

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市稲毛区穴川コミュニティセンター	指定管理者	株式会社 京葉美装
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	稲毛区地域振興課

2 管理運営の実績																																																										
(1)主な実施事業	①指定管理事業																																																									
	<table border="1"> <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>11月6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>	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	11月6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																																																							
	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	11月6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																																																									
	<table border="1"> <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>館内BGM放送設置</td> <td>4～3月(通年)</td> <td>BGMを流して利用者に憩・安らぎの時間を過ごしていただくため。</td> </tr> <tr> <td>利用者用コピー機導入設置</td> <td>6月1日～(通年)</td> <td>利用者コピーサービスの充実を図る。</td> </tr> <tr> <td>山野草(古典植物)展示会</td> <td>6月11日～12日</td> <td>山野草等のめづらしい草花の展示を行い広く市民の愛好家とのコミュニケーションの場として開催</td> </tr> <tr> <td>ヘルマンハーブアンサンブル教室</td> <td>6月15日・7月20日・9月21日・10月19日 <全4回></td> <td>ヘルマンハーブの演奏を通じて健常者と障害者が一緒に時間を共有することにより心のふれあいや交流を目的として開催</td> </tr> <tr> <td>穴川コミュニティセンターだより(第2号)刊行</td> <td>7月</td> <td>平成22年度中に実施したコミュニティまつり他、各自主事業の報告</td> </tr> <tr> <td>初心者囲碁教室</td> <td>7月30日、8月6・20・27日、毎土曜日</td> <td>囲碁愛好者増を目的に初心者囲碁教室を開催</td> </tr> <tr> <td>ハワイアンソングロビーコンサート</td> <td>8月1日</td> <td>お昼のひと時、ウクレレによるハワイアンソング及びフラダンスにて市民の方楽しんでいただくため開催</td> </tr> <tr> <td>映画上映会「おくりびと」</td> <td>8月13日</td> <td>お盆の時にご家族の遺族の方を思い偲ぶ良い機会なので上映</td> </tr> <tr> <td>ヘルマンハーブロビーコンサート</td> <td>8月10日、12月7日</td> <td>ヘルマンハーブの美しい音色を広く楽しんでいただくため開催</td> </tr> <tr> <td>ジャズコンサートin穴川</td> <td>9月25日</td> <td>千葉市ジャズフェスティバルの実施時期にあわせて稲毛区からもジャズを発信</td> </tr> <tr> <td>卓球教室</td> <td>9月～3月 毎月月曜日(全7回)</td> <td>卓球世界選手権大会元日本代表の方を講師に招き卓球の基礎から挨拶、礼儀等を小学生の子供たちに教えていただくため開催</td> </tr> <tr> <td>ウィルチェアーラグビー</td> <td>11月27日</td> <td>ウィルチェアー(車いす)ラグビーを市民の皆さんに広く知っていただき、また、同じ障害をお持ちの方にも可能な範囲で参加、体験していただき選手や地域の皆さんとの親睦の場とする。</td> </tr> <tr> <td>X'mas社交ダンス交流会</td> <td>12月11日</td> <td>生バンド演奏によるクリスマス社交ダンス交流会を開催。演奏は、当CCで活動しているおなじみの演奏に定評のある社会人ジャズバンド「MDSジャズユニット」</td> </tr> <tr> <td>アロハウクレレクリスマスロビーコンサート</td> <td>12月12日</td> <td>寒いクリスマス時にウクレレの音色とフラダンスで南国ムードに酔いしれていただき、市民との親睦・交流をかねてロビーコンサートを開催</td> </tr> <tr> <td>映画上映会「巴里のアメリカ人」</td> <td>2月19日</td> <td>千葉大学シネマウント制作「大野と尾道」とアカデミー賞受賞作品「巴里のアメリカ人」を上映</td> </tr> <tr> <td>フォークダンス初心者講習会</td> <td>3月毎週金曜日(全4回)</td> <td>当CCで活動しているサークルの協力を得て初心者を対象にフォークダンス教室を開催</td> </tr> <tr> <td>フルートアンサンブルロビーコンサート</td> <td>3月25日</td> <td>当CC利用の若い子育てママのフルートサークルが発表会を兼ねて広く市民の皆様にフルートの音色を聴いて戴きたく ロビーコンサートを実施。映画音楽・アニメソング・童謡・クラシック音楽などお馴染みの曲を幅広く演奏</td> </tr> <tr> <td>絵本の読み聞かせ</td> <td>3月28日</td> <td>今回実施した読み聞かせは市の「子ども読書活動推進計画」の一環として実施</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	館内BGM放送設置	4～3月(通年)	BGMを流して利用者に憩・安らぎの時間を過ごしていただくため。	利用者用コピー機導入設置	6月1日～(通年)	利用者コピーサービスの充実を図る。	山野草(古典植物)展示会	6月11日～12日	山野草等のめづらしい草花の展示を行い広く市民の愛好家とのコミュニケーションの場として開催	ヘルマンハーブアンサンブル教室	6月15日・7月20日・9月21日・10月19日 <全4回>	ヘルマンハーブの演奏を通じて健常者と障害者が一緒に時間を共有することにより心のふれあいや交流を目的として開催	穴川コミュニティセンターだより(第2号)刊行	7月	平成22年度中に実施したコミュニティまつり他、各自主事業の報告	初心者囲碁教室	7月30日、8月6・20・27日、毎土曜日	囲碁愛好者増を目的に初心者囲碁教室を開催	ハワイアンソングロビーコンサート	8月1日	お昼のひと時、ウクレレによるハワイアンソング及びフラダンスにて市民の方楽しんでいただくため開催	映画上映会「おくりびと」	8月13日	お盆の時にご家族の遺族の方を思い偲ぶ良い機会なので上映	ヘルマンハーブロビーコンサート	8月10日、12月7日	ヘルマンハーブの美しい音色を広く楽しんでいただくため開催	ジャズコンサートin穴川	9月25日	千葉市ジャズフェスティバルの実施時期にあわせて稲毛区からもジャズを発信	卓球教室	9月～3月 毎月月曜日(全7回)	卓球世界選手権大会元日本代表の方を講師に招き卓球の基礎から挨拶、礼儀等を小学生の子供たちに教えていただくため開催	ウィルチェアーラグビー	11月27日	ウィルチェアー(車いす)ラグビーを市民の皆さんに広く知っていただき、また、同じ障害をお持ちの方にも可能な範囲で参加、体験していただき選手や地域の皆さんとの親睦の場とする。	X'mas社交ダンス交流会	12月11日	生バンド演奏によるクリスマス社交ダンス交流会を開催。演奏は、当CCで活動しているおなじみの演奏に定評のある社会人ジャズバンド「MDSジャズユニット」	アロハウクレレクリスマスロビーコンサート	12月12日	寒いクリスマス時にウクレレの音色とフラダンスで南国ムードに酔いしれていただき、市民との親睦・交流をかねてロビーコンサートを開催	映画上映会「巴里のアメリカ人」	2月19日	千葉大学シネマウント制作「大野と尾道」とアカデミー賞受賞作品「巴里のアメリカ人」を上映	フォークダンス初心者講習会	3月毎週金曜日(全4回)	当CCで活動しているサークルの協力を得て初心者を対象にフォークダンス教室を開催	フルートアンサンブルロビーコンサート	3月25日	当CC利用の若い子育てママのフルートサークルが発表会を兼ねて広く市民の皆様にフルートの音色を聴いて戴きたく ロビーコンサートを実施。映画音楽・アニメソング・童謡・クラシック音楽などお馴染みの曲を幅広く演奏	絵本の読み聞かせ	3月28日	今回実施した読み聞かせは市の「子ども読書活動推進計画」の一環として実施
	事業名	実施時期	事業の概要																																																							
	館内BGM放送設置	4～3月(通年)	BGMを流して利用者に憩・安らぎの時間を過ごしていただくため。																																																							
	利用者用コピー機導入設置	6月1日～(通年)	利用者コピーサービスの充実を図る。																																																							
	山野草(古典植物)展示会	6月11日～12日	山野草等のめづらしい草花の展示を行い広く市民の愛好家とのコミュニケーションの場として開催																																																							
	ヘルマンハーブアンサンブル教室	6月15日・7月20日・9月21日・10月19日 <全4回>	ヘルマンハーブの演奏を通じて健常者と障害者が一緒に時間を共有することにより心のふれあいや交流を目的として開催																																																							
	穴川コミュニティセンターだより(第2号)刊行	7月	平成22年度中に実施したコミュニティまつり他、各自主事業の報告																																																							
	初心者囲碁教室	7月30日、8月6・20・27日、毎土曜日	囲碁愛好者増を目的に初心者囲碁教室を開催																																																							
	ハワイアンソングロビーコンサート	8月1日	お昼のひと時、ウクレレによるハワイアンソング及びフラダンスにて市民の方楽しんでいただくため開催																																																							
	映画上映会「おくりびと」	8月13日	お盆の時にご家族の遺族の方を思い偲ぶ良い機会なので上映																																																							
	ヘルマンハーブロビーコンサート	8月10日、12月7日	ヘルマンハーブの美しい音色を広く楽しんでいただくため開催																																																							
	ジャズコンサートin穴川	9月25日	千葉市ジャズフェスティバルの実施時期にあわせて稲毛区からもジャズを発信																																																							
	卓球教室	9月～3月 毎月月曜日(全7回)	卓球世界選手権大会元日本代表の方を講師に招き卓球の基礎から挨拶、礼儀等を小学生の子供たちに教えていただくため開催																																																							
	ウィルチェアーラグビー	11月27日	ウィルチェアー(車いす)ラグビーを市民の皆さんに広く知っていただき、また、同じ障害をお持ちの方にも可能な範囲で参加、体験していただき選手や地域の皆さんとの親睦の場とする。																																																							
	X'mas社交ダンス交流会	12月11日	生バンド演奏によるクリスマス社交ダンス交流会を開催。演奏は、当CCで活動しているおなじみの演奏に定評のある社会人ジャズバンド「MDSジャズユニット」																																																							
	アロハウクレレクリスマスロビーコンサート	12月12日	寒いクリスマス時にウクレレの音色とフラダンスで南国ムードに酔いしれていただき、市民との親睦・交流をかねてロビーコンサートを開催																																																							
	映画上映会「巴里のアメリカ人」	2月19日	千葉大学シネマウント制作「大野と尾道」とアカデミー賞受賞作品「巴里のアメリカ人」を上映																																																							
フォークダンス初心者講習会	3月毎週金曜日(全4回)	当CCで活動しているサークルの協力を得て初心者を対象にフォークダンス教室を開催																																																								
フルートアンサンブルロビーコンサート	3月25日	当CC利用の若い子育てママのフルートサークルが発表会を兼ねて広く市民の皆様にフルートの音色を聴いて戴きたく ロビーコンサートを実施。映画音楽・アニメソング・童謡・クラシック音楽などお馴染みの曲を幅広く演奏																																																								
絵本の読み聞かせ	3月28日	今回実施した読み聞かせは市の「子ども読書活動推進計画」の一環として実施																																																								

(2) 利用状況	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H23年度 (A)</th> <th>H22年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H23目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>146,247</td> <td>152,420</td> <td>96.0%</td> <td>101,164</td> <td>144.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H23年度 (a)</th> <th>H22年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H23目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50.2%</td> <td>62.1%</td> <td>-11.9%</td> <td>37.9%</td> <td>12.3%</td> </tr> </tbody> </table>	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	146,247	152,420	96.0%	101,164	144.6%	H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	50.2%	62.1%	-11.9%	37.9%	12.3%																																										
H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
146,247	152,420	96.0%	101,164	144.6%																																																											
H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																											
50.2%	62.1%	-11.9%	37.9%	12.3%																																																											
(3) 収支状況	<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>35,351</td> <td>35,351</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・「その他」はコピー機使用に係る実費徴収分。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>10,732</td> <td>10,013</td> <td>107.2%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>291</td> <td>662</td> <td>44.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>18</td> <td>100</td> <td>18.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,392</td> <td>46,126</td> <td>100.6%</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>25,531</td> <td>27,900</td> <td>91.5%</td> <td rowspan="6">・「その他」は備品購入費。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>12,186</td> <td>12,929</td> <td>94.3%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>8,348</td> <td>4,335</td> <td>192.6%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>678</td> <td>662</td> <td>102.4%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>300</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,743</td> <td>46,126</td> <td>101.3%</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>▲ 351</td> <td>0</td> <td>▲ 351</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	35,351	35,351	100.0%	・「その他」はコピー機使用に係る実費徴収分。	利用料金	10,732	10,013	107.2%	自主事業	291	662	44.0%	その他	18	100	18.0%	合計	46,392	46,126	100.6%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	25,531	27,900	91.5%	・「その他」は備品購入費。	事務費	12,186	12,929	94.3%	管理費	8,348	4,335	192.6%	自主事業	678	662	102.4%	その他	0	300	0.0%	合計	46,743	46,126	101.3%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 351	0	▲ 351
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	35,351	35,351	100.0%	・「その他」はコピー機使用に係る実費徴収分。																																																											
利用料金	10,732	10,013	107.2%																																																												
自主事業	291	662	44.0%																																																												
その他	18	100	18.0%																																																												
合計	46,392	46,126	100.6%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	25,531	27,900	91.5%	・「その他」は備品購入費。																																																											
事務費	12,186	12,929	94.3%																																																												
管理費	8,348	4,335	192.6%																																																												
自主事業	678	662	102.4%																																																												
その他	0	300	0.0%																																																												
合計	46,743	46,126	101.3%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
▲ 351	0	▲ 351																																																													
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<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>11,610</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	11,610	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	11,610																																																													
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	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																																														
(6) 情報公開の状況	<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>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"> <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>1 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>消防設備点検業務・点検結果及び自家用工作物保安管理業務の契約書: 1件</p> <p>※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)	1 件	0 件	1 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)	1 件	0 件	1 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	<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 1,082人(男 310人、女 771人) 1月 162人(男 35人、女 127人) 合計 1,244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、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 (受付等対応、施設設備、清掃、予約方法、企画) (3)運営について以前との変化があるか (4)今後、コミュニティセンターの機能として、充実させるべきと考えるもの</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 (受付等対応、施設設備、清掃、予約方法、企画) (3)本施設の備品に不足を感じるか? (4)今後、コミュニティセンターが地域で果たす役割として期待すること</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性(7月)</p> <p>性別：男性 310人 28.7% 女性 771人 71.3% 未記入 1人 0.1%</p> <p>職業：学生 140人 12.9%、勤労者 171人 15.8%、主婦(夫) 531人 49.1%、無職 217人 20.1%、未記入 23人 2.1%</p> <p>年代：19歳以下 95人 8.8%、～39歳以下 171人 15.8%、～59歳以下 231人 21.3%、 ～79歳以下 548人 50.6%、80歳以上 29人 2.7%、未記入 8人 0.7%</p> <p>イ 受付等対応：大変満足 20.3%、満足 43.5%、普通 32.0%、不満足 2.8%、非常に不満足 0.2%、未記入 1.2%</p> <p>ウ 施設整備：大変満足 15.2%、満足 44.6%、普通 36.2%、不満足 2.9%、非常に不満足 0.3%、未記入 0.8%</p> <p>エ 清掃：大変満足 17.1%、満足 48.2%、普通 34.1%、不満足 1.9%、非常に不満足 0.4%、未記入 0.9%</p> <p>オ 予約方法：大変満足 6.7%、満足 19.4%、普通 36.5%、不満足 20.1%、非常に不満足 11.1%、未記入 6.2%</p> <p>カ 企画：大変満足 7.2%、満足 22.6%、普通 56.0%、不満足 2.9%、非常に不満足 1.0%、未記入 10.4%</p> <p>キ 運営について以前との変化があるか：はい 42.6%、いいえ 35.5%、未記入 21.9%</p> <p>ア 回答者の属性(1月)</p> <p>性別：男性 35人 21.6% 女性 127人 78.4% 未記入 0人 0%</p> <p>職業：学生 16人 9.9%、勤労者 24人 14.8%、主婦(夫) 91人 56.2%、無職 27人 16.7%、未記入 4人 2.5%</p> <p>年代：19歳以下 14人 8.6%、～39歳以下 11人 6.8%、～59歳以下 35人 21.6%、 ～79歳以下 98人 60.5%、80歳以上 4人 2.5%、未記入 0人 0%</p> <p>イ 受付等対応：大変満足 27.8%、満足 51.2%、普通 19.1%、不満足 0.6%、非常に不満足 0%、未記入 1.2%</p> <p>ウ 施設整備：大変満足 22.2%、満足 52.5%、普通 19.8%、不満足 3.1%、非常に不満足 0%、未記入 2.5%</p> <p>エ 清掃：大変満足 27.8%、満足 58.0%、普通 13.0%、不満足 0.6%、非常に不満足 0%、未記入 0.6%</p> <p>オ 予約方法：大変満足 6.8%、満足 27.2%、普通 33.3%、不満足 21.0%、非常に不満足 8.0%、未記入 3.7%</p> <p>カ 企画：大変満足 8.0%、満足 35.8%、普通 43.2%、不満足 0.6%、非常に不満足 0.6%、未記入 11.7%</p> <p>キ 備品に不足を感じるか：はい 13.0%、いいえ 74.7%、未記入 12.3%</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>受付の対応がいつも親切で好感がもてる。いつも気持ちよく使わせていただき感謝している。冷水器の設置や、利用者専用のコピー機の導入は嬉しくありがたい。清掃がいつも行き届いて気持ちが良い。トイレがいつもきれい。体育館が暑いので空調など配慮してほしい。→現状の体育館に空調設備はないが、スポットクーラー2台を体育館に導入している。</p> <p>設備や備品を充実させて欲しい。→予算範囲内で優先順位を決め順次整備してしていきます。料理実習室の流しで、お湯が出るようにして欲しい。→24年度修繕予定。</p>
(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
②意見、苦情の数	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>(1)施設の管理運営及び利用申請について：管理運営については、指定管理者制度により、市が民間に委任していることを、施設使用の申請手続きについては、平等性や公平性を考慮して行っていること、全コミュニティセンターで統一的行っていることを説明。</p> <p>(2)女性職員の対応について：コミュニティセンターの女性職員の対応により、不快な気持ちにさせたことに対してのお詫びと、職場研修等により指導を行い、一層のサービスの向上に努めていくことを説明。</p>

4 指定管理者による自己評価

■事業計画及び管理運営基準に従い維持管理運営をすることができました。
 ・管理運営面においては3.11東日本大震災の影響もあり当然のことながら節電に努めました。他よりもいち早く館内照明のLED照明化を進め省エネ・消費電力の削減に努めました。その結果、震災後の節電努力もさることながら更に前年使用量の24%減で維持管理できました。
 ・維持管理面においては利用者の安全確保又、サービス向上を重要視しており、体育館へのスポットクーラー設置、1階ロビーにウォータークーラー設置等利用者のサービス向上に努めました。
 ・自主事業においては計画通り、利用者ニーズを把握先取りし非常に数多くの自主事業を行うことができました。限られた経費の中で出来る限り利用者の安全面 又、サービス向上に反映することにより、より質の高いサービスが出来たと評価しています。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> 概ね事業計画どおりの事業運営が行われていた。 施設が古いこともあるが、積極的に個別修繕を実施し、施設の維持管理に努めている点は評価できる。 高齢者や障害者等が参加しやすいものなど、自主事業の内容を工夫している点は評価できる。 AED上級救命講習者5名、普通講習者1名など職員へのAED講習がきちんとされている点は評価できる。 個別修繕で全館ほとんどの照明をLED照明に交換し節電に努め、光熱水費の削減になっている点はおおいに評価できる。
----------	---	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	3	
	個人情報保護対策の実施	2	
	情報公開規程の作成	2	
	文書管理規定の作成	2	
	利用に係る審査基準の公表	2	
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	
	常設ご意見箱の設置	2	
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	
	苦情マニュアルの整備	2	
	苦情カードの作成	2	
	苦情対応委員会の設置	2	
リスク管理の考え方	賠償保険への加入	2	
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	
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	
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	
	障害者雇用への配慮	2	
	男女共同参画社会の推進	2	
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	
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	
	複合施設との連携	2	
	近隣施設との連携	2	

(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	
	雨天時の傘袋などの設置	2	
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	
	清潔な服装・身だしなみ	2	
	名札の着用	2	

利用者支援	備品等の貸し出し	2	
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	
	受付での補助サービス(コピー等)	2	
(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	
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	
	利用サークルの情報の掲載	2	
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	
	回数券の発行	2	
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	
	有資格者の存在・配置	2	
	適切な人員配置	2	
	職員への研修	2	
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	3	
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	3	
	通常利用者の妨げにならない配慮	3	
	地元マスコミとの協調	2	
	自主事業の実施状況	3	
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	
	予防保全の実施	2	
	修繕の実施	3	
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	
	定期清掃の実施	2	
	美観の保持	3	
	備品の管理・台帳作成	2	
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	
	設備機器管理の記録保存	2	
	警備の実施・日誌の作成	2	
	鍵の受け渡し記録の作成	2	
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	
	消防計画の策定	2	
	消防訓練の実施	2	
	職員へのAED講習	3	
	備蓄倉庫スペースの確保	2	
	防災組織の結成、防災対策の実施	2	
	防災教育・防災訓練の実施	2	
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	
	複数業者からの見積徴収	2	
(4)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	150
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
- …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

- ア 利用者の声を取り入れ改善を図るなど、指定管理者及びその職員の士気の高さが伺える。今後も利用者の声を取り入れるよう努力を続けられたい。
- イ 事業者としての存続のため、赤字が累積されないよう努力されたい。
- ウ 区役所、大学との協調を評価する。さらなる拡大、進歩に努力されたい。
- エ 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、経理状況が健全であり、倒産・撤退等のリスクはないと判断される。