

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市若葉区都賀コミュニティセンター	指定管理者	アクティオ株式会社
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	若葉区地域振興課

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>9月24日～9月25日</td> <td>サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。</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	9月24日～9月25日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。																																																		
	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	9月24日～9月25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(全33回) <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>認知症の理解とその予防</td> <td>4月26日</td> <td>認知症の理解と予防</td> </tr> <tr> <td>あそび歌と絵本の会</td> <td>5月25日他10回</td> <td>わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ</td> </tr> <tr> <td>リトミック教室</td> <td>5月10日、11月8日</td> <td>幼児向けのリズム体操</td> </tr> <tr> <td>七宝焼教室</td> <td>5月18日</td> <td>初心者にもできる「七宝焼き教室」</td> </tr> <tr> <td>健康づくり</td> <td>6月17日、10月21日</td> <td>栄養講話、調理実習とお口ケア</td> </tr> <tr> <td>おひざにだっこのお話し会とおもちゃの広場</td> <td>4月27日他4回</td> <td>親子で楽しい体験</td> </tr> <tr> <td>体験しよう！-162℃の不思議な世界</td> <td>8月22日</td> <td>天然ガスの不思議な科学的体験</td> </tr> <tr> <td>ハーモニカコピーコンサート</td> <td>11月22日</td> <td>ハーモニカの演奏</td> </tr> <tr> <td>餅つき大会</td> <td>1月15日</td> <td>誰でも参加できる餅つき大会と無料配食</td> </tr> <tr> <td>あそびのボランティア養成講座</td> <td>6月13日、11月21日</td> <td>手遊び、わらべ歌と絵本の読み聞かせ</td> </tr> <tr> <td>田舎味噌づくり教室</td> <td>2月15日、3月8日</td> <td>手作り味噌のつくり方講習</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>他 4回</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	認知症の理解とその予防	4月26日	認知症の理解と予防	あそび歌と絵本の会	5月25日他10回	わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ	リトミック教室	5月10日、11月8日	幼児向けのリズム体操	七宝焼教室	5月18日	初心者にもできる「七宝焼き教室」	健康づくり	6月17日、10月21日	栄養講話、調理実習とお口ケア	おひざにだっこのお話し会とおもちゃの広場	4月27日他4回	親子で楽しい体験	体験しよう！-162℃の不思議な世界	8月22日	天然ガスの不思議な科学的体験	ハーモニカコピーコンサート	11月22日	ハーモニカの演奏	餅つき大会	1月15日	誰でも参加できる餅つき大会と無料配食	あそびのボランティア養成講座	6月13日、11月21日	手遊び、わらべ歌と絵本の読み聞かせ	田舎味噌づくり教室	2月15日、3月8日	手作り味噌のつくり方講習	その他	他 4回	-																								
事業名	実施時期	事業の概要																																																													
認知症の理解とその予防	4月26日	認知症の理解と予防																																																													
あそび歌と絵本の会	5月25日他10回	わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ																																																													
リトミック教室	5月10日、11月8日	幼児向けのリズム体操																																																													
七宝焼教室	5月18日	初心者にもできる「七宝焼き教室」																																																													
健康づくり	6月17日、10月21日	栄養講話、調理実習とお口ケア																																																													
おひざにだっこのお話し会とおもちゃの広場	4月27日他4回	親子で楽しい体験																																																													
体験しよう！-162℃の不思議な世界	8月22日	天然ガスの不思議な科学的体験																																																													
ハーモニカコピーコンサート	11月22日	ハーモニカの演奏																																																													
餅つき大会	1月15日	誰でも参加できる餅つき大会と無料配食																																																													
あそびのボランティア養成講座	6月13日、11月21日	手遊び、わらべ歌と絵本の読み聞かせ																																																													
田舎味噌づくり教室	2月15日、3月8日	手作り味噌のつくり方講習																																																													
その他	他 4回	-																																																													
(2) 利用状況	①利用者数(人) <table border="1"> <thead> <tr> <th>H23年度(A)</th> <th>H22年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H23目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>115,727</td> <td>111,004</td> <td>104.3%</td> <td>101,620</td> <td>113.9%</td> </tr> </tbody> </table> ②稼働率 <table border="1"> <thead> <tr> <th>H23年度(a)</th> <th>H22年度(b)</th> <th>対前年度増減(a)-(b)</th> <th>H23目標値(c)</th> <th>対目標値増減(a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>38.3%</td> <td>46.1%</td> <td>-7.8</td> <td>43.0%</td> <td>-4.7</td> </tr> </tbody> </table>	H23年度(A)	H22年度(B)	前年度比(A)/(B)	H23目標値(C)	達成率(A)/(C)	115,727	111,004	104.3%	101,620	113.9%	H23年度(a)	H22年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H23目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)	38.3%	46.1%	-7.8	43.0%	-4.7																																										
H23年度(A)	H22年度(B)	前年度比(A)/(B)	H23目標値(C)	達成率(A)/(C)																																																											
115,727	111,004	104.3%	101,620	113.9%																																																											
H23年度(a)	H22年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H23目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)																																																											
38.3%	46.1%	-7.8	43.0%	-4.7																																																											
(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>52,076</td> <td>52,076</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">「その他」はコピー収入等</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>9,172</td> <td>9,305</td> <td>98.6%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>150</td> <td>179</td> <td>83.8%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>150</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>61,548</td> <td>61,560</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> ②支出実績(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>人件費</td> <td>19,519</td> <td>20,002</td> <td>97.6%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>13,188</td> <td>12,230</td> <td>107.8%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>27,902</td> <td>29,149</td> <td>95.7%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>289</td> <td>310</td> <td>93.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>60,898</td> <td>61,691</td> <td>98.7%</td> </tr> </tbody> </table> ③収支実績(千円) <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>650</td> <td>▲ 131</td> <td>781</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	52,076	52,076	100.0%	「その他」はコピー収入等	利用料金	9,172	9,305	98.6%	自主事業	150	179	83.8%	その他	150	0	-	合計	61,548	61,560	100.0%		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	19,519	20,002	97.6%		事務費	13,188	12,230	107.8%	管理費	27,902	29,149	95.7%	自主事業	289	310	93.2%	その他	0	0	-	合計	60,898	61,691	98.7%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	650	▲ 131	781
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	52,076	52,076	100.0%	「その他」はコピー収入等																																																											
利用料金	9,172	9,305	98.6%																																																												
自主事業	150	179	83.8%																																																												
その他	150	0	-																																																												
合計	61,548	61,560	100.0%																																																												
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																																																											
人件費	19,519	20,002	97.6%																																																												
事務費	13,188	12,230	107.8%																																																												
管理費	27,902	29,149	95.7%																																																												
自主事業	289	310	93.2%																																																												
その他	0	0	-																																																												
合計	60,898	61,691	98.7%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
650	▲ 131	781																																																													

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <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>35,080</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	35,080	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	35,080																																										
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> <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> <文書開示申出の状況> <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> ※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	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	ア 調査方法 利用者へのアンケート用紙の配布(7月、1月) イ 回答者数 4,313人 ウ 質問項目 (1) 利用者の性別・年齢層(2) 設備の満足度(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) 予約方法の満足度(6) 講座等の満足度(7) 備品の不足(第二回目のみ)
② 調査の結果	(1) 回答者の属性: 男性1,121人(26.0%)、女性3,129人(72.5%)、未記入63人(1.5%)、～19歳98人(2.3%)、～39歳359人(8.3%)、～59歳687人(15.9%)、～79歳2,902人(67.3%)、80歳～207人(4.8%)、未記入60人(1.4%) (2) 設備の満足度: 大変満足446人(10.3%)、満足1,575人(36.5%)、普通1,905人(44.2%)、不満足254人(5.9%)、非常に不満足14人(0.3%)、未記入119人(2.8%) (3) スタッフの対応: 大変満足818人(19%)、満足1,947人(45.1%)、普通1,383人(32.1%)、不満足59人(1.4%)、非常に不満足19人(0.4%)、未記入87人(2.0%) (4) 清掃: 大変満足652人(15.1%)、満足2,078人(48.2%)、普通1,465人(34%)、不満足30人(0.7%)、非常に不満足2人(0.04%)、未記入86人(1.99%) (5) 予約方法: 大変満足371人(8.6%)、満足1,012人(23.5%)、普通1,500人(34.8%)、不満足674人(15.6%)、非常に不満足238人(5.5%)、未記入518人(12.0%) (6) 講座等の満足度: 大変満足396人(9.2%)、満足968人(22.4%)、普通2,034人(47.2%)、不満足51人(1.2%)、非常に不満足2人(0.1%)、未記入862人(20%) (7) 備品不足: 感じる234人(16.1%) 感じない848人(58.5%) 未記入367人(25.4%)
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	●破れている絵本ばかりで困る。⇒寄贈された本を設置しているが経年変化が著しいものについては撤去する。 ●幼児室のカーペットが汚く、不衛生である。⇒カーペット及びクロス張替を実施する。 ●1カ月分まとめて予約可能としてほしい。 ⇒申請が1日に集中し、窓口が混乱することが想定される。なお、この制度は市側の判断となるため単独での対応は困難であるが意見は伝え検討いただく。
(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、投書
② 意見、苦情の数	1件
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	●利用時間中にもかかわらず閉館準備をし、帰りを急かす職員についての苦情 ⇒所長以下管理職3名で閉館業務遂行の徹底を行う。

4 指定管理者による自己評価

・利用者アンケートの結果から、スタッフ対応・清掃状態についていずれも、「大変満足」「満足」の割合が6割を超えるという高評価を頂いており、努力の成果が表れている。
 ・設備について「大変満足」「満足」の割合は46%にとどまっているが、備品に関しては「不足を感じない」が58%に達しており、引き続き利用者のニーズに合った備品の充実に努めたい。
 ・自主事業については年度計画以上に多く実施でき、参加者からも高評価を得ている一方、講座のアピール不足や内容のマンネリ化を指摘する声もあることから、より満足を得ていただけるよう、引き続き努力・工夫していきたい。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は、諸室等の有料化制度導入により、稼働率前年度比でわずかに減となった。一方で利用者数は4千人以上増加しており、地域のコミュニティ活動はますます活発になされているといえる。 ・その他の管理運営、施設の貸出、施設の保守管理等については概ね事業計画どおりに行われている。 ・施設の有料化制度への対応も滞りなく行い、施設管理運営・自主事業ともに事業計画どおり実施できた。
----------	---	----	---

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	
	記録・文書の保管	2	
	個人情報保護対策の実施	2	
	情報公開規程の作成	2	
	利用に係る審査基準の公表	2	
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	
	常設ご意見箱の設置	2	
	セルフモニタリングの実施	2	
	第三者評価の実施	2	
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	
リスク管理の考え方	指定管理者総合賠償保険への加入	2	
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	
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	
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	
	障害者雇用への配慮	3	法定雇用率(1.8%)を上回る。
	男女共同参画社会の促進	2	
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	
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	
	複合施設との連携	2	
	近隣施設との連携	2	

(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	
	インターネット環境の整備(PC1台設置)	2	
	雨天時の傘袋などの設置	2	
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	
	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	
	ベビーカー置場・幼児用レインコート置場の設置	2	
利用者支援	備品等の貸し出し	2	
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	

(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	
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	
	コミュニティセンターだよりの定期発行・自治会への配布	2	
	メディアを通じた広報	2	
	営業活動の実施	2	
	施設の利用条件	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	
	接遇マニュアル等の作成	2	
	適切な人員配置	2	
	職員への研修	2	
	連絡ノート等による全従業員の情報共有	2	
	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	高齢者対象3回、乳幼児連れ対象17回実施
通常利用者の妨げにならない配慮		2	
地元企業との連携		2	
自主事業講師の紹介		2	
自主事業の実施状況		2	
施設の保守管理の考 方(点検・予防・修繕)		日常点検の実施	2
	予防保全の実施	2	
	修繕の実施	2	誘導灯バッテリー交換、幼児用カーペットの張り替え等
	日常点検データ、設備等修繕履歴情報の一元管理	2	
	駐車場管理業務の実施	2	
設備及び備品の管理、 清掃、警備	日常清掃の実施	2	
	定期清掃の実施	2	
	美観の保持	2	
	備品の管理・台帳作成	2	
	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	
	盗撮・盗聴の防止	2	
	警備の実施・日誌の作成	2	
	鍵の受け渡し記録の作成	2	
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	
	消防訓練の実施	2	
	職員へのAED講習	2	
	備蓄倉庫スペースの確保	2	
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	
(4)管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	3	対前年比30パーセントの節電

合計	147
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
- …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

- ア 自主事業について、新たなテーマや若者から高齢者まで幅広い年齢層に対応したテーマと採り上げ、マンネリ化しないよう努められたい。
- イ 管理経費の縮減について、対前年比約30%の節電に努めたことは評価すべき点である。引き続き一層の努力をされたい。
- ウ 利益の還元について、今後は、利用者支援・促進に努め、より多くの市民に利用いただき、目標値を達成できるよう一層のサービス向上に努められたい。
- エ 引き続き災害時の対応に十分留意され、防災対策の強化に努められたい。
- オ 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、短期的には、総資産に占める投資有価証券の比率が高いことが注視されるものの、経常利益もあることから、直ちに事業継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退等のリスクがあるとは言えない。