

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市美浜区真砂コミュニティセンター	指定管理者	(株)千葉マリスタジアム
指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日	所管課	美浜区地域振興課

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16日・17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		
	インターネット自由閲覧	通年	ロビーにパソコン2台を設置し、来場者の調べ物やサークル		
	幼児室ビデオ鑑賞	通年	幼児室にテレビ、ビデオを設置し、鑑賞してもらう		
	夏期学習室	7月17日～8月31日	地域の学生等を対象とした学習室の開放		
	夏休み子ども映画会	8月20日	未就学児・小学生を対象とした映画鑑賞		
	千葉ロッテマリーンズ戦団体観戦	8月24日	地域住民との交流を目的として、地元球団を応援する		
	クリスマス飾りつけ	12月7日～12月25日	クリスマスの装飾をし、雰囲気醸成する		
	真砂社交ダンス会	12月18日	社交ダンスの集い		
	正月飾りつけ	12月25日～1月22日	正月の装飾をし、雰囲気醸成する		
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	167,224	166,967	100.2%	—	—
	② 稼働率				
	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)
	74.4%	74.5%	-0.1%	—	—
(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)	備考	
	指定管理委託料	27,726	27,726	100.0%	
	利用料金	0	0	—	
	自主事業	104	0	—	
	その他	0	0	—	
	合計	27,830	27,726	100.4%	
	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	23,360	24,252	96.3%	自主事業経費は、インターネット自由閲覧、幼児室ビデオ鑑賞、夏休み子ども映画会、真砂社交ダンス会等の経費
	事務費	2,915	1,839	158.5%	
	管理費	299	315	94.9%	
	自主事業	359	0	—	
	その他	0	0	—	
	合計	26,933	26,406	102.0%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
	897	1,320	▲ 423		

(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	設置管理条例第8条	6,596	
	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	<件数> 0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	○	○	×
	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	○	○	×
	<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
	市政情報室(経由)	0 件	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	
①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法: サークル利用者、図書室利用者に対し、記述式で実施した(回収ボックスを設置) イ 回答者数: 73名 ウ 質問項目: ①利用者の性別年齢層、②利用回数、③利用理由、④スタッフの対応への満足度
②調査の結果	ア 回答者の属性: 男性25名 女性48名 イ 月における利用頻度: 月1回9、月2回13、月3回15、月4回以上35 ウ 利用理由: 希望のサークルが活動している 48名、自宅から近い 34名、目的に合った諸室がある 34名 エ スタッフの対応: 大変満足 20名、満足 33名、普通20名、やや不満 0、不満 0
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	○諸室の利用申し込みについて、早朝より並ぶのが大変であるとの意見が多く寄せられた。 諸室の利用申し込みについては、平成23年度より、 <b>先着順から抽選により申請する順番を決定することとした。</b>
(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、市政モニター
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

#### 4 指定管理者による自己評価

・施設管理運営業務については、適正な人員配置体制を整えることにより利用者に対し安全で快適な施設利用を提供することができた。  
 ・維持管理業務については、ビル管理会社との連携を密にするとともに、施設内の巡回業務をきめ細かく実施し利用者の安全の確保に努めた。  
 ・経営管理業務については、適正な人員配置体制を整えることにより、人件費は嵩むが、夜間図書室の開放等利用者の満足いくサービスが提供できた備品購入等の支出は予算を上回ったが、サービス向上に努めた結果であり満足している。

#### 5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案(計画)内容の達成状況については、制度導入による期待どおりの効果を挙げている。</li> <li>・利用者意見に対する評価については、目標レベルどおり運営されている。</li> </ul>
----------	---	----	--

#### 履行状況の確認

確認事項		履行状況 ※2	備考
<b>(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</b>			
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	
関係法令等の遵守	個人情報保護に必要な措置を講ずる	2	
	情報公開に必要な措置を講ずる	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	平成22年7月16日から22日アンケート実施
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	
<b>(2)施設の効用の発揮 施設管理能力</b>			
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	
利用者対応	来場者、電話への適切な対応	2	
	名札の着用	2	
利用者への支援計画	案内パンフレットの作成、配布	2	施設カウンターに設置
	備品の適切な貸出	2	
	施設情報の提供	2	インターネットホームページ掲載
	急病者処置体制の確立	2	
	チケットサービス提供	1	実施せず
従業員の管理能力向上策	接遇、AED、設備視察・運営、自衛消防研修の実施	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	
	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	
	自主活動のきっかけとなる自主事業の計画	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	-	本施設は複合施設であり、本業務は他管理者の区分
	予防保全に努める	-	本施設は複合施設であり、本業務は他管理者の区分
	適切な修繕の実施	-	本施設は複合施設であり、本業務は他管理者の区分
設備及び備品の管理、駐車場の管理、清掃、警備	設備の適正な点検、維持管理	-	本施設は複合施設であり、本業務は他管理者の区分
	備品の適切な管理	2	
	駐車場の日常警備及び巡回業務の実施	-	本施設は複合施設であり、本業務は他管理者の区分
	清掃管理	-	本施設は複合施設であり、本業務は他管理者の区分
	定点警備、機械警備の実施	-	本施設は複合施設であり、本業務は他管理者の区分
事業の適正な再委託	再委託業務のマニュアル化による市内業者の育成	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	
<b>(3)管理経費の縮減</b>			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	

合計	65
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**

<p>1 評価すべき点</p> <p>(1)経年劣化により老朽化が進んでいるが、日常の清掃などで一定の清潔感が維持されている。また、老朽化に対する修繕の姿勢や公衆衛生に対する日々の取り組みについて一定の評価ができる。</p> <p>(2)利用者ニーズや満足度について、特にトラブルも皆無であり、利用者からも概ね良い評価を得ており、指定管理者に対して一定の評価ができる。</p> <p>(3)利用状況について、稼働率が74%と高い水準を維持できている。</p> <p>2 今後の検討課題</p> <p>(1)利用者数・稼働率アップのため、地域のニーズを踏まえた事業の拡充を図るとともに、ホームページ等を活用し、施設状況等の宣伝に努め、利用者層の拡充を図りたい。</p> <p>(2)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、収支状況について、財務的負担の増大は事業計画の遂行に影響を及ぼすので、サービスの質を損なうことなく、累積赤字の一掃に向け経費の見直しに努めるとともに、各種の方策を講じ、財務内容の健全化を早急に図りたい。</p>
--