

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市花見川区畑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18年4月1日～平成23年3月31日	所管課	花見川区地域振興課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設貸出事業</td> <td>通年</td> <td>利用者に対し施設貸出を行う。</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>施設を適切に維持管理する。</td> </tr> <tr> <td>コミュニティまつり</td> <td>10月24日</td> <td>サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>名画鑑賞会</td> <td>4月11日～3月27日</td> <td>「欲望という名の電車」他（12回開催）</td> </tr> <tr> <td>フラダンス教室</td> <td>4月17日・12月9日</td> <td>フラダンスの基本的な踊り方を学ぶ</td> </tr> <tr> <td>おもちゃの修理</td> <td>4月18日</td> <td>日本おもちゃ病院協会公認のドクターによる壊れたおもちゃの修理</td> </tr> <tr> <td>心安らぐ合唱を楽しむ会</td> <td>4月25日</td> <td>サークル団体等による混声合唱の発表会</td> </tr> <tr> <td>コンパクトデジカメ初心者教室</td> <td>5月14・21・28日↑1月12・19・26日</td> <td>コンパクトデジカメの基本的な操作方法の講習及び実習（2回開催）</td> </tr> <tr> <td>楽しい英会話教室</td> <td>6月16日</td> <td>歌やゲームを交えながら、英会話の楽しさを体験する。</td> </tr> <tr> <td>ジャズレコード鑑賞会</td> <td>6月19日・9月18日↑2月18日</td> <td>ジャズレコードの鑑賞</td> </tr> <tr> <td>「四国八十八箇所お遍路の旅」お話</td> <td>6月20日</td> <td>お遍路旅をされた方のお話</td> </tr> <tr> <td>サマーコンサート</td> <td>7月4日</td> <td>CC利用サークルのジャズバンドによる演奏会</td> </tr> <tr> <td>七夕まつり</td> <td>7月7日</td> <td>七夕飾りを展示し日本の伝統文化に親しんでいただく</td> </tr> <tr> <td>寄席「花見川亭」</td> <td>7月18日・2月13日</td> <td>楽しい落語で楽しいひと時を過ごす（2回開催）</td> </tr> <tr> <td>夏休み教室</td> <td>8月8日・10日</td> <td>「万華鏡づくり」と「折り紙作成」の開催</td> </tr> <tr> <td>フェルトの小物作り</td> <td>9月11日</td> <td>フェルトを使った小物入れ作り</td> </tr> <tr> <td>日帰りハイキング</td> <td>11月14日</td> <td>富津岬（富津公園）周辺のハイキング</td> </tr> <tr> <td>子ども料理教室</td> <td>11月20日</td> <td>小学校低学年を対象にした、料理教室</td> </tr> <tr> <td>ロビーコンサート</td> <td>11月21日</td> <td>CC利用サークルによる演奏会</td> </tr> <tr> <td>クリスマスコンサート</td> <td>12月19日</td> <td>CC利用サークルによる演奏会</td> </tr> <tr> <td>万華鏡教室</td> <td>1月15日</td> <td>空きビンを使った簡単な万華鏡を作る。</td> </tr> <tr> <td>春休み子ども映画大会</td> <td>3月27日</td> <td>アニメの上映</td> </tr> </tbody> </table>	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24日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。	事業名	実施時期	事業の概要	名画鑑賞会	4月11日～3月27日	「欲望という名の電車」他（12回開催）	フラダンス教室	4月17日・12月9日	フラダンスの基本的な踊り方を学ぶ	おもちゃの修理	4月18日	日本おもちゃ病院協会公認のドクターによる壊れたおもちゃの修理	心安らぐ合唱を楽しむ会	4月25日	サークル団体等による混声合唱の発表会	コンパクトデジカメ初心者教室	5月14・21・28日↑1月12・19・26日	コンパクトデジカメの基本的な操作方法の講習及び実習（2回開催）	楽しい英会話教室	6月16日	歌やゲームを交えながら、英会話の楽しさを体験する。	ジャズレコード鑑賞会	6月19日・9月18日↑2月18日	ジャズレコードの鑑賞	「四国八十八箇所お遍路の旅」お話	6月20日	お遍路旅をされた方のお話	サマーコンサート	7月4日	CC利用サークルのジャズバンドによる演奏会	七夕まつり	7月7日	七夕飾りを展示し日本の伝統文化に親しんでいただく	寄席「花見川亭」	7月18日・2月13日	楽しい落語で楽しいひと時を過ごす（2回開催）	夏休み教室	8月8日・10日	「万華鏡づくり」と「折り紙作成」の開催	フェルトの小物作り	9月11日	フェルトを使った小物入れ作り	日帰りハイキング	11月14日	富津岬（富津公園）周辺のハイキング	子ども料理教室	11月20日	小学校低学年を対象にした、料理教室	ロビーコンサート	11月21日	CC利用サークルによる演奏会	クリスマスコンサート	12月19日	CC利用サークルによる演奏会	万華鏡教室	1月15日	空きビンを使った簡単な万華鏡を作る。	春休み子ども映画大会	3月27日	アニメの上映
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24日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。																																																																							
事業名	実施時期	事業の概要																																																																							
名画鑑賞会	4月11日～3月27日	「欲望という名の電車」他（12回開催）																																																																							
フラダンス教室	4月17日・12月9日	フラダンスの基本的な踊り方を学ぶ																																																																							
おもちゃの修理	4月18日	日本おもちゃ病院協会公認のドクターによる壊れたおもちゃの修理																																																																							
心安らぐ合唱を楽しむ会	4月25日	サークル団体等による混声合唱の発表会																																																																							
コンパクトデジカメ初心者教室	5月14・21・28日↑1月12・19・26日	コンパクトデジカメの基本的な操作方法の講習及び実習（2回開催）																																																																							
楽しい英会話教室	6月16日	歌やゲームを交えながら、英会話の楽しさを体験する。																																																																							
ジャズレコード鑑賞会	6月19日・9月18日↑2月18日	ジャズレコードの鑑賞																																																																							
「四国八十八箇所お遍路の旅」お話	6月20日	お遍路旅をされた方のお話																																																																							
サマーコンサート	7月4日	CC利用サークルのジャズバンドによる演奏会																																																																							
七夕まつり	7月7日	七夕飾りを展示し日本の伝統文化に親しんでいただく																																																																							
寄席「花見川亭」	7月18日・2月13日	楽しい落語で楽しいひと時を過ごす（2回開催）																																																																							
夏休み教室	8月8日・10日	「万華鏡づくり」と「折り紙作成」の開催																																																																							
フェルトの小物作り	9月11日	フェルトを使った小物入れ作り																																																																							
日帰りハイキング	11月14日	富津岬（富津公園）周辺のハイキング																																																																							
子ども料理教室	11月20日	小学校低学年を対象にした、料理教室																																																																							
ロビーコンサート	11月21日	CC利用サークルによる演奏会																																																																							
クリスマスコンサート	12月19日	CC利用サークルによる演奏会																																																																							
万華鏡教室	1月15日	空きビンを使った簡単な万華鏡を作る。																																																																							
春休み子ども映画大会	3月27日	アニメの上映																																																																							
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>H22年度 (A)</th> <th>H21年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H22目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>48,829</td> <td>55,752</td> <td>87.6%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>H22年度 (a)</th> <th>H21年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H22目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29.7%</td> <td>30.1%</td> <td>-0.4%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	48,829	55,752	87.6%	—	—	H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	29.7%	30.1%	-0.4%	—	—																																																				
H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																																					
48,829	55,752	87.6%	—	—																																																																					
H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																																					
29.7%	30.1%	-0.4%	—	—																																																																					

<p>(3) 収支状況</p>	<p>①収入実績(千円)</p> <table border="1" data-bbox="499 219 1571 456"> <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>45,879</td> <td>45,181</td> <td>101.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>825</td> <td>1,600</td> <td>51.6%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>80</td> <td>—</td> <td>—</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,784</td> <td>46,781</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>②支出実績(千円)</p> <table border="1" data-bbox="499 505 1571 779"> <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>18,626</td> <td>19,457</td> <td>95.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>14,704</td> <td>12,519</td> <td>117.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>13,163</td> <td>14,805</td> <td>88.9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>126</td> <td>—</td> <td>—</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,619</td> <td>46,781</td> <td>99.7%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>③収支実績(千円)</p> <table border="1" data-bbox="499 829 1042 929"> <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>165</td> <td>0</td> <td>165</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	45,879	45,181	101.5%		利用料金	825	1,600	51.6%		自主事業	80	—	—		その他	—	—	—		合計	46,784	46,781	100.0%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	18,626	19,457	95.7%		事務費	14,704	12,519	117.5%		管理費	13,163	14,805	88.9%		自主事業	126	—	—		その他	—	—	—		合計	46,619	46,781	99.7%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	165	0	165
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	45,879	45,181	101.5%																																																																					
利用料金	825	1,600	51.6%																																																																					
自主事業	80	—	—																																																																					
その他	—	—	—																																																																					
合計	46,784	46,781	100.0%																																																																					
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																																				
人件費	18,626	19,457	95.7%																																																																					
事務費	14,704	12,519	117.5%																																																																					
管理費	13,163	14,805	88.9%																																																																					
自主事業	126	—	—																																																																					
その他	—	—	—																																																																					
合計	46,619	46,781	99.7%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
165	0	165																																																																						
<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" data-bbox="499 1016 1571 1178"> <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>2,491</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	2,491	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	2,491																																																																						
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</p> <p><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" data-bbox="499 1378 1571 1664"> <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>計算書類</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" data-bbox="499 1714 1395 1826"> <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> <p>※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</p>	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	○	○		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	○	○																																																																						
計算書類	○	○																																																																						
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	ア 調査方法: 利用受付時にサークルに手渡し・それ以外の方には個別に手渡し イ 回答者数: 290人 ウ 質問項目: 回答者情報・コミュニティセンターの利用について・職員の対応
②調査の結果	ア 回答者の属性: 花見川区民76%・それ以外24%・男性26%・女性74% イ 利用理由: 家が近い21%・利便性が良い4%・サークル等の活動71%・その他4% ウ スタッフの対応: 大変満足22%・満足51%・普通26%・やや不満1% エ 清掃状況: 大変満足17%・満足51%・普通29%・やや不満2% オ 実施事業: コミュニティセンターまつり45%・コンサート16%・その他の実施事業39% カ 総合的な満足度: 大変満足10%・満足48%・普通35%・やや不満7%
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	自由記載を設けていないためなし。
(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・千葉市役所コールセンター・市政情報処理カード
②意見、苦情の数	市長への手紙: 1件 ・ 千葉市役所コールセンター: 0件 ・ 市政情報処理カード: 1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	市長への手紙: コミュニティセンター体育館利用者に市外の方がいるが、条例上は使用できないはずである。使用を認め、市外料金を設定してはどうか。 ⇒体育館使用受付簿を作成し、確認体制を強化した。市外料金については、地域コミュニティ施設であることから、設定はしないと回答した。(市民総務課より回答) 市政情報処理カード: コミュニティセンターの利用について 内容: 震災後のコミュニティセンターの開館について。

4 指定管理者による自己評価

運営関係については、安全・安心を第一に取り組みました。運営協力会を年12回開催し、運営全般にわたりご意見・ご協力をいただきました。また、利用者アンケートを実施し、いただいたご意見ご要望を検討しサービスの向上に努めました。また、自主事業には特に力を入れ、ほぼ計画どおり年36回開催することができました。この他、館内装飾事業として、利用者の皆様に季節を感じて頂けるような演出(3月ひな人形、7月七夕飾り、12月クリスマスツリー展示等)を実施する等、1年を通じて館内の明るい雰囲気作りに努めました。

その他、職員スタッフを対象とした接客研修を実施し、接客マナーの更なる向上を図りました。また、普通救命講習会を受講し、AEDを使った救命技術の習得を図りました。

維持管理関係については、協力会社との日々の連携により、良好な維持管理を実施いたしました。特に消防設備、電気設備等については、法令に沿い適正に点検・報告いたしました。常に安全管理に努め、発見した不具合については、修繕を行う等、花見川区と協議し迅速に対応いたしました。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	利用者数は、体育館の耐震工事を実施し5か月間閉館したことから約5,000人程度の減少したが、管理運営及び自主事業については良好に行われた。 なお、夜間の利用者拡大に努めるなどして、平成23年度は、前年度より増加するよう努力されたい。
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			
安定的な管理運営の を行う体制		責任者の配置及び適切な人員配置	2
関係法令等の遵守		個人情報保護条例及び情報公開条例の遵守	2
		個人情報保管方法の徹底	2
		個人情報保護責任者の選任	2
		使用許可受付の適切な実施	2
		記録の保管	2
モニタリングの考え方		利用者アンケートを実施し、分析する	2
		施設の管理運営に関する自己評価	2
リスク管理の考え方		急病等に対するマニュアルを作成する	2
		適切な範囲で保険に加入する	2
市内業者の振興		再委託は市内業者優先とする (指定管理者が市内又は準市内業者の場合は非該当)	2
市内雇用・障害者雇用の 確保		千葉市民の雇用を図る	2
		障害者雇用を促進する	2
(2)施設の効用の発揮 施設管理能力			
施設の貸出条件		施設使用時間の遵守	2
		休館日を設ける時の市への届け出	2
		利用料金を適切に徴収する	2
利用者対応		来場者に対する直接的な対応、支援	2
		分かりやすい館内サイン	2
利用者への支援計画		案内パンフレットの作成、配布	2
		備品、用具等の適切な貸出	2
		来場者に対する支援方策	2
		急病者処置体制の確立	2

従業員の管理能力向上策	継続的な、職員研修の実施	2	
受託事業の実施	コミュニティセンターまつりの実施	2	
	体育施設を、こどもの日、体育の日、市民の日とその直近の土日の無料開放する	2	
	受託事業の広報	2	
施設の目的を実現するための自主事業	計画した自主事業の実施	2	
	特定の年代や性別に偏らない、世代間交流を考慮した企画の実施	2	
	高齢者、障害者、乳幼児連れでも参加しやすい企画	2	
有資格者の存在及び配置	必要な有資格者の適正配置	2	
施設の保守管理計画	日常点検の実施	2	
	予防保全に努める	2	
	適切な修繕の実施	2	
設備及び備品の管理計画	設備の適正な点検、維持管理、記録の作成	2	
	備品の適切な管理、備品台帳の作成	2	
	良好な衛生状態、美観の維持	2	
	日常警備及び巡回業務の実施	2	
駐車場の管理計画	日常警備及び巡回業務の実施	2	
事業の適正な再委託	再委託業務選定方針による市内業者の選定	2	
	同業他社との比較	2	
	業務日誌による実施状況の記録	2	
(3) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	

合計	84
平均	2

※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
- …該当する業務がない

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- 1 自主事業について、幅広い世代を対象として実施しているが、特に青少年(中・高校生)を対象とした、自主事業の実施を検討されたい。
- 2 自主事業について、実施後の反省点の報告をされたい。
- 3 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、経営状況を財務諸表から確認したところ、収支ともバランスが取れているので、倒産・撤退等のリスクはないと判断される。