

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18年4月1日～平成23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25日～9月26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25日～9月26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25日～9月26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	<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>認知症サポーター養成講座</td> <td>4月21日、8月27日</td> <td>認知症サポーターの養成キャンペーン</td> </tr> <tr> <td>遊び歌と絵本の会</td> <td>4月28日他13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11日、11月9日</td> <td>楽しい音楽遊び</td> </tr> <tr> <td>七宝焼教室</td> <td>5月19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25日、10月20日</td> <td>栄養講話、調理実習とお口ケア</td> </tr> <tr> <td>楽しい絵手紙教室</td> <td>7月23日、11月26日</td> <td>初心者にもできる絵手紙教室</td> </tr> <tr> <td>体験しよう！-162℃の不思議な世界</td> <td>8月23日</td> <td>天然ガスの不思議な科学的体験</td> </tr> <tr> <td>楽しい折り紙教室</td> <td>11月20日</td> <td>初心者にもできる折り紙教室</td> </tr> <tr> <td>餅つき大会</td> <td>1月23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>わらべ歌と絵本の会</td> <td>2月9日、2月23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16日、3月10日</td> <td>手作り味噌のつくり方講習</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	認知症サポーター養成講座	4月21日、8月27日	認知症サポーターの養成キャンペーン	遊び歌と絵本の会	4月28日他13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11日、11月9日	楽しい音楽遊び	七宝焼教室	5月19日	初心者にもできる「七宝焼き教室」	健康づくり	6月25日、10月20日	栄養講話、調理実習とお口ケア	楽しい絵手紙教室	7月23日、11月26日	初心者にもできる絵手紙教室	体験しよう！-162℃の不思議な世界	8月23日	天然ガスの不思議な科学的体験	楽しい折り紙教室	11月20日	初心者にもできる折り紙教室	餅つき大会	1月23日	誰でも参加できる餅つき大会と無料配食	わらべ歌と絵本の会	2月9日、2月23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16日、3月10日	手作り味噌のつくり方講習
事業名	実施時期	事業の概要																																			
認知症サポーター養成講座	4月21日、8月27日	認知症サポーターの養成キャンペーン																																			
遊び歌と絵本の会	4月28日他13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11日、11月9日	楽しい音楽遊び																																			
七宝焼教室	5月19日	初心者にもできる「七宝焼き教室」																																			
健康づくり	6月25日、10月20日	栄養講話、調理実習とお口ケア																																			
楽しい絵手紙教室	7月23日、11月26日	初心者にもできる絵手紙教室																																			
体験しよう！-162℃の不思議な世界	8月23日	天然ガスの不思議な科学的体験																																			
楽しい折り紙教室	11月20日	初心者にもできる折り紙教室																																			
餅つき大会	1月23日	誰でも参加できる餅つき大会と無料配食																																			
わらべ歌と絵本の会	2月9日、2月23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16日、3月10日	手作り味噌のつくり方講習																																			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H22年度 (A)</th> <th>H21年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H22目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>130,249</td> <td>134,143</td> <td>97.1%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	130,249	134,143	97.1%	—	—																									
	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																
130,249	134,143	97.1%	—	—																																	
② 稼働率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H22年度 (a)</th> <th>H21年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H22目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>46.1%</td> <td>47.1%</td> <td>-1.0%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	46.1%	47.1%	-1.0%	—	—																										
H22年度 (a)	H21年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H22目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																	
46.1%	47.1%	-1.0%	—	—																																	
(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>53,637</td> <td>53,772</td> <td>99.7%</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>2,934</td> <td>2,770</td> <td>105.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>173</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>56,744</td> <td>56,542</td> <td>100.4%</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	53,637	53,772	99.7%		利用料金	2,934	2,770	105.9%	自主事業	173	-	-	その他	0	0	-	合計	56,744	56,542	100.4%									
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																
	指定管理委託料	53,637	53,772	99.7%																																	
利用料金	2,934	2,770	105.9%																																		
自主事業	173	-	-																																		
その他	0	0	-																																		
合計	56,744	56,542	100.4%																																		
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>17,710</td> <td>19,457</td> <td>91.0%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>20,284</td> <td>17,054</td> <td>118.9%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>18,578</td> <td>20,031</td> <td>92.7%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>272</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>56,844</td> <td>56,542</td> <td>100.5%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	17,710	19,457	91.0%		事務費	20,284	17,054	118.9%	管理費	18,578	20,031	92.7%	自主事業	272	-	-	その他	0	0	-	合計	56,844	56,542	100.5%						
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																	
人件費	17,710	19,457	91.0%																																		
事務費	20,284	17,054	118.9%																																		
管理費	18,578	20,031	92.7%																																		
自主事業	272	-	-																																		
その他	0	0	-																																		
合計	56,844	56,542	100.5%																																		
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>▲ 100</td> <td>0</td> <td>▲ 100</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 100	0	▲ 100																														
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																			
▲ 100	0	▲ 100																																			

(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	7,157	
	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 利用者へのアンケート用紙の配布(7月1日～7月11日) イ 回答者数 532人 ウ 質問項目 (1) 利用者の性別・年齢層、(2) 設備管理の満足度、(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) スタッフの説明への満足度、(6) 受付方法、(7) 電話対応
② 調査の結果	ア 回答者の属性: 男性130人、女性376人 (10代4人、20代4人、30代35人、40代33人、50代76人、60代214人、70代142人、80代13人、) イ 設備管理の満足度: 大変良い60人(11.9%)、やや良い0人(0%)、良い399人(79.5%)、普通6人(1.2%)、悪い0人(0%)、やや悪い33人(6.6%)、大変悪い4人(0.8%)、無回答30人 ウ スタッフの対応: 大変良い161人(31%)、やや良い1人(0.2%)、良い334人(64.2%)、普通9人(1.7%)、悪い13人(2.5%)、やや悪い0人(0%)、大変悪い2人(0.4%)、無回答12人 エ 清掃状況: 大変良い108人(21%)、やや良い0人(0%)、良い388人(76%)、普通3人(0.6%)、悪い11人(2.2%)、やや悪い0人(0%)、大変悪い1人(0.2%)、無回答21人 オ スタッフの説明: 大変良い122人(23.9%)、やや良い0人(0%)、良い366人(71.7%)、普通9人(1.8%)、悪い11人(2.2%)、やや悪い0人(0%)、大変悪い2人(0.4%)、無回答22人 カ 受付方法: 大変良い79人(16.3%)、やや良い0人(0%)、良い360人(74.4%)、普通1人(0.2%)、悪い34人(7%)、やや悪い0人(0%)、大変悪い10人(2.1%)、無回答48人 キ 電話対応: 大変良い78人(16.8%)、やや良い0人(0%)、良い377人(81.3%)、普通4人(0.9%)、悪い5人(1%)、やや悪い0人(0%)、大変悪い0人(0%)、無回答68人

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>●テーブル、椅子の不良⇒テーブル、椅子の調整にて対応。</li> <li>●職員の対応が悪い⇒指定管理者に対し事実確認を行い、当該職員の接客・接客研修の実施。</li> <li>●トイレ清掃の不備⇒清掃の徹底を実施。</li> <li>●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、窓口が混乱するため対応できない。</li> </ul>
(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	3件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の接客態度・説明が悪い⇒接客・接客研修の実施。</li> <li>●稼働率が低い夜間時間帯における開館の必要性、月曜休館日の提案⇒夜間時間帯の市民ニーズに対応するため開館している。市民からの要望により通年開館としている。</li> </ul>

4 指定管理者による自己評価	
<p>・利用者アンケートの結果から、設備管理・施設内外の清掃・スタッフ対応についていづれも、「大変良い」「良い」の割合が90%を超え高評価を頂いており、努力の成果が表れている。</p> <p>・備品の管理について、「大変良い」「良い」が87.4%の高評価をいただいている一方、テーブル、椅子の不良、がたつき等による「悪い」の評価が54件あり、今後の課題でもある。</p>	

### 5 市による評価

評価 ※1	A	所見
		<p>・今年度については、3月11日に発生した東日本大震災に伴う夜間閉館という不可抗力により通常の開館体制を執れなかったこともあり、利用者数、稼働率ともに、前年度を下回る結果となった。</p> <p>・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。</p> <p>・特に自主事業の実施については、年度当初の計画を上回っており、幼児から高齢者まで幅広い年代層が参加可能でかつ多様な企画を立案しており、運営努力の跡が顕著にみられる。</p>

### 履行状況の確認

確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
<b>(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</b>			
安定的な管理運営を行う体制			
	責任者の配置及び適切な人員配置	2	
関係法令等の遵守			
	個人情報保護に必要な措置を講ずる	2	
	情報公開に必要な措置を講ずる	2	
	使用許可受付の適切な実施	2	
	記録の保管	2	
モニタリングの考え方			
	利用者アンケートを実施し、収集した意見に対応する	2	
リスク管理の考え方			
	急病等に対するマニュアルを作成する	2	
	適切な範囲で保険に加入する	2	
市内業者の振興			
	再委託は市内業者優先とする (指定管理者が市内又は準市内業者の場合は非該当)	2	
市内雇用・障害者雇用の確保			
	千葉市民の雇用を図る	2	
	障害者雇用を促進する	3	法定雇用率(1.8%)を上回る。
<b>(2)施設の効用の発揮 施設管理能力</b>			
施設の貸出条件			
	施設使用時間の遵守	2	
	休館日を設ける時の市への届け出	2	
	利用料金を適切に徴収する	2	
利用者対応			
	来場者、電話への適切な対応	2	
	名札の着用	2	
	来場者に対する直接的な対応、支援	2	
	分かりやすい館内サイン	2	
利用者への支援計画			
	案内パンフレットの作成、配布	2	
	備品の適切な管理	2	
	来場者に対する支援方策	2	
	急病者処置体制の確立	2	
従業員の管理能力向上策			
	フォローアップ、リカレント研修の継続的な実施	2	

受託事業の実施	コミュニティセンターまつりの実施	2	
	体育施設を、こどもの日、体育の日、市民の日とその直近の土日の無料開放する	2	
施設の目的を実現するための自主事業	計画した自主事業の実施(年22講座の実施)	3	年30講座の実施
	自主活動のきっかけとなる自主事業の計画	2	
	特定の年代や性別に偏らない、世代間交流を考慮した企画の実施	2	
	高齢者、障害者、乳幼児連れでも参加しやすい企画	3	高齢者対象5回、乳幼児連れ対象18回実施
有資格者の存在及び配置	必要な有資格者の適正配置	2	
施設の保守管理の考え方	日常点検の実施	2	
	予防保全に努める	2	
	適切な修繕の実施	2	
清掃管理計画	良好な衛生状態、美観の維持	2	
設備及び備品の管理、警備	設備の適正な点検、維持管理、記録の作成	2	
	備品の適切な管理、備品台帳の作成	2	
	施設の定時、臨時巡回の実施・警察、警備会社との連携、街のSOSステーション機能	2	
駐車場の管理計画	駐車場管理帳の作成、巡回確認	2	
事業の適正な再委託	地元企業を原則とし、業務実績、スケールメリットを有する企業の選定	2	
	アクティオ基準以上の作業品質を提供できる企業への再委託	2	
<b>(3)管理経費の縮減</b>			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	

合計	85
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
- …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**

- (1) 設備全体が経年劣化しているようなので、市と協議し、早急な修繕が市民サービスの向上につながるのではないか。有料化に伴い、今後収益が見込まれる中で対応されたい
- (2) 多種多様な自主事業に取り組んでおり、より良いコミュニティづくりの場として寄与している
- (3) アンケートは10日間しかとられていない。様々な形で、運営懇談会からの意見を評価に繋げるなど、積極的な意見収集と反映に努め、サービス向上を図られたい
- (4) 利用状況の詳細な把握に努め、業務効率化の方策の検討に努められたい
- (5) 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、指定管理者の財務状況については、総資産に占める投資有価証券の帳簿残高の比率が高いこと及び流動負債の額が流動資産の額を上回っている等留意すべき事項はあるものの、直前の決算期では経常利益が発生し、納税も実施されているため、事業継続が直ちに困難になるとは考えにくく、倒産・撤退等のリスクはないと判断される