いするため、一部改訂されましたことをご理解いただくようお願いしました。 なお、体育館は利用者の多い卓球・バドミントンを中心に運営しておりますが、バドミントンコートは体育館の半面を可能な限り活用するため、本来2面のところを3面として運用しております。</p> <p>イ 自動販売機の飲み物がもう少し安いといいです。 対応;千葉市は自動販売機の賃料を入札で業者を決めており、販売価格は落札した業者が商業ベースで決めているため、2つの自動販売機業者に“ご意見”のことを伝えたと、5年間の契約期間中であり、応札時の条件ともなっているため、価格変更は難しいとのことであった。 なお、センター内に掲示するご意見に対する回答文は「千葉市の関係先にご検討いただくよう申し入れました。」としました。</p>

4 指定管理者による自己評価
<p>1 地域に根差したコミュニティセンターを目指し、近隣の公共施設と共同で次の事業を実施し交流を図った。 ①幕張南小学校、「町たんけんに行こう」では小学生の皆さんが当館を訪れ、職員が館内施設を案内した。 ②花見川第一中学校、「職場体験学習」では受付・図書室の業務を体験。 ③幕張西中学校、「美術品の展示」では生徒さんの作品をロビー・集会室1に展示し、来館者の皆様に楽しんでいただいた。 ④幕張西中学校、「職場体験学習」では受付・図書室の業務を体験、挨拶の大切さや人とのコミュニケーションを体験していただいた。 ⑤幕張南小学校、「花の提供」生徒さんが育てた花をプランターにて持参いただき玄関前に設置、来館者には好評であった。 ⑥幕張第三保育所、当館職員が保育所に出向きサンタの仮装をして、園児たちを楽しませ交流を図った。 ⑦幕張西中学校、「書初め展」1階ロビーに掲示、来館者の皆様に楽しんでいただいた。</p> <p>2 諸室の稼働率向上に関すること 平成24年度は37.0%(平均)を達成することができました。前年度の27.9%に対して、9.1%稼働率が向上いたしました。稼働率向上の要因は新規登録サークルが53サークルあり、登録サークル数は165サークルになったためと考えている。 「だれもが快適に利用できる、ホスピタリティ」を実現すべく明るく笑顔で挨拶するをモットーに、确实丁寧な対応を職員一同心がけた成果、近隣の大学をはじめ、高校等の関係者が気軽に利用できる施設、と浸透してきた結果と思われる。</p> <p>3 利用者が気持ちよくコミュニティセンターを利用できるよう、館内装飾を実施した。 館内の装飾は手作りの紙製の花を飾っています。30年以上経過した建物で壁の汚れがだいぶ進んでいる状況です。その状況をカバーすると共に、館内に季節感を演出する為に、季節ごとの花を切り張りしています。利用者でこの活動を楽しみにしてくれている方も増え館内の雰囲気も明るくなるよう努めました。</p> <p>4 利用しやすい図書室を目指し利用率向上に努めた。 図書の貸出しが月間1,600冊を超えるようになって来ました。貸し出しは当初(H24.4)は600冊程度でしたので、大幅な拡大を行なうことが出来ました。図書には月間100千円の費用をかけて、本の購入を実施している。 最近、出版された主な本はほぼ網羅することが出来ていて、新刊の在庫量が貸し出しの大幅な増加に繋がったものと思われる。また、図書室前の壁に新刊等紹介をすることにより、新刊の貸出数増加、利用率が向上した。</p> <p>5 備品購入による利用者(利用サークル)サービスの向上を図った。 備品購入においては、ドラムセット、等身大の鏡、を購入した、特に効果が大きかったのは、等身大の鏡だと考えている。新規登録サークルでダンス関係が9サークル増えました。鏡を見ながら練習している風景を見かけ利用者より好評である。</p> <p>全体としては大きな事故もなく、大変順調に運営が行なえたと考えている。利用者の声は、「手作りの桜ステキですね。」「よく立体的に作ってあるわね。」「(バラの飾り)「力強く立派な作品ね。」「(幕張西中の書初め)「楽団の演奏がすばらしかったので、その楽団の定期演奏会があったら教えて欲しい。」「(クリスマスコンサート)「この図書室は読みたい本が揃っていて、しかもすぐ読めるのが嬉しい。」「毎回来るのが楽しみだ。」「(図書室利用者)などの言葉を賜っています。今後もさらに、利用しやすい施設を目指していきたいと考えている。</p>

5 市による評価

評価 ※1	A	<p>所見</p> <p>1 管理運営に関して、概ね管理運営基準に則り運営されている。 2 施設管理に関して、概ね管理運営基準の則り管理されている。 3 利用者数・諸室の稼働率について 利用者数の前年比が116.1%、さらに稼働率37.0%(前年度比9.1%)は非常に評価している。 また、平成24年度分として、還元金127万円を還元予定。 4 自主事業については、さまざまな分野を企画、実施しており評価できる。 利用率の低い時間帯(夜間)、利用率の低い諸室(料理室)の自主事業に力をいれおり評価できる。 5 その他 (1)近隣施設との連携 地域には、幼稚園・小中学校・高校・大学と文教施設に恵まれており、密接に連携しているところが評価している。特に、神田外語(大学)関係サークルの増加(音楽・演劇・ミュージカル・ダンス・料理)は継続的に利用、他に数回の利用ではあるが、渋谷幕張学園高校(バレンタインチョコ)、昭和秀英卒業生主婦の会(謝恩会の踊り)等、気軽にサークル活動ができる場としてロコミでコミュニティセンター利用の裾野が広がっている。 (2)施設の景観 季節の飾り付け・サークル作品の展示や、近隣施設の作品展示など、さまざまに実施し良好であった。 (3)施設内の掲示(広報) 館内掲示は、おもにサークル紹介、諸室利用の2か月予定表など、実際の利用者が見やすい掲示が多い。 広報活動では、きめ細やかな幼稚園・小学校へのチラシ配布。(クラスの数毎にチラシを分け依頼)や大胆に近隣大型団地への2,000枚ポスティングなどにより、自主事業の達成率に貢献している。 (4)図書の充実 新刊購入した図書の帯を用いて本の紹介するなど工夫により、貸出数も順調に伸びている。</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 その他市長が定める基準			
関係法令等の遵守 (6)	諸室・体育施設の使用許可	2	適正に実施
	記録・文書の保管	2	当日・月単位で保管
	個人情報保護対策の実施	2	施錠できるロッカーに保存
	個人情報に関する苦情、相談窓口の設置	2	窓口にて対応(個人情報=所長)
	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で公開、窓口を設置
モニタリングの考え方 (7)	年2回利用者アンケートの実施	2	年2回実施
	常設ご意見箱の設置	2	設置済
	インターネット書き込みの調査	2	本社により調査を実施
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	公表している
	自主事業アンケートの実施	2	開催ごとに実施
	幕張コミュニティセンターCS向上委員会の設置	2	設置済 月1開催
	幕張CCサークル協議会の設置	2	設置済 月1開催
リスク管理の考え方 (1)	施設賠償責任保険への加入	2	加入済
市内産業の振興(1)	市内事業者への委託	2	基本は市内業者(例外もあり_ヘルストロン等)
環境への配慮(1)	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	グリーン購入の実施、事務室内掲示もあり
雇用の考え方(3)	市内雇用の確保	2	11分の9 は市内在住
	障害者雇用への配慮	2	募集時に門戸は開いているが、現在雇用無
	男女共同参画社会の促進	2	11分の7 は女性
市からの受託業務(1)	コミュニティまつりの実施	2	10月の開催
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(1)	複合施設管理体制	-	該当しないため評価せず
	複合施設との連携	-	該当しないため評価せず
	近隣施設との連携	3	幼稚園・小中学校・高校・大学を中心に幅広く連携、サークルの増加に寄与

(2) サービスの向上			
利用者サービスの向上(9)	ロビーでの新聞の提供	2	4社の新聞を提供
	雨天時の傘袋などの設置	2	設置済
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	無料解放を実施
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	研修や、職員回議でも確認
	清潔な服装・身だしなみ	2	日々、施設長が確認
	名札の着用	2	〃
	「花ひらく、ふれあい空間」の創出	2	入口・ホールに花等の配置により実施
	施設の魅力向上	3	幼児室のらくがき掲示、図書室の読書スペース設置、図書の紹介方法の工夫
ホスピタリティとユニバーサルサービスの提供	3	研修等により意識向上し実施(例)手作りスロープ設置、手作り網戸(体育館)等	
利用者支援(6)	備品等の貸し出し	3	楽器(ドラムセット)を購入し貸出、音楽サークルの増加につながっている
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	活動の支援(諸室等)、他サークル等の紹介
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	広報誌、館内掲示を活用し情報発信
	サークル活動支援	2	チラシ作成補助、紹介、予約ボード等
	コミュニティ活動への参加・相談支援	2	サークル情報の提供、体験会の開催
	地域生活を支援する情報発信・情報提供	2	近隣施設の情報提供等
(3) 施設の効用の発揮 施設管理能力			
利用促進(7)	ホームページの更新	2	必要に応じ更新(自主事業)
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	配架済
	幕張コミュニティセンターだよりの月1回発行	2	定期発行
	2ヶ月分の施設の予約ボードの設置	2	設置済
	サークル体験会の実施	2	実施している
	情報紙、チラシ等の作成・配布	3	必要があれば、チラシを近隣にポスティング(2千枚)、また小学校全校生徒へ配布等
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	区役所等へ配布
施設の利用条件(4)	開館時間・休館日の遵守	2	遵守している
	図書室の利用時間延長	2	継続実施
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	遵守している
	障害者・障害者団体等の減免	2	障害手帳にて確認し減免、処理方法確認済
管理運営の執行体制(4)	開館時間中の責任者の常駐	2	施設長・副施設長が常駐
	有資格者の存在・配置	2	〃
	適切な人員配置	2	〃 (併せて、設備担当も常駐)
	職員への研修	2	接遇研修等の各種研修を実施
自主事業の効果的な実施(6)	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	世代等の偏りのない事業の実施(まつり、コンサート等)
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	乳幼児・障害者が参加しやすい事業の実施(ママさんびよこ隊、映画・読み聞かせ)
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働率の低い時間帯を活用し実施
	事業リーダー制度の採用	3	配置している(施設職員が、一事業の担当となり、準備から実施までを行う)
	稼働率の低い部屋・時間帯での実施	3	料理室での自主事業実施等強化
	自主事業の実施状況	2	計画どおりに実施
施設の保守管理の考え方(点検・予防・修繕)(10)	日常点検の実施	2	実施している
	予防保全の実施	2	実施している
	修繕年間計画表の作成	2	修繕計画あり
	部屋状況チェック表の実施	2	実施している(諸室使用後点検表)
	修繕の実施	2	適正に実施(指定の金額内)
	巡回点検チェックリスト、マニュアルの作成	2	作成済
	技術員による外観点検(年2回)	2	点検の実施
	中期修繕計画表の作成	2	区役所にて作成
	駐車場管理業務の実施	2	日々、施設長が確認
	駐輪場の駐輪位置区分け	2	表示している。

設備及び備品の管理、清掃、警備(9)	日常清掃の実施	2	実施している
	定期清掃の実施	2	実施している
	美観の保持	2	日常清掃の他、点検時の清掃
	清掃作業チェックリストの作成、履行状況の確認	2	施設長・副施設長が館内確認
	備品の管理・台帳作成	2	指定管理用備品リストあり
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	適正に実施
	設備機器管理の記録保存	2	一括保存
	警備の実施・日誌の作成	2	作成済
	鍵の受け渡し記録の作成	2	基本的に、受付時に貸出
緊急時の対応(7)	緊急時対応マニュアルの作成	2	作成済
	消防計画の策定	2	作成済(更新の必要あり)
	消防訓練の実施	2	作成済
	職員へのAED講習	2	実施済(全員)
	備蓄倉庫スペースの確保	2	確保済
	リスクマネジメント体制の構築	2	作成済
	緊急対応マニュアルの整備	2	作成済
事業の適正な実施(3)	再委託先の選定	2	提案時の業者と変わらず
	競争入札の実施	2	当初は見積合わせ、現在継続契約中
	責任者による履行確認	2	施設長・副施設長による確認
(4)管理経費の縮減			
管理経費の低廉化(2)	職員のマルチスタッフ化、清掃業務の内製化等	2	施設長・副施設長は、受付・警備・清掃等の業務をこなし、マルチスタッフ化を目指している
	経費削減の努力	2	印刷製本費を自主作成、裏紙利用

合計	183
平均	2.1

※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

7	項目
81	項目
0	項目

6 ●●局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 毎年度の実績に応じて予算の組み替えをするべきである。
イ 指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、貸借対照表上は負債に比べ、純資産のほうが多いため、倒産・撤退のリスクはないと判断される。