

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市美浜区高洲コミュニティセンター	指定管理者	株式会社千葉マリスタジアム
指定期間	平成23年4月1日～平成28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	<p>① 指定管理事業</p> <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3、4日</td> <td>サークル活動の発表・展示、地域団体による模擬店等を行うまつりを実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <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>インターネット自由閲覧</td> <td>通年</td> <td>インターネット閲覧用のコンピュータを設置</td> </tr> <tr> <td>幼児室ビデオ鑑賞</td> <td>通年</td> <td>幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う</td> </tr> <tr> <td>傘の貸出しサービス</td> <td>通年</td> <td>無料で傘の貸出しを実施</td> </tr> <tr> <td>七夕まつり</td> <td>6/17-7/7</td> <td>季節の飾り</td> </tr> <tr> <td>自習スペース開放</td> <td>7/21-8/31</td> <td>ロビーに設置</td> </tr> <tr> <td>科学工作教室</td> <td>8月23日</td> <td>グライダー作製</td> </tr> <tr> <td>こども映画会</td> <td>8月25日</td> <td>幼児対象の映画を上映</td> </tr> <tr> <td>太巻き祭り寿司教室</td> <td>9/20、27</td> <td>季節に合わせた太巻き寿司作り</td> </tr> <tr> <td>邦楽コンサート</td> <td>9月23日</td> <td>尺八、箏の演奏</td> </tr> <tr> <td>クリスマスコンサート</td> <td>12月8日</td> <td>登録サークルによるクリスマスソング披露</td> </tr> <tr> <td>太巻き祭り寿司教室</td> <td>12月17日</td> <td>季節に合わせた太巻き寿司作り</td> </tr> <tr> <td>骨盤健康体操</td> <td>2/6、13、20</td> <td>ボールを使ったエクササイズ</td> </tr> <tr> <td>春のこどもまつり</td> <td>2月23日</td> <td>雛飾り展示、人形劇公演</td> </tr> <tr> <td>ノルディックウォーキング</td> <td>3月30日</td> <td>ボールを使ったウォーキング</td> </tr> <tr> <td>名画上映会</td> <td>3月30日</td> <td>名画の上映</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	11月3、4日	サークル活動の発表・展示、地域団体による模擬店等を行うまつりを実施	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	インターネット閲覧用のコンピュータを設置	幼児室ビデオ鑑賞	通年	幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う	傘の貸出しサービス	通年	無料で傘の貸出しを実施	七夕まつり	6/17-7/7	季節の飾り	自習スペース開放	7/21-8/31	ロビーに設置	科学工作教室	8月23日	グライダー作製	こども映画会	8月25日	幼児対象の映画を上映	太巻き祭り寿司教室	9/20、27	季節に合わせた太巻き寿司作り	邦楽コンサート	9月23日	尺八、箏の演奏	クリスマスコンサート	12月8日	登録サークルによるクリスマスソング披露	太巻き祭り寿司教室	12月17日	季節に合わせた太巻き寿司作り	骨盤健康体操	2/6、13、20	ボールを使ったエクササイズ	春のこどもまつり	2月23日	雛飾り展示、人形劇公演	ノルディックウォーキング	3月30日	ボールを使ったウォーキング	名画上映会	3月30日	名画の上映											
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	11月3、4日	サークル活動の発表・展示、地域団体による模擬店等を行うまつりを実施																																																																						
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	インターネット閲覧用のコンピュータを設置																																																																						
幼児室ビデオ鑑賞	通年	幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う																																																																						
傘の貸出しサービス	通年	無料で傘の貸出しを実施																																																																						
七夕まつり	6/17-7/7	季節の飾り																																																																						
自習スペース開放	7/21-8/31	ロビーに設置																																																																						
科学工作教室	8月23日	グライダー作製																																																																						
こども映画会	8月25日	幼児対象の映画を上映																																																																						
太巻き祭り寿司教室	9/20、27	季節に合わせた太巻き寿司作り																																																																						
邦楽コンサート	9月23日	尺八、箏の演奏																																																																						
クリスマスコンサート	12月8日	登録サークルによるクリスマスソング披露																																																																						
太巻き祭り寿司教室	12月17日	季節に合わせた太巻き寿司作り																																																																						
骨盤健康体操	2/6、13、20	ボールを使ったエクササイズ																																																																						
春のこどもまつり	2月23日	雛飾り展示、人形劇公演																																																																						
ノルディックウォーキング	3月30日	ボールを使ったウォーキング																																																																						
名画上映会	3月30日	名画の上映																																																																						
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H24年度 (A)</th> <th>H23年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H24目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>116,203</td> <td>107,466</td> <td>108.1%</td> <td>85,730</td> <td>135.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H24年度 (a)</th> <th>H23年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H24目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>44.3%</td> <td>41.5%</td> <td>2.8%</td> <td>47.6%</td> <td>-3.3%</td> </tr> </tbody> </table>	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	116,203	107,466	108.1%	85,730	135.5%	H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	44.3%	41.5%	2.8%	47.6%	-3.3%																																																			
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																																				
116,203	107,466	108.1%	85,730	135.5%																																																																				
H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																																				
44.3%	41.5%	2.8%	47.6%	-3.3%																																																																				
(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>49,704</td> <td>49,704</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>5,340</td> <td>4,579</td> <td>116.6%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>124</td> <td>64</td> <td>193.8%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>148</td> <td>0</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>55,316</td> <td>54,347</td> <td>101.8%</td> <td></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>21,350</td> <td>21,746</td> <td>98.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>14,900</td> <td>14,237</td> <td>104.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>17,216</td> <td>18,300</td> <td>94.1%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>202</td> <td>157</td> <td>128.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,668</td> <td>54,440</td> <td>98.6%</td> <td></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>1,648</td> <td>▲ 93</td> <td>1,741</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	49,704	49,704	100.0%		利用料金	5,340	4,579	116.6%		自主事業	124	64	193.8%		その他	148	0	-		合計	55,316	54,347	101.8%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	21,350	21,746	98.2%		事務費	14,900	14,237	104.7%		管理費	17,216	18,300	94.1%		自主事業	202	157	128.7%		その他	0	0	-		合計	53,668	54,440	98.6%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	1,648	▲ 93	1,741
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	49,704	49,704	100.0%																																																																					
利用料金	5,340	4,579	116.6%																																																																					
自主事業	124	64	193.8%																																																																					
その他	148	0	-																																																																					
合計	55,316	54,347	101.8%																																																																					
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																																				
人件費	21,350	21,746	98.2%																																																																					
事務費	14,900	14,237	104.7%																																																																					
管理費	17,216	18,300	94.1%																																																																					
自主事業	202	157	128.7%																																																																					
その他	0	0	-																																																																					
合計	53,668	54,440	98.6%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
1,648	▲ 93	1,741																																																																						

(4)指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</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>8,698</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	8,698	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	8,698																																										
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>&lt;件数&gt; 0件</p> <p>&lt;概要&gt;</p>																																											
(6)情報公開の状況	<p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</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>&lt;文書開示申出の状況&gt;</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>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</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)	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	<p>ア 調査方法: 第1回:市内各施設にて、独自のアンケートを実施。 第2回:全市的に、統一内容のアンケート及び満足度調査を実施。</p> <p>イ 回答者数: 第1回 回答数 726件、回答率 48.4%、第2回 回答数 1316件、回答率 59.8%</p> <p>ウ 質問項目: 第1回:コミュニティセンター利用者層、管理運営に係る満足度、運営方法について 第2回:コミュニティセンター利用者層、管理運営に係る満足度、その他意見について</p> <p>* 調査結果及び対応策については、センター館内に一定の期間掲示。</p>																																																																								
②調査の結果	<p>1 回答者の属性: 利用者の多くは女性で、勤労者でない、60～70代前後。</p> <p>2 満足度調査結果 (数値は%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>第1回</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付等</td> <td>8.8</td> <td>34.2</td> <td>51.9</td> <td>3.0</td> <td>0.8</td> </tr> <tr> <td>施設設備</td> <td>2.9</td> <td>23.1</td> <td>52.9</td> <td>17.1</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>4.1</td> <td>34.3</td> <td>55.8</td> <td>3.9</td> <td>0.4</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>3.4</td> <td>18.7</td> <td>46.6</td> <td>18.9</td> <td>5.2</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>3.2</td> <td>20.1</td> <td>57.3</td> <td>2.6</td> <td>0.3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>第2回</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付等</td> <td>10.2</td> <td>31.9</td> <td>53.8</td> <td>1.8</td> <td>0.2</td> </tr> <tr> <td>施設設備</td> <td>4.7</td> <td>23.3</td> <td>57.9</td> <td>11.9</td> <td>0.8</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>7.4</td> <td>31.8</td> <td>56.9</td> <td>2.7</td> <td>0.3</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>6.8</td> <td>18.1</td> <td>52.1</td> <td>12.2</td> <td>5.2</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>4.6</td> <td>18.6</td> <td>61.2</td> <td>1.6</td> <td>0.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 全体的に、第1回目より第2回目の方が不満度が低下し、満足度が向上している。</p> <p>* 予約方法に関する満足度が最も低く、受付等に関する満足度が最も高い。</p> <p>3 インターネットによる予約方法が導入された場合の予約利用について(第1回のみ)</p> <p>・利用する 36.8% * 来館せず、インターネット上で予約できるので便利との意見多数。</p> <p>・利用しない 48.2% * 従来通りの窓口での予約方法で十分、パソコンが使えない等の意見。</p>	第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	受付等	8.8	34.2	51.9	3.0	0.8	施設設備	2.9	23.1	52.9	17.1	1.1	清掃等	4.1	34.3	55.8	3.9	0.4	予約方法	3.4	18.7	46.6	18.9	5.2	講座等	3.2	20.1	57.3	2.6	0.3	第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	受付等	10.2	31.9	53.8	1.8	0.2	施設設備	4.7	23.3	57.9	11.9	0.8	清掃等	7.4	31.8	56.9	2.7	0.3	予約方法	6.8	18.1	52.1	12.2	5.2	講座等	4.6	18.6	61.2	1.6	0.3
第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																				
受付等	8.8	34.2	51.9	3.0	0.8																																																																				
施設設備	2.9	23.1	52.9	17.1	1.1																																																																				
清掃等	4.1	34.3	55.8	3.9	0.4																																																																				
予約方法	3.4	18.7	46.6	18.9	5.2																																																																				
講座等	3.2	20.1	57.3	2.6	0.3																																																																				
第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																				
受付等	10.2	31.9	53.8	1.8	0.2																																																																				
施設設備	4.7	23.3	57.9	11.9	0.8																																																																				
清掃等	7.4	31.8	56.9	2.7	0.3																																																																				
予約方法	6.8	18.1	52.1	12.2	5.2																																																																				
講座等	4.6	18.6	61.2	1.6	0.3																																																																				
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>・空調・トイレ等の設備が老朽化しており、改修の要望が多数ある。(施設整備の満足度は、全2回とも30%弱。)</p> <p>⇒築30年以上が経過し、老朽化している箇所が増えている。平成24年度に給排水設備改修工事としてトイレの改修を実施しており、今後も緊急度の高い設備から優先的に改修に努めていく。</p> <p>・予約方法について、H22年度までは1ヶ月前から前日までの予約、先着順であったが、H23年度から2か月前から前日までの予約、2ヶ月前の午前10時から窓口で抽選という方法に変更した。利用者意見として、「平等性・利便性が高まった」という意見があるなか、「インターネット予約ができるようにしてほしい、1ヶ月分まとめて申請できるようにしてほしい」、「鍵の明け渡しや出入時間を考慮してほしい」等、手続きの方法や貸出時間帯についての改善要望が多数あった。⇒インターネット予約の導入などと併せて、検討を進めていく。</p> <p>・壁面や廊下等、汚れている箇所がある。⇒長年の汚れについては、清掃しても落ちない状況ではあるが、より一層きれいになるよう努める。</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、市政モニター、課窓口及び電話で随時対応
②意見、苦情の数	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3階の料理実習室に、給湯設備を設置してほしいとの要望。(市長への手紙) ⇒築30年以上が経過し、老朽化している箇所が増えており、緊急度の高い設備から優先的に改修を実施している。今後、施設の充実について、利用者の方々の声を聞きながら、管理運営に努めていく。</li> <li>・太鼓の音がうるさいとの苦情。⇒利用団体に対し、使用の際には部屋の窓を閉めるよう指示。</li> <li>また、防音性が高いホール1を使用してもらう等の対応策を検討中。</li> <li>・トイレの改修後、個室の中にフックがないとの苦情が多数あった。(1日5件以上)⇒早急に対応し、フックを取り付けた。</li> <li>・閉館日についての周知不足についての意見(市長への手紙) ⇒施設内での掲示の他、市政だより(区版)やホームページにて掲載し、周知を図る。</li> </ul>

<b>4 指定管理者による自己評価</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理運営業務について、有料化による現金の取り扱いについては、スタッフの教育を徹底することにより、正確に出納を管理することができた。また、図書館や近隣自治会等とも連絡を取り合い、協力体制を築くことに努めた。</li> <li>・維持管理業務については、計画通りに点検を実施し、美浜区地域振興課との協議等により、良好な維持管理ができた。</li> <li>・自主事業については、サークルや近隣幼稚園等とタイアップすることにより、好評を得ることができた。</li> </ul> 全体的に概ね計画通り遂行することができたと考える。

**5 市による評価**

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理運営業務については、概ね仕様・事業計画どおりの実績・成果が認められた。日頃から所管課と連絡調整し、迅速な対応に努めた。また、コミュニティまつり事業においても、関係団体との連絡調整等、確実に行っており、安定した管理運営を実現できた。</li> <li>・維持管理業務については、所管課と連絡調整を図り、老朽化した施設の機能維持に努め、給排水設備改修工事や床張替修繕などを行った。</li> <li>・自主事業については、骨盤健康体操やノルディックウォーキングを新規で実施するなど、市民のニーズに応じた事業を展開することができた。</li> </ul>
----------	---	----	--

**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	施設使用許可申請書確認。法令等の遵守が認められた。
	記録・文書の保管	2	設備機器日誌・業務連絡簿等確認。
	文書管理規定の作成	2	文書管理規定作成・保管状況確認。
	個人情報保護対策の実施	2	文書作成・保管状況確認。
	情報公開規程の作成	2	文書作成・保管状況確認。
	利用に係る審査基準の公表	2	施設パンフレット、利用ガイド、HPを確認。
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	市全体アンケート第1回目実施。施設毎のアンケート第2回目実施。結果を館内掲示。
	常設ご意見箱の設置	2	1階ロビーに設置。
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	アンケートの結果は館内掲示。ご意見箱については個別対応、回答。
	施設使用後のアンケートの実施	3	「施設利用報告書」により施設の損傷など使用時に気がついた点を報告いただき、利用者から常に情報を得られる体制をとっている。
	苦情トラブル対応マニュアルの策定	2	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成し実践。
	利用者満足度研修の実施	2	11月に全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
リスク管理の考え方	消防計画の策定	2	計画確認済。
	消防訓練の実施	2	年2回実施。複合施設全体としての訓練あり。
	職員へのAED講習	2	一部未実施の職員(アルバイト)もいるが、概ね実施されている。
	備蓄倉庫スペースの確保	2	
	防災マニュアルの作成	2	
	緊急連絡先の整備	2	市も含めた連絡表を作成し、連携を図っている。
	危機管理マニュアルの策定	2	「危機管理ガイドライン」「危機管理広報マニュアル」を確認。
	各種保険への加入	2	証書確認済。
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	契約先一覧提出済。
	経済・産業振興に関する専用PRコーナーの設置	2	1階ロビーパンフレット置場設置。
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	ごみリサイクルコーナーを開設。利用者に対し啓発実施。

雇用の考え方	市内雇用の確保	2	
	障害者雇用への配慮	2	
	男女共同参画の推進	2	
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	3	実行委員会スタッフを中心に、全サークルに参加を呼びかけ、ジャンル毎に会議を開催、利用者全体でまつり準備を行った。11月3、4日の二日間で累計で3万人が来場。施設内でのサークル成果の発表、屋外でのダンス・演奏をはじめ、ミニ電車や昔の遊びなど子どもが楽しめるスペースもあり、模擬店、フリーマーケットなどで賑わった。
	複合施設管理体制	3	美浜図書館、別館として子どもルーム、こどもカフェ、子育てリラックス館、いきいきプラザ分室と、所管の違う施設の管理、連絡調整などを行っている。
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	複合施設との連携	3	美浜図書館と連携し、夏休み自習スペース開設。こども企画課「こどもカフェ」が実施する花壇使用の調整を行った。
	近隣施設との連携	2	
<b>(2)サービスの向上</b>			
利用者サービスの向上	ロビーでの新聞の提供	-	図書館隣接のため実施せず。
	雨天時の傘袋などの設置	3	自主事業として傘の貸出サービスも実施。利用者に好評。
	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	3	利用者の利便を優先し、備え付けの備品のみでなく、自社の備品を提供するなど努力している。
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	サークル掲示板、階段通路にもサークル紹介のチラシ掲示。
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	地域で活躍する方を講師に自主事業を開拓。
	サークル紹介のホームページへの掲載	2	HP確認。館内でも掲示。
	サークル調査・サークル会議の実施	2	「サークル調査票」により年1回調査実施。
<b>(3)施設の効用の発揮 施設管理能力</b>			
利用促進	ホームページの更新	2	イベント情報、お知らせを随時更新。
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	パンフレット、ガイドを受付配布。
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	イベントのチラシを作成し、事業委員会と協力して配布。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	
	予約状況(空室情報)のHP・館内掲示板での提供	3	諸室の予約状況をHPで掲載するなど、改善を図っている。
	幼児室の利用促進	1	別棟に「子育てリラックス館」があり幼児が集まる場はあるが、自主事業を企画するなど、活用方策について検討されたい。
	ロビーイベントの実施	3	七夕飾り、自習スペース、サークル活動展示、春のこどもまつりでのひな人形設置など、有効的に活用できている。
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	
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	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成し実践。11月に全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
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	3	8月には夏休みを活用し、「こども映画会」「科学工作教室」を実施した。9月には太巻祭りずし教室、邦楽コンサートを新規に実施し、様々な世代が参加できる事業を検討している。また、健康支援として「骨盤体操」「ノルディックウォーキング」などの事業も実施しており、好評である。
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働していない諸室を有効的に活用し、実施した。
	自主事業の実施状況	3	計画事業9件をすべて実施済、その他「自習スペース設置」「科学工作教室」「邦楽コンサート」を新規で企画するなど、努力が見られる。

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	設備点検作業日報、受電設備記録日誌、夜間業務点検表。
	予防保全の実施	2	
	修繕の実施	3	建設後30年を超えており、老朽化している箇所が増加。市と指定管理者で連携を取り、可能な限りの修繕を実施した。 ＜市実施修繕実績＞ ①給排水設備改修工事 ②大広間・静養室床張替修繕 ③料理実習室換気ファン改修修繕 ④正面玄関視覚障害者誘導用ブロック修繕 その他、施設の老朽化で修繕の対応範囲も多岐にわたるが、利用者目線で迅速に対応している。
	駐車場管理業務の実施	2	管理人配置、駐車場への誘導、利用施設確認。駐車場整理業務報告書、留め置き車両確認票、駐車場車両調査表。
	駐車場使用の有無の確認	2	
	駐車場の巡回	2	
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	作業日報(日常清掃、定期清掃)。
	年3回諸室ワックス清掃の実施(真砂CCのみ)	-	
	定期清掃の実施	2	仕様書どおりに実施していることを確認。
	美観の保持	2	
	備品の管理・台帳作成	2	備品明細一覧表、施設利用報告書作成。市及び指定管理者所有を合わせて管理。H24年度新規備品 ○プロジェクター・スクリーン購入
	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	各設備点検記録表、作業日報。
	警備の実施・日誌の作成	2	夜間業務点検表、機械警備報告書。
	鍵の受け渡し記録の作成	2	複合施設との連携も良好。
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	年2回消防点検実施。9月防火対象物点検、3月消防設備点検実施。
	消防訓練の実施	2	複合施設として、建物全体での消防訓練の実施を行っている。12月に第1回、2回目3月末に実施予定。
	職員へのAED講習	2	自主事業「普通救命講習」で職員も一緒に受講。「救急法」についての冊子は常時閲覧可能。
	備蓄倉庫スペースの確保	2	H25年1月備蓄品配付。1階電気室で管理。
	防災マニュアルの作成	2	
	緊急連絡先の整備	2	関係施設連絡先の事務所内掲示。指定管理者・市非常連絡網作成済。
	危機管理マニュアルの策定	2	「危機管理ガイドライン」「危機管理広報マニュアル」を確認。
	緊急時対応研修の実施	2	
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	再委託先一覧確認済。
<b>(4)管理経費の縮減</b>			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	天気の良い午前中は全消灯するなど、ロビー・諸室とも1/2～2/3で電気の間引きを行い、昨年同様管理経費節減に努めている。

合計	174
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

11	項目
70	項目
1	項目

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**

ア 指定管理事業について、概ね計画どおりに達成できていることは評価できる。  
イ 自主事業については、地域との連携が図られていることは評価できる。  
ウ 稼働率の向上を図るため、地域のニーズを踏まえた事業の充実やPR、開催回数の見直し等、施設利用促進策を講じるよう図られたい。  
エ 管理費のさらなる経費削減に努められたい。  
オ 公の施設であるコミュニティセンターの位置づけを明確にし、公的サービスの拠点として、美浜区の地域性を鑑みながら、行政との連携を図り、地域課題の解決に努められたい。  
カ 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、以前から問題視されていた繰越欠損の解消に努めており、財務内容は芳しくないが、改善傾向にあることから、ただちに事業の継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクがあるとはいえない。