

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉県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	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>11/9.10</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>	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	11/9.10	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																																																											
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	11/9.10	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																																																												
	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>1 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>2 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>3 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>4 健康維持推進</td> <td>通年</td> <td>ロビーにて血圧計を設置</td> </tr> <tr> <td>5 骨盤健康体操教室</td> <td>4/10-3/19</td> <td>ボールを使ったエクササイズ</td> </tr> <tr> <td>6 おかずと太巻き祭り寿司</td> <td>4/23. 8/19</td> <td>親子を対象とした太巻き寿司作り</td> </tr> <tr> <td>7 5・5まつり（地域団体と共催）</td> <td>5/4. 5</td> <td>地域団体と共催し、子どもをメインとしたお祭り</td> </tr> <tr> <td>8 名画上映会</td> <td>5/21-3/18</td> <td>千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映</td> </tr> <tr> <td>9 セタまつり</td> <td>6/8-7/7</td> <td>ロビーに笹を設置し、自由に短冊を飾る</td> </tr> <tr> <td>10 ノルディックウォーキング</td> <td>6/30-3/14</td> <td>2本のポールを使ったウォーキング</td> </tr> <tr> <td>11 夏期自習室</td> <td>7/20-9/1</td> <td>ロビーの一角に自習室を開設</td> </tr> <tr> <td>12 ガラスの靴にプリザーブドフラワー</td> <td>7/23</td> <td>プリザーブドフラワーの基本を学ぶ入門編</td> </tr> <tr> <td>13 子ども木工教室</td> <td>8/21. 22</td> <td>子どもを対象とした木工作り</td> </tr> <tr> <td>14 夏休みお楽しみ映画会</td> <td>8/24</td> <td>幼児対象の短編映画を上映</td> </tr> <tr> <td>15 美浜 尺八・箏邦楽コンサート</td> <td>9/29</td> <td>尺八、箏の演奏</td> </tr> <tr> <td>16 ほほえみの観音様を彫る</td> <td>10/24-11/21</td> <td>円空仏の手彫り体験教室</td> </tr> <tr> <td>17 クリスマスコンサート</td> <td>12/7</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>18 春のこどもまつり</td> <td>3/1</td> <td>雛飾り展示、人形劇公演</td> </tr> <tr> <td>19 普通救命講習</td> <td>3/26</td> <td>千葉県防災普及公社の協力による救命講習会</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	1 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	2 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	3 傘の貸出しサービス	通年	無料で傘の貸出しを実施	4 健康維持推進	通年	ロビーにて血圧計を設置	5 骨盤健康体操教室	4/10-3/19	ボールを使ったエクササイズ	6 おかずと太巻き祭り寿司	4/23. 8/19	親子を対象とした太巻き寿司作り	7 5・5まつり（地域団体と共催）	5/4. 5	地域団体と共催し、子どもをメインとしたお祭り	8 名画上映会	5/21-3/18	千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映	9 セタまつり	6/8-7/7	ロビーに笹を設置し、自由に短冊を飾る	10 ノルディックウォーキング	6/30-3/14	2本のポールを使ったウォーキング	11 夏期自習室	7/20-9/1	ロビーの一角に自習室を開設	12 ガラスの靴にプリザーブドフラワー	7/23	プリザーブドフラワーの基本を学ぶ入門編	13 子ども木工教室	8/21. 22	子どもを対象とした木工作り	14 夏休みお楽しみ映画会	8/24	幼児対象の短編映画を上映	15 美浜 尺八・箏邦楽コンサート	9/29	尺八、箏の演奏	16 ほほえみの観音様を彫る	10/24-11/21	円空仏の手彫り体験教室	17 クリスマスコンサート	12/7	登録サークルによるクリスマスソング披露	18 春のこどもまつり	3/1	雛飾り展示、人形劇公演	19 普通救命講習	3/26	千葉県防災普及公社の協力による救命講習会
事業名	実施時期	事業の概要																																																												
1 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																																																												
2 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																																																												
3 傘の貸出しサービス	通年	無料で傘の貸出しを実施																																																												
4 健康維持推進	通年	ロビーにて血圧計を設置																																																												
5 骨盤健康体操教室	4/10-3/19	ボールを使ったエクササイズ																																																												
6 おかずと太巻き祭り寿司	4/23. 8/19	親子を対象とした太巻き寿司作り																																																												
7 5・5まつり（地域団体と共催）	5/4. 5	地域団体と共催し、子どもをメインとしたお祭り																																																												
8 名画上映会	5/21-3/18	千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映																																																												
9 セタまつり	6/8-7/7	ロビーに笹を設置し、自由に短冊を飾る																																																												
10 ノルディックウォーキング	6/30-3/14	2本のポールを使ったウォーキング																																																												
11 夏期自習室	7/20-9/1	ロビーの一角に自習室を開設																																																												
12 ガラスの靴にプリザーブドフラワー	7/23	プリザーブドフラワーの基本を学ぶ入門編																																																												
13 子ども木工教室	8/21. 22	子どもを対象とした木工作り																																																												
14 夏休みお楽しみ映画会	8/24	幼児対象の短編映画を上映																																																												
15 美浜 尺八・箏邦楽コンサート	9/29	尺八、箏の演奏																																																												
16 ほほえみの観音様を彫る	10/24-11/21	円空仏の手彫り体験教室																																																												
17 クリスマスコンサート	12/7	登録サークルによるクリスマスソング披露																																																												
18 春のこどもまつり	3/1	雛飾り展示、人形劇公演																																																												
19 普通救命講習	3/26	千葉県防災普及公社の協力による救命講習会																																																												
(2) 利用状況	① 利用者数(人)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度 (A)</th> <th>H24年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H25目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>113,541</td> <td>116,203</td> <td>97.7%</td> <td>89,015</td> <td>127.6%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	113,541	116,203	97.7%	89,015	127.6%																																																		
	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																									
113,541	116,203	97.7%	89,015	127.6%																																																										
	② 稼働率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度 (a)</th> <th>H24年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H25目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>45.1%</td> <td>44.3%</td> <td>0.8%</td> <td>49.3%</td> <td>-4.2%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	45.1%	44.3%	0.8%	49.3%	-4.2%																																																		
H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																										
45.1%	44.3%	0.8%	49.3%	-4.2%																																																										
(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>49,687</td> <td>49,687</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>5,530</td> <td>4,740</td> <td>116.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>685</td> <td>40</td> <td>1712.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>98</td> <td>0</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>56,000</td> <td>54,467</td> <td>102.8%</td> <td></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	49,687	49,687	100.0%		利用料金	5,530	4,740	116.7%		自主事業	685	40	1712.5%		その他	98	0	-		合計	56,000	54,467	102.8%																															
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																									
指定管理委託料	49,687	49,687	100.0%																																																											
利用料金	5,530	4,740	116.7%																																																											
自主事業	685	40	1712.5%																																																											
その他	98	0	-																																																											
合計	56,000	54,467	102.8%																																																											

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	21,692	21,746	99.8%	
事務費	15,929	14,481	110.0%	
管理費	18,522	18,200	101.8%	
自主事業	809	135	599.3%	
その他	0	-	-	
合計	56,952	54,562	104.4%	

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)
▲ 952	▲ 95	▲ 857

(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	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

<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: 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。
イ 回答者数: 第1回 回答数 22件、回答率 100%、第2回 回答数 614件、回答率 97.2%
ウ 質問項目: 第1回:参加者から好評である自主事業「骨盤健康体操」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
* 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。

②調査の結果

【1回目】

1 回答者の属性: 女性(91%)、勤労者でない(100%)、60~70代前後(86%)

2 満足度調査結果 (数値は%)

	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	計
満足度	27.3	68.2	4.5	0.0	0.0	100.0

・各参加者の年齢や体力に合わせた、無理のない指導。
・楽しい。効果を実感できた。

	<p>3 事業を知ったきっかけ チラシ・ポスター 1件、CCだより 1件、市政だより 20件</p> <p>4 実施を希望する自主事業の内容 講演 1件、料理教室 2件、スポーツイベント 14件、文化イベント 3件</p> <p>*料理教室:そば打ち *スポーツイベント:体操・体力測定・ストレッチ・ヨガ・スポーツ吹き矢・ピラティス・年齢に合った運動教室</p> <p>【2回目】</p> <p>1 回答者の属性: 女性(75%)、勤労者でない(80%)、60～70代前後(65%)</p> <p>2 満足度調査結果 (数値は%)</p> <table border="1" data-bbox="485 626 1291 931"> <thead> <tr> <th></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> <th>未回答</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>接遇等</td> <td>11.2</td> <td>34.4</td> <td>50.3</td> <td>2.2</td> <td>0.4</td> <td>1.5</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>受付事務等</td> <td>9.8</td> <td>30.5</td> <td>53.1</td> <td>3.3</td> <td>0.6</td> <td>2.7</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>10.9</td> <td>35.2</td> <td>45.1</td> <td>5.5</td> <td>1.0</td> <td>2.3</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>8.8</td> <td>23.6</td> <td>44.6</td> <td>9.4</td> <td>4.1</td> <td>9.5</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>7.2</td> <td>22.1</td> <td>52.3</td> <td>2.4</td> <td>0.3</td> <td>15.7</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>・利用頻度:月1回～5回(80%) ・利用時間:2時間/1回(60%) ～4時間/1回(35%)</p> <p>・予約方法に関する満足度が低いが、昨年度と比較し、改善が見られる。 (昨年度 大変満足6.8、満足18.1、普通52.1、不満12.2、非常に不満5.2) →平成25年11月より、施設予約システムを導入。利用日の属する月の2か月前から、24時間インターネットにより週2コマ(最大10コマ)の予約が一度に可能となったことによると考えられる。</p>		大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答	計	接遇等	11.2	34.4	50.3	2.2	0.4	1.5	100.0	受付事務等	9.8	30.5	53.1	3.3	0.6	2.7	100.0	清掃等	10.9	35.2	45.1	5.5	1.0	2.3	100.0	予約方法	8.8	23.6	44.6	9.4	4.1	9.5	100.0	講座等	7.2	22.1	52.3	2.4	0.3	15.7	100.0
	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答	計																																										
接遇等	11.2	34.4	50.3	2.2	0.4	1.5	100.0																																										
受付事務等	9.8	30.5	53.1	3.3	0.6	2.7	100.0																																										
清掃等	10.9	35.2	45.1	5.5	1.0	2.3	100.0																																										
予約方法	8.8	23.6	44.6	9.4	4.1	9.5	100.0																																										
講座等	7.2	22.1	52.3	2.4	0.3	15.7	100.0																																										
<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>・空調設備が老朽化しており、改修の要望が多数。(H25年度中に緊急停止2回発生) ⇒平成26年度空調改修工事実施設計業務委託、平成27年度空調改修工事(予定)</p> <p>・スタッフの対応が親切でない、説明がわかりづらい、名前がわからない等接遇への苦情 ⇒接遇・受付スタッフ対応マニュアルにより、所長より全職員へ指導を実施。</p> <p>・鍵の貸出しを臨機応変にしてほしいとの苦情。 ⇒鍵の返却時間を利用者に徹底し、出来る限りスムーズな鍵の貸出しに努める。</p> <p>・施設の床や廊下、備品(イス・カーテン)が汚いとの苦情。 ⇒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、清掃に努める。 ⇒緊急性の高い設備・備品から、順次修繕・購入を予定。</p> <p>・予約システム導入に伴い、方法がわからない。抽選日(毎月11日)の窓口が混み合うとの苦情。 ⇒事前に利用者への説明会を開催。抽選日は職員を増員し、円滑な受付処理を心掛ける。 所長からスタッフへの研修の徹底。</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、市政モニター、課窓口及び電話で随時対応</p>																																																
<p>②意見、苦情の数</p>	<p>6件</p>																																																
<p>③主な意見、苦情とそれへの対応</p>	<p>・冷暖房の効きが悪いとの苦情。 ⇒耐用年数を18年経過しており、平成27年度に改修工事を予定。当面は、指定管理者が購入した扇風機の無料貸出しにより対応。</p> <p>・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。防音性が高いホールを使用してもらい、隣接している部屋の利用者に事前に事情を説明。状況に応じて、空き部屋を使用してもらうよう対応。</p> <p>・インターネット予約システムについて、経緯や方法がわからないとの苦情(市長への手紙) ⇒導入経緯、利用方法等について回答。</p> <p>・インターネット利用(自主事業)に係るプリンターの設置についての要望(市長への手紙) ⇒指定管理者と協議し、パソコン画面を印刷する際は、当面は事務室にて有料で対応。</p> <p>・施設の壁の汚れについて(市長への手紙) ⇒平成26年度に外壁改修工事を実施予定。</p> <p>・施設周辺歩道の除雪についての意見(市長への手紙) ⇒大雪後、除雪作業が間に合わず、歩道が凍結。区役所職員も協力し、除雪作業を実施。</p>																																																
<p>4 指定管理者による自己評価</p>																																																	
<p>・施設管理運営業務については、新予約システムの導入による効率的で正確なスケジュール管理に基づき、施設の利用促進を図ることができた。</p> <p>・維持管理業務については、年間計画に則り設備の保守を実施し、また、個別修繕の実施にあたっては、美浜区と連絡を密に取り迅速な対応を心掛け、利用者サービスの維持と向上に努めた結果、利用者の満足度を高めることができた。</p> <p>・自主事業については、通常の利用者の妨げにならないように日程を調整し、特定の年代に偏らないような企画を実施した結果、計画以上の実績を上げることができた。</p>																																																	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・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、確実に従っており、安定した管理運営を実現できた。 ・維持管理業務については、所管課と連絡調整を図り、施設の機能維持に努めた。また、施設の老朽化により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。 ・自主事業については、事業計画に沿った事業を実施。健康維持推進に関する講座等、市民のニーズに応じた新規事業を展開することができた。また、親子で参加できる事業を取り入れ、多世代交流を考慮した事業展開への努力がみられた。
履行状況の確認			
確認事項		履行状況	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。当日・月単位で保管。
	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	HPで公開。パンフレットに記載し、窓口等で配布。
	労働関係法を遵守した労働条件の確保	2	25.10.8業務改革推進課長通知(チェックリストの提出を求める)
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	施設毎のアンケート第1回目実施。(12月)市全体アンケート第2回目実施。(1月)結果を館内掲示。
	常設ご意見箱の設置	2	1階カウンターに設置。
	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	鍵の受渡しの際に、利用者へ「施設利用報告書」を配布。施設の損傷など使用時に気がついた点を報告してもらい、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	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	年2回消防点検実施。(10月防火対象物点検、3月消防設備点検)
	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を実施。(1回9月総合訓練実施、2回目3月消火・避難訓練実施)9月に実施された九都県市合同防災訓練に参加。
	職員へのAED講習	3	自主事業「普通救命講習」にて、職員も一緒に3月実施。「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. 1備蓄品配布。事務室内にて保管。
	防災マニュアルの作成	2	作成済。
	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。
	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	市内優先で委託
	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	11人中12人 市内雇用
	障害者雇用への配慮	2	1人(女性)
	男女共同参画の推進	2	6人中12人 女性
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9・10日の2日間で約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	2	各施設と連携し、26年度外部改修工事の事前打合せの日程調整等を行うなど、複合施設を取りまとめている。美浜図書館と連携し、夏休み自習スペース開設。さらに、幼児室では外国語での読み聞かせを実施。
	近隣施設との連携	2	近隣の小学校の施設見学の受入れを実施。
(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	1階ロビーにて千葉日報、朝日新聞、日刊スポーツの3社を提供。
	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を実施。(数年前に西警察から遺失物であった傘を譲ってもらい、活用)傘袋を出しており、利用者に好評。
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	所長が随時確認・指導を実施。
	清潔な服装・身だしなみ	2	所長が随時確認・指導を実施。
	名札の着用	2	所長が随時確認・指導を実施。
利用者支援	備品等の貸し出し	3	備え付けの備品のみでなく、空調の故障により冷房が使用できなかった際には扇風機を貸出すなど、自社の備品を提供し、利用者の利便向上に努めている。
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	サークル掲示板(1か月間)、階段通路(1年間)に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	3	地域で活躍する方を講師に自主事業を開拓。(太巻き寿司、木彫り)正面入り口の花壇は、地域住民によるボランティアで整備されている。
	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。
(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	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高洲・高浜地区に全戸配布。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	作成済。窓口にて配布。
	予約状況(空室情報)のHP・館内掲示板での提供	2	H25.11月からインターネット予約システムが導入。HPに掲載。
	幼児室の利用促進	1	別棟に「子育てリラックス館」には幼児が集まるが、稼働率が低い。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	順守
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	順守
	障害者・障害者団体等の減免	2	実施

管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	配置
	有資格者の存在・配置	2	配置
	適切な人員配置	2	配置
	職員への研修	2	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成。全社員、契約社員、アルバイトへ研修実施。
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	親子で参加できる「親子太巻き教室」などの自主事業を実施。
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	8月には、夏休みを活用した「こどもお楽しみ映画会」「木工教室」や親子で参加できる「親子太巻き教室」を実施。さらに、高齢者を対象とした「木彫り」を新規事業として実施。高齢者用静養室事業を実施。
	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	昨年度に好評であった「ノルディックウォーキング」や「骨盤健康体操」を継続し、事業計画に沿った自主事業を実施。親子で参加できる「親子太巻き教室」など、多世代交流を考慮した事業展開への努力がみられる。1回目のアンケートとして、自主事業に関するアンケートを実施。今後の事業展開を期待する。
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	実施
	修繕の実施	2	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。 ＜市実施修繕＞ ①昇降機設備改修工事 ②耐震補強外実施設計業務委託 ③空調機器の機密・補修修繕(2回) 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	3	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	3	毎日確認。土日は台数をチェック。
	駐車場の巡回	3	午前・午後・夜間に巡回を実施。4時間以上の駐車については、張り紙により注意・警告を促している。
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)。
	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	保持に努めている。
	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。
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	点検・整備実施
	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	作成済
	緊急時対応研修の実施	2	実施予定
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。
(4) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	ロビー・諸室の間引きによる節電実施。

合計	165
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

12	項目
64	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 自主事業については、利用者ニーズを踏まえた多種多様な事業を実施し、定着させていることは評価できるが、収支がマイナスとならないよう見直しを図らねばならない。

イ 幅広い年齢層のアンケート調査を実施し、管理運営に活かされたい。

ウ 収支実績が赤字であり、清掃費等管理費のさらなる経費削減に努められたい。

エ 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、過年度の繰越欠損の解消に努めており、当期純利益の伸びが頭打ちとなっている点について注意を要するも、ただちに事業の継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクは低いと判断される。