

平成26年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市花見川区花島コミュニティセンター	指定管理者	テルウェル東日本・スポーツクラブNASグループ	
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	千葉市花見川区地域振興課	

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。		
	花島コミュニティまつり	5月18日	地域及びサークルの皆様と共同で開催		
	② 自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	心と身体に優しいヨガ教室	通年	ヨガの呼吸法を学び、ヨガの動きから腰痛予防、体力維持、ストレス開放効果など、心と身体をリフレッシュします。		
	ベビーマッサージ教室	4-9月 11-3月 毎火曜日	マッサージ(スキンシップ)による親子の絆を深め、お子様の発育発達、ストレス発散にも効果があります。		
	ノルディックウォーキング教室	4-5月 11-12月 各6回	当センターと隣接する花島公園緑地を使用し、広い世代の方に気軽に運動を楽しんでいただけます。		
懐かしの映画会	毎月開催	前年度から定期開催、毎回100名以上の方にご参加いただきます。夏休みには子供向け映画会も開催。			
第2回 花島クリスマスコンサート	12月14日	指定管理者とサークルが共同で企画運営、地域の皆様が有意義に余暇を過ごせるコンサートを開催			
(2) 利用状況	① 利用者数(人) ※諸室のみ				
	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	
	69,815	65,908	105.9%	69,292	
	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)	
	29.8%	30.0%	-0.2%	30.0%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	
	指定管理委託料	21,184	21,184	100.0%	自主事業 募集定員に対して、充足率 50.1%の減少による減額。
	利用料金	4,794	5,232	91.6%	
自主事業	2,029	3,200	63.4%		
その他	0	0	0.0%		
合計	28,007	29,616	94.6%		
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	11,326	11,326	100.0%	事務機器リース品、事務消耗品等の削減。スポーツ施設との経費案分の見直しによる減額。	
事務費	1,734	4,280	40.5%		
管理費	12,258	11,202	109.4%		
自主事業	2,206	2,416	91.3%		
その他	0	0	0.0%		
合計	27,524	29,224	94.2%		
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)			
483	392	91			

(4)指定管理者が行った処分の件数	<div>＜処分の状況＞</div> <table><tr><th>処分の種別</th><th>処分根拠</th><th>件数</th></tr><tr><td>使用許可</td><td>千葉市コミュニティセンター設置管理条例第8条</td><td>5,006</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉市コミュニティセンター設置管理条例第9条</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉市コミュニティセンター設置管理条例第10条</td><td>0</td></tr></table>				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉市コミュニティセンター設置管理条例第8条	5,006	使用不許可	千葉市コミュニティセンター設置管理条例第9条	0	使用の制限	千葉市コミュニティセンター設置管理条例第10条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																													
使用許可	千葉市コミュニティセンター設置管理条例第8条	5,006																																													
使用不許可	千葉市コミュニティセンター設置管理条例第9条	0																																													
使用の制限	千葉市コミュニティセンター設置管理条例第10条	0																																													
(5)市への不服申立て	<div>＜件数＞</div> 0件 <div>＜概要＞</div>																																														
(6)情報公開の状況	<div>＜関連文書の公開状況＞</div> <table><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><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></table> <div>＜文書開示申出の状況＞</div> <table><tr><th>申出先</th><th>開示</th><th>不開示</th><th>合計</th></tr><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></table>				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 ()カッコ内の数字は、1回目																																																																					
①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法:第1回(7月9日～8月8日)、第2回(1月4日～1月31日) イ 回答者数:第1回…557名 第2回…648名 ウ 質問項目(1)利用者の性別、(2)利用者の年齢層、(3)スタッフの対応への満足度 (4)施設の清掃状態への満足度、(5)施設の講座等の企画について、(6)予約方法について																																																																				
②調査の結果	ア 回答者の属性 % <table><tr><td>性別</td><td>男</td><td>24.4(22.8)</td><td>女</td><td>74.2(75.6)</td><td>未記入</td><td>1.4(1.6)</td></tr><tr><td rowspan="2">職業</td><td>学生</td><td>0.6(0.0)</td><td>勤労者</td><td>12.2(10.2)</td><td>主婦</td><td>54.9(60.0)</td></tr><tr><td>無職</td><td>29.0(27.8)</td><td>未記入</td><td>3.2(2.0)</td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">年齢</td><td>～19</td><td>0.6(0.2)</td><td>～39</td><td>4.3(6.6)</td><td>～59</td><td>15.7(14.5)</td></tr><tr><td>～79</td><td>73.6(75.6)</td><td>80～</td><td>4.0(2.3)</td><td>未記入</td><td>1.7(0.7)</td></tr></table> イ 満足度に関する質問 % <table><tr><td>設問</td><td>大変満足 満足</td><td>普通</td><td>不満足 非常に不満足</td><td>未記入</td><td>合計</td></tr><tr><td>受付等の対応</td><td>58.3(64.4)</td><td>37.4(32.3)</td><td>0.7(1.3)</td><td>3.6(2.0)</td><td>100(100)</td></tr><tr><td>清掃等</td><td>70.9(76.3)</td><td>25.9(20.6)</td><td>1.7(1.8)</td><td>1.5(1.3)</td><td>100(100)</td></tr><tr><td>講座等</td><td>42.5(32.5)</td><td>37.5(46.5)</td><td>1.2(1.8)</td><td>18.8(19.2)</td><td>100(100)</td></tr><tr><td>予約方法</td><td>43.1(43.8)</td><td>36.7(36.3)</td><td>6.8(6.1)</td><td>13.4(13.8)</td><td>100(100)</td></tr></table>						性別	男	24.4(22.8)	女	74.2(75.6)	未記入	1.4(1.6)	職業	学生	0.6(0.0)	勤労者	12.2(10.2)	主婦	54.9(60.0)	無職	29.0(27.8)	未記入	3.2(2.0)			年齢	～19	0.6(0.2)	～39	4.3(6.6)	～59	15.7(14.5)	～79	73.6(75.6)	80～	4.0(2.3)	未記入	1.7(0.7)	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計	受付等の対応	58.3(64.4)	37.4(32.3)	0.7(1.3)	3.6(2.0)	100(100)	清掃等	70.9(76.3)	25.9(20.6)	1.7(1.8)	1.5(1.3)	100(100)	講座等	42.5(32.5)	37.5(46.5)	1.2(1.8)	18.8(19.2)	100(100)	予約方法	43.1(43.8)	36.7(36.3)	6.8(6.1)	13.4(13.8)	100(100)
性別	男	24.4(22.8)	女	74.2(75.6)	未記入	1.4(1.6)																																																															
職業	学生	0.6(0.0)	勤労者	12.2(10.2)	主婦	54.9(60.0)																																																															
	無職	29.0(27.8)	未記入	3.2(2.0)																																																																	
年齢	～19	0.6(0.2)	～39	4.3(6.6)	～59	15.7(14.5)																																																															
	～79	73.6(75.6)	80～	4.0(2.3)	未記入	1.7(0.7)																																																															
設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計																																																																
受付等の対応	58.3(64.4)	37.4(32.3)	0.7(1.3)	3.6(2.0)	100(100)																																																																
清掃等	70.9(76.3)	25.9(20.6)	1.7(1.8)	1.5(1.3)	100(100)																																																																
講座等	42.5(32.5)	37.5(46.5)	1.2(1.8)	18.8(19.2)	100(100)																																																																
予約方法	43.1(43.8)	36.7(36.3)	6.8(6.1)	13.4(13.8)	100(100)																																																																
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	ア 映画会やコンサート、絵画の展示など、無料で見られるものが増えたのが良い。 対応:今後も所属サークルや地域と連携した、気軽に楽しめる事業の展開を行います。 イ 1年間通して利用するので、年度始めに一括で予約を取りたい。 対応:現在の予約システムの仕組みをご理解いただけるよう、説明しています。																																																																				

(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	ご意見ボックス
②意見、苦情の数	意見なし
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	
<p>当センターでは「市民の健康・体力づくり・生きがいづくりに寄与し、地域コミュニティとしての交流機能を発揮する施設」を目標に活動いたしました。</p> <p>当センターは、他のコミュニティに比べ歴史も浅く、市民の皆様の認知度も低いとのことから、下記の4点に重点を置き事業展開いたしました。</p> <p>①積極的な自主事業と地域イベントの活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの特色であるスポーツ系教室に重点を置き、企画実施いたしました。 ・参加者も増加傾向となり年度当初に比べ、活動諸室も広い部屋で行えるようになり、多くの方々に楽しんでいただけるようになりました。 ・家族や広い世代の方に定期的にご参加いただくよう、映画上映会や絵本の読み聞かせ等を定期開催いたしました。 <p>②登録サークルの増加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各サークルが充実した活動をおこなえるよう、備品や設備の充実を図り、サークルの活動支援を実施いたしました。 ・来館者の目に付くように、サークル紹介コーナーを一か所に集約いたしました。 <p>③利用者や地域の方々との交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域自治会、町内会、サークル代表者で構成される運営懇談委員会、花島コミュニティまつり実行委員会と協力、活動支援を実施いたしました。 ・花島コミュニティまつりでは、多くのサークル活動の発表の場を設け、生きがいや達成感、次なる目標に進む活力に寄与いたしました。 ・地域の高等学校との共同イベント「スプリングコンサート」を開催、次世代を担う皆さんとも交流を深めました。 <p>④人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様サービス向上、スタッフのスキルアップを目標に、年間の研修計画に基づき人材育成、教育に努めました。 	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>①施設の貸し出し、管理については、問題なし。稼働率は前年度とほぼ同様の29.8%であり、利用料金収入は目標額に到達しなかったものの、登録サークル数は大幅に増加している(H25 114団体→H26 196団体)。</p> <p>②自主事業は前年度を上回る48教室を実施。指定管理者の特色であるスポーツ系教室を中心に、様々な年代を対象とした自主事業を開催し、前年度を上回る参加人数(H25:1,511人→H26:1,620人)となっている。</p> <p>③地域の自治会、商店(店舗)との結びつきが強くなっていて、チラシ配布等において協力を得ているほか、近隣高校との共同によるスプリングコンサートを行うなど、地域ネットワークの構築による成果も見られている。</p> <p>④ビジネスマナーや事故防止の基礎知識など、従業員に対し、多様な研修を行っている。</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 その他市長が定める基準			
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	遵守している
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	遵守している
	障害者・障害者団体等の減免	2	障害手帳等にて確認し減免
施設利用者への支援 方策	ユニバーサルサービスの徹底	2	様々な対応が可能となるよう研修等実施
	利用者対応のマニュアル化	2	作成済
	苦情及び要望の分析・対応	2	個々に対応等を行い、毎月市へ報告。
法令等遵守の考え方	諸室の使用許可	2	法令を遵守し履行している
	個人情報の保護、機密の保持	2	鍵付ロッカーで保存する
	個人情報保護及び情報公開に関する内部規程の整備	2	作成済
	個人情報マネジメント委員会の設置	2	設置済
	法令順守に関する第三者評価機関によるモニタリング	2	実施済
	労働関係法を遵守した労働条件の確保	2	
リスク管理の考え方	災害時マニュアルの作成	2	作成済
	マニュアル等に沿った訓練等の実施	2	年2回の防災訓練(20名ほど参加)
	自衛消防隊の組織・訓練	2	秋季消防訓練に自衛消防隊として参加
	避難経路及び避難場所の周知	2	館内掲示等により対応
	適切な賠償保険への加入	2	加入済

施設管理運営体制・バックアップ体制	責任者不在時の本社スタッフの配置	2	体制確立済。館長含め3人体制で不在時なし。
施設管理の責任体制、必要な専門資格等の配置体制	緊急連絡体制の整備	2	整備済、掲示もしている
従業員の管理能力向上策	職員への研修	2	様々な研修を毎月行っている。
相談、苦情等への対応	相談窓口コンシェルジュの配置	2	窓口職員の配置
	接客業務マニュアル(接客・苦情対応)の作成	2	作成済
管理規程・マニュアル等の考え方	各種管理規程・マニュアルの作成	2	作成済
事業モニタリングの考え方	利用者アンケートの実施	2	年2回実施
	日常、定期、随時モニタリングの実施	2	実施している
花島コミュニティセンターの運営	文化振興の拠点、情報の窓口としての機能	2	ポスター掲示等によりネットワーク構築
	地域ネットワーク体制の整備、活動サポート	2	社会科見学、職場体験等実施、近隣高校によるスプリングコンサート開催
市内産業の活性化、市内業者の登用、環境への配慮の考え方	市内事業者への委託	2	清掃等市内業者へ委託
	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	グリーン購入、裏紙利用
	最適化省エネ対策の実施	2	CCではないが、施設全体で最適化
	什器・備品クリーニング&リフォームシステムの活用	2	窓フィルム張替、卓球台天板交換を実施
従事者確保の考え方	市内雇用の確保	2	13人中12人市内
	障害者雇用への配慮	2	現在0名、募集は行っている。
	男女共同参画社会の推進	2	13人中8人男性、5人女性
(2) 施設の効用の発揮 施設管理能力			
利用促進の方策	チラシ配布、ホームページ更新等の実施	2	窓口配布のほか、近隣幼稚園、小学校への配布、自治会での掲示、近隣施設での掲示。
広報・プロモーション活動の考え方	広報誌の月1回発行	2	平成26年度12回発行(+特別号2回)
	広報誌のポスティング	2	館内及び区役所に掲示(自治会回覧)
	ホームページの作成・更新	2	作成済、随時更新
	エリアマーケティングの実施	2	花島CCだけでなく、総合的に実施
	近隣商店会、駅前での広報	2	商店街(コンビニ)にて実施(花見川団地)
施設貸出業務に関する考え方	鍵の受け渡し、管理状況	2	諸室貸出時のみ鍵の貸出
自主事業実施の考え方	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	世代等の偏りのない事業の実施(コミュニティまつり等)
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	乳幼児・高齢者が参加しやすい事業の実施(子ども映画、ヨガ、高齢者向け運動)
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働率の低い時間帯を活用し実施
	自主事業の実施状況	3	スポーツ系教室を中心に様々な自主事業を実施。教室数、参加人数は前年度より増加
市・関係機関等の連絡調整方法	事故・苦情・要望発生時の即時報告	2	電話報告し、月次報告
	市との定例会議の開催	2	毎月10日に開催
	近隣関係機関との協力	2	小中学生の施設見学、職場体験の受け入れ
花島公園センターの維持管理運営に関する具体的方策	コミュニティセンター諸室の維持管理	2	終了時に点検等を実施
	コミュニティまつりの開催	2	5月開催
	創作室2(調理室)の安全対策	2	利用の際の注意喚起、終了後の確認
(3) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	照明、冷暖房等の調整、裏紙利用等

合計	105
平均	2.0

※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

1	項目
51	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- (1) 地理的な要因はあるとしても、稼働率の向上に向け、方策を検討されたい。
(2) 自主事業の実施状況については評価できる。
(3) 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、共同事業体構成員のうち1者について、誤謬計上が発見されたことは注視する必要があるものの、ただちに事業継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。