

指定管理者評価シート

1 基本情報																																	
施設名	千葉市勤労市民プラザ(長沼原・幕張・蘇我)		指定管理者	Fun Space・オーチュー共同事業体																													
指定期間	長沼原・幕張(平成26年4月1日～平成31年3月31日) 蘇我(平成26年4月1日～平成28年3月31日)		所管課	経済企画課																													
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>施設管理業務</td> <td>通年</td> <td>施設貸出業務・広報業務</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>保守管理業務・環境維持管理業務</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td>事業報告書・報告書、収支予算書・決算書の作成</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要	施設管理業務	通年	施設貸出業務・広報業務	維持管理業務	通年	保守管理業務・環境維持管理業務	経営管理業務	通年	事業報告書・報告書、収支予算書・決算書の作成																	
事業名	実施時期	事業の概要																															
施設管理業務	通年	施設貸出業務・広報業務																															
維持管理業務	通年	保守管理業務・環境維持管理業務																															
経営管理業務	通年	事業報告書・報告書、収支予算書・決算書の作成																															
(2) 利用状況	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>あったかハートまつり</td> <td>11月</td> <td>地元企業との協力により実施。地元企業の戦略的CSRと、こどもの職業体験の両方の相乗効果を発揮するイベントとなった。</td> </tr> <tr> <td>まくはりこどものまち</td> <td>7月</td> <td>小学生を対象に、幕張近隣エリアの事業所の協力を得て、将来の仕事について考える機会を与える。</td> </tr> <tr> <td>蘇我癒しフェスタ</td> <td>12月</td> <td>「大人も子どももお仕事体験」をテーマに人々を癒す様々なお仕事の体験を集めた。</td> </tr> <tr> <td>あそぼうさい</td> <td>3月</td> <td>防災を家族で楽しく学ぶことを目的に実施。</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要	あったかハートまつり	11月	地元企業との協力により実施。地元企業の戦略的CSRと、こどもの職業体験の両方の相乗効果を発揮するイベントとなった。	まくはりこどものまち	7月	小学生を対象に、幕張近隣エリアの事業所の協力を得て、将来の仕事について考える機会を与える。	蘇我癒しフェスタ	12月	「大人も子どももお仕事体験」をテーマに人々を癒す様々なお仕事の体験を集めた。	あそぼうさい	3月	防災を家族で楽しく学ぶことを目的に実施。														
事業名	実施時期	事業の概要																															
あったかハートまつり	11月	地元企業との協力により実施。地元企業の戦略的CSRと、こどもの職業体験の両方の相乗効果を発揮するイベントとなった。																															
まくはりこどものまち	7月	小学生を対象に、幕張近隣エリアの事業所の協力を得て、将来の仕事について考える機会を与える。																															
蘇我癒しフェスタ	12月	「大人も子どももお仕事体験」をテーマに人々を癒す様々なお仕事の体験を集めた。																															
あそぼうさい	3月	防災を家族で楽しく学ぶことを目的に実施。																															
(3) 収支状況	① 利用者数(人)																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度(A)</th> <th>H25年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H26目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>412,160</td> <td>408,429</td> <td>100.9%</td> <td>412,500</td> <td>99.9%</td> </tr> </tbody> </table>				H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	H26目標値(C)	達成率(A)/(C)	412,160	408,429	100.9%	412,500	99.9%																			
H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	H26目標値(C)	達成率(A)/(C)																													
412,160	408,429	100.9%	412,500	99.9%																													
(3) 収支状況	② 稼働率																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度(A)</th> <th>H25年度(B)</th> <th>対前年度増減(a)-(b)</th> <th>H26目標値(c)</th> <th>対目標値増減(a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>56.4%</td> <td>56.3%</td> <td>0.1%</td> <td>56.8%</td> <td>-0.4%</td> </tr> </tbody> </table>				H26年度(A)	H25年度(B)	対前年度増減(a)-(b)	H26目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)	56.4%	56.3%	0.1%	56.8%	-0.4%																			
H26年度(A)	H25年度(B)	対前年度増減(a)-(b)	H26目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)																													
56.4%	56.3%	0.1%	56.8%	-0.4%																													
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)																																
	<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>114,687</td> <td>114,675</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">指定管理委託料の決算額が予算額比+12千円となった理由は、消費税増税に伴う平成26年4月1日からの利用料金値上げの際、指定管理者側で発生した損失を特例措置により損失補てんしたため。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>80,399</td> <td>80,540</td> <td>99.8%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>28,248</td> <td>26,765</td> <td>105.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>223,334</td> <td>221,980</td> <td>100.6%</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	114,687	114,675	100.0%	指定管理委託料の決算額が予算額比+12千円となった理由は、消費税増税に伴う平成26年4月1日からの利用料金値上げの際、指定管理者側で発生した損失を特例措置により損失補てんしたため。	利用料金	80,399	80,540	99.8%	自主事業	28,248	26,765	105.5%	その他				合計	223,334	221,980	100.6%			
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																													
指定管理委託料	114,687	114,675	100.0%	指定管理委託料の決算額が予算額比+12千円となった理由は、消費税増税に伴う平成26年4月1日からの利用料金値上げの際、指定管理者側で発生した損失を特例措置により損失補てんしたため。																													
利用料金	80,399	80,540	99.8%																														
自主事業	28,248	26,765	105.5%																														
その他																																	
合計	223,334	221,980	100.6%																														
(3) 収支状況	② 支出実績(千円)																																
	<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>105,055</td> <td>105,055</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>48,619</td> <td>50,481</td> <td>96.3%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>35,416</td> <td>37,459</td> <td>94.5%</td> </tr> <tr> <td>備品購入費</td> <td>2,249</td> <td>2,220</td> <td>101.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>25,547</td> <td>26,765</td> <td>95.4%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>216,886</td> <td>221,980</td> <td>97.7%</td> </tr> </tbody> </table>					決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	105,055	105,055	100.0%		事務費	48,619	50,481	96.3%	管理費	35,416	37,459	94.5%	備品購入費	2,249	2,220	101.3%	自主事業	25,547	26,765	95.4%	合計	216,886	221,980
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																													
人件費	105,055	105,055	100.0%																														
事務費	48,619	50,481	96.3%																														
管理費	35,416	37,459	94.5%																														
備品購入費	2,249	2,220	101.3%																														
自主事業	25,547	26,765	95.4%																														
合計	216,886	221,980	97.7%																														
(3) 収支状況	③ 収支実績(千円)																																
	<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>6,447</td> <td>0</td> <td>6,447</td> </tr> </tbody> </table>				決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	6,447	0	6,447																							
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																															
6,447	0	6,447																															

(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" data-bbox="631 250 1711 410"> <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>千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第5条</td> <td>27,547</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第6条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第7条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第5条	27,547	使用不許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第6条	0	使用の制限	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第7条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																										
使用許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第5条	27,547																																										
使用不許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第6条	0																																										
使用の制限	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第7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" data-bbox="631 719 1711 1036"> <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="631 1092 1535 1211"> <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>平成25年度千葉市長沼原・幕張勤労市民プラザ指定管理公募に係る事業提案書</p> <p>※開示決定に至らなかった事案の概要</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 平成27年3月4日～平成27年3月17日(3館とも同日程)にて配布・回収を行った。当日回収できないものについては、アンケート箱への投函をお願いした。</p> <p>イ 回答者数:1,054人</p> <p>ウ 質問項目 <来館者プロフィールに関すること></p> <p>①年齢、性別 ②主な利用する時間帯 ③施設利用のきっかけ</p> <p><質問></p> <p>①受付の対応②電話の対応③イベントの充実度④各種情報提供の充実度</p> <p>⑤利用しやすい雰囲気づくり⑥ご意見、ご要望への対応⑦予約システムの使い勝手</p> <p>⑧各部屋の清潔感⑨各部屋の空調の快適性⑩ロビー・エントランスの快適性</p> <p>⑪トイレの清潔感⑫設備・備品の充実度⑬館内放送・BGMの適切さ</p> <p>⑭付帯設備の充実度⑮案内掲示物の充実度</p>
②調査の結果	<p>① 年齢、性別 20歳未満(14)、20歳代(42)、30歳代(91)、40歳代(120)、50歳代(121)、60歳代(217)、70歳代(145) 男(294)、女(456)</p> <p>② 主な利用時間帯 9時～12時(411)、12時～17時(259)、17時以降(74)</p> <p>③ 施設利用のきっかけ 市政だより(115)、パンフレット・チラシ(30)、看板(5)、家族・知人の紹介(336) ホームページ(57)、その他(191)</p> <p>1 長沼原勤労市民プラザ 総平均点72.4点(前期比▲1.9点)</p> <p>2 幕張勤労市民プラザ 総平均点71.2点(前期比▲3.2点)</p> <p>3 蘇我勤労市民プラザ 総平均点70.4点(前期比+0.4点)</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>1 長沼原勤労市民プラザ 夜間利用促進への取組みの結果、「17時以降の利用者」の満足度が77.0点となり、昨年比+7.5点の改善。体育館利用者に対する「顧客の設備・備品の充実度」の項目については、57.5点と低位な水準。また、平成26年度から市の予約システムへ切替を実施した経緯もあり、「予約システムの使い勝手」への満足度が64.1点と低い。設備面ではクレーのテニスコートの改修整備、システム面では独自にスマートフォン版HPを開設する等、努力は認められるが、来年度についても、引き続き改善していくことを期待したい。</p> <p>2 幕張勤労市民プラザ 「プラザ主催講座」参加の顧客満足度が73.8点となり、昨年比で+8.1点の改善となった。自主事業内容については、毎年拡充が図られており、種類、対象も増加していることが要因と考える。「予約システムの使い勝手」の満足度が64.6点と低く、長沼原同様、来年度以降、利用方法の周知徹底などの改善が求められる。</p> <p>3 蘇我勤労市民プラザ 蘇我については、総平均点が昨年度比でプラスとなっている。「受付対応」の評価が73.6点と最も高い。利用目的が「会社利用」の顧客については、満足度が67.2点と低く、また、他2館同様「予約システムの使い勝手」の満足度も67.0点と低調。次年度以降、長沼原・幕張にて改善を期待したい。</p>
------------------------------------	--

(2)市に寄せられた意見、苦情

<p>①意見、苦情の収集方法</p>	<p>市長への手紙、E-mail、電話等</p>
<p>②意見、苦情の数</p>	<p>市長への手紙5件、電話多数(特定の利用客)</p>
<p>③主な意見、苦情とそれへの対応</p>	<p>1 幕張トレーニング室の管理運営について 市長への手紙3通、電話多数(同一利用客より受領)。市及び指定管理者で対応。トレーニング機器については、市が管理マニュアルを作成。また、利益還元にてトレッドミル、エアロバイクの入替を実施。市及び指定管理者と、苦情主にて面談実施。</p> <p>2 蘇我勤労市民プラザにおけるチラシの配架について 市の他施設にて実施する市民イベントについて、主催者から蘇我勤労市民プラザに対し、チラシの配架依頼があったが、配架スペースがないことから、依頼を断ったところ、市長への手紙にて苦情となった(2回)。市で投書主に対し、市長への手紙の回答を実施。</p>

4 指定管理者による自己評価

<p>1 自主事業による広報や、ホームページによる情報の発信、千葉市後援事業の展開等、新たな取組みを実施したことにより、利用収入の増加を図ることができた。</p> <p>2 費用については、水道光熱水費の単価上昇の影響があったが、長沼原・幕張について、体育館のLED化を図ったため、平成27年度以降の削減効果が見込まれる。</p> <p>3 蘇我勤労市民プラザの平成27年8月一杯での利用停止について、特に大きな混乱やトラブル等はなく案内・対応を実施できた。</p> <p>4 顧客満足については、長沼原と幕張で前期比マイナス、蘇我については前期比プラスとなった。マイナス要因としては施設予約システムの入替に伴い、予約システムの項目が減少したことが挙げられる。</p>
--

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>設置管理条例、管理規則に基づき概ね適正に管理しており、施設の良い管理運営を実現している。また、地域自治会、企業、教育機関、NPO法人等との連携を積極的に行い、自主事業での連携も促進するなど地域に根差した施設の役割を果たしている。当社とポリテクセンター千葉とで覚書を締結、また、淑徳大学や千葉工業高校からのインターンシップ受入を始めとする連携促進、幕張総合高校との自主事業での連携促進等、地域企業のCSR促進など、幅広い取組内容が伺える。今期の自主事業については、市全体での様々な施策に寄与する取組が多く見られ、また、広報活動についてもスマートフォン版HPの新設等、当社の施策理解力及び企画力の高さが伺える内容となっている。</p> <p>一方で、幕張勤労市民プラザトレーニング室に係る苦情や蘇我勤労市民プラザのチラシ配架に関する苦情等、施設内で処理しきれない傾向もあり、翌年度以降での改善を期待したい。</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			
安定的な管理運営を行う体制	責任者の配置及び適切な人員配置	2	常に所長、副所長のいずれかが施設にいるよう配置されており、連携も図れている。
	職員の管理能力の向上	2	研修システムは充実、各マニュアルもファイリングされている。
関係法令等の遵守	使用許可の適切な実施	2	設置管理条例、管理規則に基づき適切に実施。
	個人情報保護に必要な措置を講ずる	2	個人情報保護マニュアル完備。個人情報漏洩保険に加入。
	情報公開に必要な措置を講ずる	2	市の規則に則り、適正に対応している。
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	指定管理者労働条件チェック要領に基づき確認。
リスクに対する考え方	防犯、防災訓練の実施	2	周辺の警察や地元自治体との連携が十分に図れている。避難場所に指定されている蘇我については、防災イベントも実施する等、高い意識が伺える。
	急病者の対応	2	急病者発生の際にもマニュアルに基づき適切な判断、対応が実施されている。
	適切な範囲で保険に加入する	2	基本協定書に基づき、適切に保険加入している。
(2) 施設の効用の発揮、施設管理能力			
開館日・休館日の扱い	条例に定められた原則を遵守できているか	2	設置管理条例に基づき開館日、開館時間を設定している。
利用者サービスの向上・利用者への支援	利用者の声を職員間で共有する	1	利用者の声の共有は十分に実施されているが、利用者の苦情対応等を指定管理者で完結できない事例が散見されたため、改善を要する。
	館内空間の快適性	2	季節の装飾、サークル作品の展示等がなされており、館内装飾が図れている。
	セルフモニタリングの実施	2	平成27年3月に実施。
利用促進の方策	勤労者福祉事業の実施	3	ワークライフバランスセミナー等、勤労者向け事業を行っている。平成26年度は、雇用推進室業務に関する分野も拡充されており、評価に値する。
	勤労者団体の利用促進	1	3館での新規登録目標170件に対し、実績128件となっており、目標未達。長沼原についてはパンフレット作成を実施しており、幕張についても作成を促したい。
	夜間利用率の向上	2	大幅に改善された前年度並みの水準を確保。
	WEB媒体の情報発信	3	スマホ版HPの創設等、時代のニーズを組んだ活動が行われている。

	地域や地域住民との交流、連携	3	地域の自治会、企業、公共機関、教育機関等、幅広く交流が図れている。
	教育機関との連携	3	ポリテクセンター千葉との覚書締結、大学、高校からのインターン受入等、連携が図れている。
自主事業の実施	計画書に基づく自主事業の実施	3	勤労市民プラザの施設意義に則した取組みが実施されている。平成26年度については、雇用推進室業務に関する取組みも拡充。更なるバリエーションアップとなった。
	幅広い講座内容	3	
施設の維持管理	建築物の保守管理	3	本社ファシリティマネジメント室との連携により、高度な保守管理能力を発揮している。
	建築設備の保守管理	2	設備機器の老朽化による不具合発生の際にも、適切に対処していた。
	施設の予防保全に努める	2	本社ファシリティマネジメント室による施設設備の状態確認と省エネ診断を実施。
	備品等の保守管理	2	備品管理台帳により、適正に管理されている。
	清掃業務	2	チェック表を作成しており、常に清潔な環境が保たれている。
	保守警備業務	2	十分に職員教育がなされており、盗難・事故等の発生はなし。
	植栽等保全業務	2	計画通りの植栽を実施している。
(3) 管理経費の縮減			
適正な金銭管理	帳簿の作成	2	日報にて当日の利用料金収入、自主事業収入等記録されている。
支出見積の妥当性	計画どおりに予算が執行されているか	2	企業努力により、蘇我の計費削減に成功。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画どおりか	2	実績80,399千円(計画比99.8%)
	自主事業収入は計画どおりか	2	実績28,248千円(計画比105.5%)

合計	69
平均	2.2

※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

6 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見

概ね適切に管理運営が行われていると認められるが、条例の設置目的を踏まえ、勤労者団体のさらなる利用促進に努められたい。
 なお、自主事業の収入支出については、市への報告などを通じて情報共有に努められたい。