

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター	指定管理者	Fun Space・オーチュー共同事業体 Fun Space(株)・(株)オーチュー
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					
	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27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			
	地域ふれあい交流 「花壇づくり寄せ植え体験」	6月9日	特別支援学校の生徒と一緒に花壇づくり寄せ植えを体験するふれあい交流会			
	今どきの習い事 「緑のカーテンづくり体験実習」	6月27日	震災による原子力発電所事故が発端となり、電気の使い方が見直されるなか、夏の暑さ対策は節電と密接に関ってくることから、つる植物(ゴーヤ・ヘチマ・朝顔)利用の緑のカーテン(遮光ガーデニング)づくりを実施			
	長沼CC七夕祭	6月25日～7月7日	「夏の星空にとっておきの願いをかける」願い事、「七夕クイズに答えて、織姫と彦星を会わせてあげよう」七夕10問クイズ、「七夕ぬりえ」等、会場を七夕一色にした「長沼CC七夕祭」を開催			
	長沼CC夕涼みイベント	8月6日	夕日が沈む7時までなら譜面は見える。その後も曲が流れれば踊りは可能。節電が叫ばれる中、発表を屋外(前庭)に移しての異色コラボ(ジャズバンド・ヒップホップ・よさこい)。併催「ペットボトルエコ遊びに参加しよう」水鉄砲でワックス缶に並べたペットボトルを打ち落とすゲームを実施			
	子育てふれあい体験講座 「親子で楽しむかんたんヨガ」	9月28日	震災を機に家族の絆の重要性が叫ばれるなか、大切な親子の絆を深めるプロセスとして親子ヨガを実施			
	長沼CCオープン2000日記念 「ラージボール卓球親善交流大会」	10月5日	「体育館利用者にも成果を競い合う交流の機会があれば互いの気心が深まり円滑な利用となる」の助言から検討され、高齢者の生涯スポーツとして人気のラージ卓球を種目として交流大会を開催			
	2012年は辰年だって! 「おめでた満タンの特製年賀状を描こう」	12月9日～1月8日	子ども達がサークル活動の待ち時間や終了後の時間のなどで、2012の干支を題材に自由な発想で、絵・文字・数・考える力を楽しくはぐくむ目的で実施			
	新年もちつき大会	1月15日	地域の方々とふれあいを深めるため、恒例行事として定着してきた新年もちつき大会を開催			
	長沼CCオープン2000日記念 「バドミントン親善交流大会」	2月5日	10月開催のラージ卓球親善交流大会の第二弾として、バドミントン親善交流大会を開催			
	3.11絆プロジェクト がんばろう千葉! 「子どもときずく地域の輪」	3月11日	次代を担う子ども達(サークル)が主体となりみんなで力を合わせ、子どもと大人が互いを思い、一緒になって一つのことを成し遂げ元気な千葉を発信する。			
	わらべうたあそび・工作・絵本よみかせ	3月28日	子どもの知育とともに、親子・親同士・子ども同士の交流をはかり、地域とのつながりを少しでも増やしていくことを目的とする。			
	(2) 利用状況	①利用者数(人)				
		H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
69,079		80,486	85.8%	64,700	106.8%	
②稼働率						
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)		
28.5%	42.2%	-13.7%	37.9%	-9.4%		

<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>46,568</td> <td>46,568</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>6,278</td> <td>6,228</td> <td>100.8%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>88</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>43</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,977</td> <td>52,796</td> <td>100.3%</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	46,568	46,568	100.0%	・「その他」はコピー機使用に係る実費徴収分。	利用料金	6,278	6,228	100.8%	自主事業	88	0	0.0%	その他	43	0	0.0%	合計	52,977	52,796	100.3%																
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																									
	指定管理委託料	46,568	46,568	100.0%	・「その他」はコピー機使用に係る実費徴収分。																																									
利用料金	6,278	6,228	100.8%																																											
自主事業	88	0	0.0%																																											
その他	43	0	0.0%																																											
合計	52,977	52,796	100.3%																																											
<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>30,009</td> <td>30,009</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="6">・「その他」は備品購入費。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>12,267</td> <td>15,099</td> <td>81.2%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>7,626</td> <td>7,688</td> <td>99.2%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>181</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,083</td> <td>52,796</td> <td>94.9%</td> </tr> </tbody> </table>					決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	30,009	30,009	100.0%	・「その他」は備品購入費。	事務費	12,267	15,099	81.2%	管理費	7,626	7,688	99.2%	自主事業	181	0	0.0%	その他	0	0	0.0%	合計	50,083	52,796	94.9%													
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																										
人件費	30,009	30,009	100.0%	・「その他」は備品購入費。																																										
事務費	12,267	15,099	81.2%																																											
管理費	7,626	7,688	99.2%																																											
自主事業	181	0	0.0%																																											
その他	0	0	0.0%																																											
合計	50,083	52,796	94.9%																																											
<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>2,894</td> <td>0</td> <td>2,894</td> </tr> </tbody> </table>				決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	2,894	0	2,894																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																												
2,894	0	2,894																																												
<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>8,289</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	8,289	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	8,289																																												
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"> <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</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>1</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	0 件	0 件	市政情報室(経由)	1	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	0 件	0 件																																											
市政情報室(経由)	1	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

<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>ア 調査方法 受付カウンターにアンケートボックスを設置し、利用者意見の収集を行った（年2回 7月・1月）</p> <p>イ 回答者数 7月 1,154人(男378人、女769人) 1月 1,081人(男425人、女645人) 合計 2,235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>
<p>②調査の結果</p>	<p>ア 回答者の属性(7月)</p> <p>性別：男性 378人 32.8% 女性 769人 66.6% 未記入 7人 0.6%</p> <p>職業：学生 130人 11.3%、勤労者 251人 21.8%、主婦(夫) 533人 46.2%、無職 218人 18.9%、未記入 22人 1.9%</p> <p>年代：19歳以下 120人10.4%、～39歳以下 217人 18.8%、～59歳以下 239人 20.7%、 ～79歳以下 556人48.2%、80歳以上 7人0.6%、未記入 15人 1.3%</p> <p>イ 受付等対応:大変満足 29.8%、満足 44.4%、普通 22.7%、不満足 1.1%、非常に不満足 0.5%、未記入 1.5%</p> <p>ウ 施設整備:大変満足 28.9%、満足 48.1%、普通 17.3%、不満足2.3%、非常に不満足 1.1%、未記入 2.2%</p> <p>エ 清掃:大変満足 36.4%、満足 44.2%、普通 17.7%、不満足 0.5%、非常に不満足 0.3%、未記入 0.9%</p> <p>オ 予約方法:大変満足 11.4%、満足 25.5%、普通 36.3%、不満足 15.0%、非常に不満足 4.5%、未記入 7.4%</p> <p>カ 企画:大変満足 10.1%、満足 27.7%、普通 48.2%、不満足 2.1%、非常に不満足 0.8%、未記入 11.1%</p> <p>キ 運営について以前との変化があるか:はい 37.4%、いいえ 38.7%、未記入 23.8%</p> <p>ア 回答者の属性(1月)</p> <p>性別：男性 425人 39.3% 女性 645人 59.7% 未記入 11人 1.0%</p> <p>職業：学生 126人 11.7%、勤労者212人 19.6%、主婦(夫) 467人 43.2%、無職 248人 22.9%、未記入 28人 2.6%</p> <p>年代：19歳以下 121人 11.2%、～39歳以下 133人 12.3%、～59歳以下 236人 21.8%、 ～79歳以下 566人 52.4%、80歳以上 14人 1.3%、未記入 11人 1.0%</p> <p>イ 受付等対応：大変満足 31.7%、満足 46.5%、普通 18.9%、不満足 0.3%、非常に不満足 0.5%、未記入 2.1%</p> <p>ウ 施設整備：大変満足 29.2%、満足 47.2%、普通 16.6%、不満足 3.5%、非常に不満足 1.4%、未記入 2.1%</p> <p>エ 清掃：大変満足 37.4%、満足 47.5%、普通 12.3%、不満足 0.4%、非常に不満足 0.6%、未記入 1.9%</p> <p>オ 予約方法：大変満足 12.7%、満足 30.8%、普通 31.5%、不満足 12.2%、非常に不満足 3.8%、未記入 9.0%</p> <p>カ 企画：大変満足 11.7%、満足 32.1%、普通 39.1%、不満足 1.2%、非常に不満足 0.4%、未記入 15.4%</p> <p>キ 備品に不足を感じるか:はい 14.5%、いいえ 67.8%、未記入 17.7%</p>
<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>	<p>受付の対応がよい、親切でやさしく明るい。挨拶が良い。掃除が行き届いているし、特にトイレはきれいで花が素晴らしい。予約方法にインターネットでの予約を導入して欲しい。→インターネットによる予約を検討している。体育館が暑い。冷房を導入してほしい。→扉の開放、換気扇の運転等での範囲でお願いしたい。</p>
<p>(2) 市に寄せられた意見、苦情</p>	
<p>①意見、苦情の収集方法</p>	<p>市長への手紙</p>
<p>②意見、苦情の数</p>	<p>0件</p>
<p>③主な意見、苦情とそれへの対応</p>	

4 指定管理者による自己評価

- ・事業計画書および管理運営基準に従って維持管理運営をすることができました。
- ・有料化・利用方法改正の本格実施されましたが、立ち上がり当初は利用者がわからなかったり、また、スタッフが不慣れであり作業に時間がかかったが、支援スタッフ・受付体制の強化そして、サークル代表者会議で利用方法についてのガイドを作成し説明会の実施等により短期間に安定稼動することができました。
- ・諸室の利用については、有料化実施および通信カラオケの廃止に伴い、サークル数が減少し、利用者数が減少しました。
(対前年度比 20%強減少)
- ・体育館利用については、震災の影響で近隣施設が使用できないこともあり、他施設利用者が当センターへ流れたこともあり復旧までの間は利用増となりました。その後も微増傾向です。
(対前年度比 5%弱増加)

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。 ・情報発信については、一部提案内容どおり進んでいない。 ・個人情報保護対策について、マニュアルの作成や保険に加入するなど、きちんと対策をとっている。
----------	---	----	--

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	3	
	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	
	インターネット書込みの調査	2	
	セルフモニタリングで利用者ニーズを把握	2	
	苦情対応マニュアルの策定	2	
	マニュアルに基づき職員研修の実施	2	
	未利用者アンケートの実施	2	
	お客様の声ノートの作成	2	
リスク管理の考え方	施設賠償責任保険等への加入	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	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	
	インターネット環境の整備(利用者の提供)	2	
	外国語館内標記の設置	2	
	スマイルバッジの着用	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(移動の補助等)	2	
	サークル間の交流・活性化	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	
	広報誌の発行	2	
	プレスリリースの実施	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	
	休館カレンダーの掲示・配布	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	2	
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	
	自主事業の実施状況	2	
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	2	
	駐車場管理業務の実施	2	
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	2	
	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	2	
	備蓄倉庫スペースの確保	2	
	BCP(事業継続計画)の導入	2	
	災害時対応物品等の備蓄・管理	2	
	利用者・近隣住民と災害についての話し合いや、防災訓練の機会を設ける	2	
	緊急用具等の完備	2	
	緊急時対応マニュアルの策定	3	
	防犯防災訓練の実施	2	
	事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2
複数事業者からの見積徴収		2	
共同事業体内の役割分担の効率性・合理性		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	169
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

ア 交通の利便性や地域性により、利用者の絶対数が少ない状況が伺えるが、自主事業の充実を図るとともに、地元への積極的なPR等を行い、利用者の増加に努められたい。
イ 事業費が目標に対して節減されていることは評価に値するが、さらなる経費の削減に努力されたい。
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、Fun Space(株)については、利益剰余金にマイナスがでており、また、(株)オーチャーについては、多額の短期貸付金がみられるが、いずれも利益が出ていることから、ただちに倒産・撤退等のリスクはないと判断される。