

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	(株)アクティオ		
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				
	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29日～9月30日	サークル活動の発表・展示を実施する。		
	② 自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	あそび歌と絵本の会	4月11日他10回	わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ		
	端午の節句「兜」を作ろう折り紙教室	4月18日	初心者にもできる楽しい折り紙		
	認知症理解とその予防	4月24日	認知症の理解とその予防		
	おひざにだっこおもちゃの広場	4/25他6回	親子で楽しい体験		
	チャレンジしよう!七宝焼き	5月16日	七宝焼き体験講座		
	リトミック教室	5月31日	幼児向けリズム体操		
	認知症予防の食生活とお口の健康	6月15日	認知症に関心のある料理教室		
	七夕飾りを作ろう	6/10～7/7.	短冊に願いを書き飾る		
	民話を聞く会	7月18日	民話の集いの語部が民話を語る		
	体験-162℃の世界	8月20日	親子の夏休み体験		
	認知症サポート養成講座	10月17日	認知症の理解と接し方、オレンジリング		
	エコクッキング	10月25日	エコに良い料理教室		
	あそびのボランティア養成講座	11月12日	手遊び、わらべ歌、簡単工作		
	オカリナロビーコンサート	11月13日	オカリナ演奏		
手作り「そば打ち教室」	12月19日	プロの職人による「そば打ち」教室			
Xmasツリーを飾ろう	11/1～12/25.	Xmasツリーの星短冊に願いを書き飾る			
新年「餅つき大会」	1月20日	親子餅つき大会			
田舎味噌づくり教室	2月20日、3月14日	地元産麹で味噌づくり教室			
昔懐かしい紙芝居	3月23日	親子で紙芝居			
簡単手品講座	3月26日	千葉大学学生の楽しいマジックとショー			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	115,904	115,727	100.2%	120,740	96.0%
(2) 稼働率	② 稼働率				
	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)
	39.1%	38.3%	0.8%	42.0%	-2.9%
(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	51,910	51,910	100.0%	その他はコピー収入
	利用料金	8,892	10,241	86.8%	
	自主事業	196	277	70.8%	
	その他	131	0	-	
	合計	61,129	62,428	97.9%	
	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	20,108	20,311	99.0%	事務費(増)要因は光熱水費+1,536(電気料up+真夏日増)・消耗品費(増)要因・696(ウォーターサーバー+80.減免カード+62)他。 真夏日が続いたことによる電気料等の増によるものである。
事務費	14,958	12,235	122.3%		
管理費	28,226	29,605	95.3%		
自主事業	339	277	122.4%		
その他	0	0	0.0%		
合計	63,631	62,428	101.9%		
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)			
▲ 2,502	0	▲ 2,502			

(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	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条	7,998	
	使用不許可	千葉県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	千葉県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	＜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: 利用者へのアンケート用紙の配布(7月、1月) イ 回答者数: 3,165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)ネット予約を利用するか
②調査の結果	(1)回答者の属性:男性926人(29.3%)、女性2,215人(70.0%)、未記入24人(0.7%) 合計3,165人(100%) ～19歳111人(3.5%)～39歳280人(8.8%)～59歳475人(15.0%)～79歳2,129人(67.3%)80歳～134人(4.2%)未記入36人(1.1%) (2)受付等の対応:大変満足567人(17.9%)、満足1468人(46.4%)普通1029人(32.5%)不満足46人(1.5%) 非常に不満足9人(0.4%)未記入46人(1.4%) (3)施設設備の満足度:大変満足288人(9.1%)、満足1170人(37.0%)普通1420人(44.9%)不満足210人(6.6%) 非常に不満足27人(0.9%)未記入50人(1.4%) (4)清掃の満足度:大変満足434人(13.7%)、満足1519人(50.3%)普通1126人(35.6%)不満足47人(1.5%) 非常に不満足4人(0.1%)未記入35人(11.1%) (5)予約方法の満足度:大変満足204人(6.4%)、満足773人(24.4%)普通1241人(39.2%)不満足479人(15.1%) 非常に不満足187人(5.9%)未記入281人(8.9%) (6)講座の満足度:大変満足193人(6.1%)、満足775人(24.5%)普通1566人(49.5%)不満足40人(1.3%) 非常に不満足6人(0.2%)未記入585人(18.5%) (7)ネット予約を利用するか:はい608人(35.5%)、いいえ802人(46.8%)未記入303人(17.7%)合計 1713人(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	・受付対応で「いつも笑顔で丁寧な対応と好感が持てる受付で感じが良い」親切であると評価を頂く。今後も向上に努める(普通以上96.8%) ・空調器の効きが悪い⇒長年使用の為、機器の老朽化で効きが悪いですが常駐設備士により日々メンテナンスを実施維持している。 ・1か月分まとめて取れる様にしていほしい⇒現状の方法では、特定日に申請が集中し窓口が混雑する事が予測される。 この制度は行政管轄の条例に基づき実施の為、単独では変更は出来ない為意見を伝え検討をして頂く。

(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
②意見、苦情の数	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	・予約手続きについて確認もせず一方的に事務処理をされたのと苦情有り。⇒ご利用手続きについては、要件を確実に確認すると共に、手続きする時は利用者と相互確認をしながら事務手続きを行う。 ・体育館の利用で、延長時の料金徴収方法について同一グループで利用する場合、料金が個人払いなのでグループ使用の場合であっても個人利用の時間を基準に徴収してほしい。⇒H25年4月より徴収方法を変更

4 指定管理者による自己評価

【平成24年度/指定管理者/運営等 年度総括】～年間、ご利用者数135千人(無料貸し出し諸室の利用者含む)～(若葉区人口構成比89.4%)

・地域コミュニティ活動の拠点として住民に対し公共サービスの最大、最高のサービスの提供する為、職員スタッフの接遇研修、諸室/体育館の利用に伴う業務運営の適正化を図ると共に、都賀コミュニティセンターは平成24年度の活動サークル216サークル及び団体で活動され文化、芸術、工芸等のサークル活動の地域の発信センターとしてサークル活動内容を積極的に紹介し活動支援を行う事が出来た。

【1】平成24年度ご利用者<満足度>調査における結果(年2回 7月・1月実施)・接遇(窓口の対応)・普通以上96.8%と高評価を頂くも今後、外部講師による接遇研修を継続実施し接遇技術の向上を目指す。・施設の維持管理―施設の管理については30年間使用している中、設備の老朽化、耐用年数の大幅超過、設備士(有資格者)の常駐でメンテナンスを行い維持管理しローコストオペレーションを図った。また、清掃に関しても普通以上は99.6%と高評価を頂き今後もこのレベルを維持する。

【2】自主事業については、年間事業コンセプトを5つのテーマ(①乳幼児対象事業②児童対象事業③成人対象事業④高齢者対象事業⑤世代間交流事業)として実施。特に、幼児対象事業の「あそび歌と絵本会」は若いお母さんと乳幼児で毎回賑わい好評でロビーがベビーカーで一杯になりサークル活動で来館の高齢者の皆様もほころばしい笑顔で見入っている。又、成人対象事業の「田舎味噌づくり」「手打ちそば作り」教室は、毎回定員一杯になり希望者が多く2回実施するもお断りするほどの盛況となる。世代間交流事業では毎年恒例の「餅つき大会」はサークル活動でご利用の千葉第66団ガールスカウトとコラボ企画で世代を超えた祖父母、親、子供と一緒に参加され「杵と臼」で餅つきを行い楽しく賑わいのある事業で毎年実施している。

【3】地域連携・広報については、千葉市<若葉区老連・指導者>研修会、若葉区老人クラブ連合会「輪投げ大会」、千葉市<健康づくりプロジェクト>の開催、千葉東警察署「館内パトロール講習会」、日本阜月協会展示会、若葉区中学校バレーボール大会(まつり)、貝塚中学校の「職場体験」実習の受入等、地域コミュニティセンターとして各自治体、教育団体、文化団体に協力、幅広くご利用頂いている。

【4】地域<文化の情報発信センター>として取り組む―都賀コミュニティセンターでサークル活動をしている「カヴァエアロハフラサークル」が平成24年度フラダンスで全国優秀され本年度、ハワイで開催される世界大会に出場される。(46歳～74歳の皆様の活動)等、アクティブ・アダルトシニアの拠点として活動しているサークルをコミュニティセンターとして発信を行う。<平成24年度 紹介24サークル>

◎指定管理者として官民の連携による「住民サービスの向上」を基本に地域コミュニティの核となるべく役割を担う為、世代間交流事業及び高齢者住民の構成比の高い地域として高齢者対象事業の充実を図り関連する住民団体(自治会・町会・各種団体)と一丸となり地域活動を推進する。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業については、様々な年代に対応する企画や東京ガスなど地元企業との連携したエコ・クッキングの開催や地元住民参加型の餅つき大会等多彩な企画で実施している。 ・経営管理業務については、外部講師による研修を実施。利用者への親切・丁寧な対応を徹底し、概ね基準等に適合した運営がなされている。 ・利用者支援については、音響機器(カセット・CD・MD等)等の備品貸し出しを実施している。 ・維持管理業務においても必要な修繕、清掃等を実施し、適切な施設維持に努めている。
----------	---	----	--

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	
	情報公開規定の作成	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の加入	2	
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	
	男女共同参画社会の促進	2	
	障害者雇用への配慮	3	・H25年4/1改定の法定雇用率2.0%)を上回る2.1%。
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	
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	・平成24年度、地域の最大イベント「第29回都賀コミュニティまつり」開催。サークル、自治会、行政機関、各地域団体の皆様が参加され、大盛況である。
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	複合施設の管理体系	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	
	雨天時の雨傘などの設置	2	
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	
	電話、窓口での丁寧な対応	2	
	清潔な服装・見出し並	2	
	名札の着用	2	
	ベビーカー置場・幼児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	・サークル活動の地域発信センターとして活動内容等、積極的に情報発信。(都賀コミセンだより)及びロビー等、館内に掲示を紹介。
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	・サークルを含め活動する地域文化団体、自治会、町会、学校及び各種団体の活動支援の情報発信場として積極的推進を図る。
(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慮	2	
	情報誌、ちらし等の作成・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	
	施設情報の地域タウン誌への掲載	2	
	新聞各社への掲載依頼情報投げ込み	2	
	インターネット検索上位ヒットへの仕掛け	2	
	営業活動の実施	2	
施設の利用状況	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	3
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	
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	
	予防保全の実施	2	
	修繕の実施	2	
	駐車場管理業務の実施	2	
	日常点検データ、設備等修繕情報の一元管理	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持	2	
	盗撮・盗聴の防止	2	
	警備の実施・日誌の作成	2	
	鍵の受け私記録の作成	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	・安全/安心 消防特例<防火優良>施設認定(3年間)
	消防訓練の実施	2	・消防訓練及び防災訓練(地震等) H25年度(防災車による訓練)
	職員へのAED講習	2	
	備蓄倉庫スペース確保	2	
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	
(4)管理経費の削減			
管理経費の低兼化	経費削減の努力	2	・市の節電対策に準じ実施。

合計	150
平均	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

2	項目
72	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 指定管理事業について、健全な運営を遂行していることだけでなく、自主事業についても、新たなテーマを設定するとともに、若者から高齢者まで幅広い年齢層に対応したテーマとし事業を実施したことについては評価できる。

イ 若葉区老人クラブ連合会、警察及び行政が連携し、防犯や健康維持に関する事業を実施することで、「支え合うまちづくり」を目指している点は評価できる。今後も若葉区の地域性を鑑みながら、行政と連携を図り、地域課題の解決に努められたい。

ウ 収支実績が大幅にマイナスに転じたため、全体的な支出の見直し、特に管理費のさらなる経費節減に努められたい。

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、総資産に占める投資有価証券の比率が高いので引き続き注視していく必要があるものの、経営状況は昨年度より改善がみられ、直ちに事業継続が困難になることは考えにくく、倒産・撤退等のリスクがあるとはいえない。