

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	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	11/8. 9	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				
		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	通年	ボール、椅子を使つてのストレッチ	
	6	名画上映会	毎月1回	千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映	
	7	5・5まつり	5/5	地域団体と共催し、子どもをメインとしたお祭り	
	8	七夕まつり	6/14-7/7	ロビーに笹を設置し、自由に短冊を飾る	
	9	さわやか気功入門講座	6/17-7/22	気功の基本を学ぶ入門編	
	10	夏期自習室	7/19-8/31	ロビーの一角に自習室を開設	
	11	ノルディックウォーキング	7/30、10/29	2本のポールを使ったウォーキング	
	12	スマイルピラティス	8/1-3/23	ピラティスの基本を学ぶ入門編	
	13	子ども木工教室	8/18, 20	子どもを対象とした木工作り	
	14	夏休みお楽しみ映画会	8/23	幼児対象の短編映画を上映	
	15	プリザーブドフラワー	8/25, 12/4	プリザーブドフラワーの基本を学ぶ入門編	
	16	美浜 尺八・箏邦楽コンサート	9/28	尺八、箏の演奏会	
	17	ほほえみの観音様を彫る	9/22-11/10	円空仏の手彫り体験教室	
	18	クリスマスコンサート	12/6	登録サークルによるクリスマスソング披露	
19	乳和食でおいしく減塩	1/27	千葉県牛乳普及協会による、減塩料理教室		
20	少林寺拳法	2/15-3/22	親子で護身術を学ぶ入門編		
21	春のこどもまつり	2/28	雛飾り展示、人形劇公演		
22	広報映画上映会（裁判員制度）	3/23	千葉地方裁判所より借りたビデオを上映		
23	男の初めての料理教室	3/28	料理初心者の男性のみを対象とした、料理教室		
24	普通救命講習	3/28	千葉市防災普及公社の協力による救命講習会		
25	落語会（学生落語会）	3/30	千葉大学落語研究会による落語会の開催		
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	119,984	113,541	105.7%	91,038	131.8%
	② 稼働率				
	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)
	47.2%	45.1%	2.1%	50.4%	-3.2%

(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	51,704	51,704	100.0%	
	利用料金	5,881	4,929	119.3%	
	自主事業	1,137	156	728.8%	
	その他	163	0	-	
	合計	58,885	56,789	103.7%	
	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	22,305	22,368	99.7%	
	事務費	15,799	15,364	102.8%	
	管理費	18,838	18,901	99.7%	
	自主事業	1,222	234	522.2%	
	その他	0	0	-	
	合計	58,164	56,867	102.3%	
	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)		
	721	▲ 78	799		
(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	8,816		
	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)	1 件	0 件	1 件	
	※開示決定がなされた事案の概要: 公募時の提案書の開示 ※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

<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>ア 調査方法： 第1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。 第2・3回:施設にて、独自のアンケートを実施。</p> <p>イ 回答者数： 第1回:回答数915件(95.3%)、第2回:回答数16件(100%)、第3回:回答数62件(100%)</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、その他意見について 第2回:幼児室について 第3回:自主事業について</p> <p>* 調査結果及び対応策については、館内に一定の期間掲示。</p>																																																
<p>②調査の結果 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回目】</p> <p>1 回答者の属性： 女性(72.6%)、勤労者でない(77.6%)、60歳以上(72.8%)</p> <p>2 満足度調査結果 (数値は%)</p> <table border="1" data-bbox="487 758 1288 1061"> <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>10.1</td> <td>32.7</td> <td>50.9</td> <td>2.5</td> <td>0.1</td> <td>3.7</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>受付事務等</td> <td>9.3</td> <td>30.6</td> <td>51.3</td> <td>1.7</td> <td>0.4</td> <td>6.7</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>10.1</td> <td>36.0</td> <td>44.5</td> <td>5.1</td> <td>1.0</td> <td>3.3</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>8.4</td> <td>23.8</td> <td>46.8</td> <td>4.3</td> <td>1.2</td> <td>15.5</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>6.2</td> <td>22.7</td> <td>45.5</td> <td>7.9</td> <td>0.7</td> <td>17.0</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>・利用頻度 月1～5回:79.5%</p> <p>・利用時間 2時間:56.2%、4時間:38.6%</p> <p>・講座(自主事業)に関する満足度が低かった。 →新規講座(歌・料理・外国語等)への要望が多くあったことや、周知不足への不満によるものと考えられる。</p> <p>3 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、改修の要望が多数ある。 ⇒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) ⇒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>・スタッフの対応が親切でない。 ⇒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>・施設に汚れがある。 ⇒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、清掃に努める。</p> <p>・自主事業を充実させてほしい。 ⇒多種多様な新規事業を実施し、周知する。</p> <p>・予約システムの使い勝手が悪い。 ⇒利用者にわかりやすく説明し、システムの普及に努める。</p>		大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答	計	接遇等	10.1	32.7	50.9	2.5	0.1	3.7	100.0	受付事務等	9.3	30.6	51.3	1.7	0.4	6.7	100.0	清掃等	10.1	36.0	44.5	5.1	1.0	3.3	100.0	予約方法	8.4	23.8	46.8	4.3	1.2	15.5	100.0	講座等	6.2	22.7	45.5	7.9	0.7	17.0	100.0
	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答	計																																										
接遇等	10.1	32.7	50.9	2.5	0.1	3.7	100.0																																										
受付事務等	9.3	30.6	51.3	1.7	0.4	6.7	100.0																																										
清掃等	10.1	36.0	44.5	5.1	1.0	3.3	100.0																																										
予約方法	8.4	23.8	46.8	4.3	1.2	15.5	100.0																																										
講座等	6.2	22.7	45.5	7.9	0.7	17.0	100.0																																										
	<p>【2回目】 幼児室の利用者へアンケートを実施</p> <p>1 初めて利用した時期</p> <p>①H26 2件、②H25年 7件、③それ以前 7件</p> <p>2 以前の利用時との比較</p> <p>①良くなった 12件、②少し良くなった 2件、③未回答 2件 →室内装飾や玩具の購入、床の張替修繕実施によるものと考えられる。</p> <p>3 設置してほしい玩具等</p> <p>①ままごと道具、②すべり台、③パズル →すべて購入し、設置した。</p> <p>4 幼児室での開催を希望する自主事業</p> <p>①絵本の読み聞かせ 6件、②おゆうぎ・手遊び 8件、③ベビーマッサージ・サイン 2件、④体操 4件 →幼児室の利用促進のため、今後の自主事業として企画検討中。</p> <p>5 意見・苦情とそれへの対応</p> <p>・黒板に掲示用を留めるマグネットが危ないとの指摘⇒マグネットを撤去し、粘着テープで掲示物を固定。 ・カーペットが固い、不衛生との指摘⇒カーペットタイルの張替修繕を実施(美浜区発注)</p>																																																

【3回目】自主事業の参加者へアンケートを実施					
1 満足度調査結果 (数値は%)					
	満足	普通	不満	計	・子どもや友達と、楽しく参加できた。 ・初めての経験ができ、勉強になった。 ・今後も継続してほしい。
費用	14.3	85.7	0.0	100.0	
時間	0.0	85.7	14.3	100.0	
2 事業を知ったきっかけ					
①市政日より 12件、②チラシ・ポスター 39件、③知人の紹介 11件					
→1回目のアンケート結果を踏まえ、ポスター・チラシによる周知を図ったことによると考えられる。					

(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	4件
----------	----

①民間業者広告物のマグネットが使用されていたことについて(市長への手紙)	⇒施設にて対処済みである旨を説明し、了承を得た。
②音響機器及びカラオケ機器更新の要望(市長への手紙)	⇒今後、検討していくことで了承を得た。
③閉館時における、空調の停止時間と駐車場の閉鎖時間が適切でないとの指摘。(市長への手紙)	⇒空調については、閉館時まで適切な温度を維持することで対応。 ⇒駐車場の閉鎖については、閉館後も余裕をもって退場できるよう対応。
④ロビーが暗いとの苦情。	⇒指定管理者にて、蛍光灯延長アダプタを購入し、照度を高くすることで対応。

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、新予約システム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。  
・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。  
・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するとともに、新規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。  
・幼児室については、市が実施したカーペットの全面張り替えに合わせ、室内全体の美化と装飾や安全性の向上、遊具の増設を施し、利用者から好評を得た。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>・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。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、確実に実行しており、安定した管理運営を実現できた。</p> <p>・維持管理業務については、美浜区と連絡調整を図り、施設の機能維持に努めた。また、今年度実施された「外部改修工事」では、併設施設との連携や利用者への周知・安全確保等に努め、円滑な工事が実施できた。</p> <p>・自主事業については、事業計画に沿った事業を実施。参加者からの要望を踏まえた講座や稼働率の低い諸室を利用した講座を開催し、多種多様な自主事業を展開した。</p>
-------	---	----	---

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。
	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。
	労働関係法を遵守した労働条件の確保	2	26.9.22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	3	全3回のアンケートを実施。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	利用者が「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。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。
	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。 (9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回目:9月に3館合同で総合訓練実施、2回目:3月に消火・避難訓練実施)9月に実施された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	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。廃棄物対策課の依頼により、H27.6より「使用済小型家電回収ボックス」を設置。
雇用の考え方	市内雇用の確保	3	12人/12人 市内雇用
	障害者雇用への配慮	2	雇用なし(門戸は開いている)
	男女共同参画の推進	3	6人/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。2日間で延約2万8千人が来場。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	複合施設管理体制	2	駐車場や機械警備等、施設全体を管理。
	複合施設との連携	2	併設施設と連携し、工事の日程調整を行った。
	近隣施設との連携	3	近隣小学校の施設見学の受入れを実施。社協高洲・高浜地区部会と協力し、階段昇降機体験会を開催。 自主事業「春のこどもまつり」では、近隣の幼稚園児によって作られたひな人形を1階ロビーに展示。

(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。)傘袋も好評。
	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	幼児室のスリッパの購入、扇風機の貸出等、利用者からの要望に迅速に対応した。
	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を掲示。
	地域の文化資源、人材等の情報発信	3	地域住民を講師とした自主事業を展開。地域人材の活用に積極的な姿勢が見られる。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や館内にて掲示。
	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・お知らせ等、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、利用ガイドを受付配布。
	情報紙、チラシ等の作成・配布	3	年5回、情報誌「かもめ」を事業委員会と協力して作成。高洲・高浜地区へ全戸配布。今年度より、イベント開催後の「報告レポート」を作成し、館内掲示・関係団体等への配付を開始。さらに、読売新聞の折り込みチラシに自主事業を掲載し、情報発信に努めている。
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	作成済。
	予約状況(空室情報)のHP・館内掲示板での提供	2	H25.11月よりインターネット予約システム導入。
	幼児室の利用促進	2	知育グッズの購入や近隣幼稚園への広報活動により、利用者が増加。アンケート結果を考慮し、自主事業を企画検討するなど、利用促進に努めている。
	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、有効に活用されている。
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。所長より社員・契約社員・アルバイトへ随時実施。
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	3	「5・5まつり」では、地域と連携し、昔遊びを伝承するなど、延約2万人の来場者で賑わった。
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	3	乳幼児が参加しやすいよう、映画会や人形劇を開催。
	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活用。
	自主事業の実施状況	3	名画上映会の冒頭で、裁判員制度に関する映画を放送するなど、学びを意識した事業を取り入れた。また、稼働率の低い料理実習室を使用し、新規事業を展開した。

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消防設備修繕 ②自動ドア修繕 ③冷温水配管補修・冷媒ポンプ取替修繕 ④外部改修工事(外壁・屋上防水) ⑤空調設備改修工事实施設計業務委託 ⑥幼児室カーペットタイル張替修繕 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	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、千葉西警察とも連携している。
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	実施。作業日報(日常清掃、定期清掃)確認。
	定期清掃の実施	2	実施。
	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。市及び指定管理者にて管理。
	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、作業日報確認。
	警備の実施・日誌の作成	2	夜間業務点検表、機械警備報告書確認。
	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。
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	事業委員会と検討し、諸室の間引きを実施。

合計	172
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

18	項目
59	項目
0	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、例年同様の画一的な内容のみではなく、新しい事業の展開を図られたい。また、料理実習室の稼働率向上にも努められたい。

イ 利用者数及び稼働率について、対前年度比で増加したことについては評価できる。

ウ 市内雇用及び女性の雇用について、広く門戸を開いていることは評価できる。

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。