

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	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26日～9月27日	サークル活動の発表・展示を実施
	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8日他(全10回)	わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ
	こうして使おう介護予防と介護保険	4月15日	介護保険制度の基礎知識と理解
	楽しい絵手紙教室	4月20日	絵手紙の作成方法と実例
	木育おもちゃの広場	4月22日他(全5回)	おもちゃを使った親子コミュニケーション
	都賀コミ わかば寄席	5月10日	千葉市在住の落語家による落語寄席
	つくってあそぼ ばありんず	5月27日他(全6回)	みんなで楽しく工作教室、紙芝居、わらべ歌等
	健康づくり講座「食生活を見直そう」	6月19日	保存食品の活用術、食事の指導
	七夕飾りを作ろう	6月16日～7月7日	短冊に願いを書き飾る
	雑学セミナーとみんなで歌おうギター演奏	7月13日、11月9日	生涯学習センター登録講師による雑学セミナーとギター演奏
	子供料理教室「ウインナーとハムの飾り切り教室」	7月28日	日本ハムの協力で「ウインナーとハムの飾り切り教室」
	認知症サポーター養成講座	10月21日	認知症の理解と接し方、オレンジリング
	子育てサロン	11月16日	遊びのボランティア養成講座を変更。(実施内容:親子参加での遊びと交流)
	都賀さわやかハーモニカ・ロビーコンサート	11月24日	サークル/ハーモニカ演奏
	おもちゃの病院	12月6日	プロの職人による「そば打ち」教室
	Xmasツリーを飾ろう	12月4日～12月25日	クリスマスツリー 短冊に願いを書き飾る
	田舎味噌づくり教室	12月20日他(全3回)	地元産麴で味噌づくり教室
	餅つき大会	1月17日	親子餅つき大会
話し方教室	1月25日	健康・生きがいアドバイザーが話し方、聞き方についての講座を行う。	
みんなで歌おうギター演奏	2月8日	追加実施	
簡単手品講座	3月13日	千葉大/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)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H27年度 (A)</th> <th>H26年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H27目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>106,293</td> <td>114,235</td> <td>93.0%</td> <td>106,493</td> <td>99.8%</td> </tr> </tbody> </table>	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	106,293	114,235	93.0%	106,493	99.8%																			
	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																										
106,293	114,235	93.0%	106,493	99.8%																											
②稼働率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H27年度 (a)</th> <th>H26年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H27目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>39.4%</td> <td>40.2%</td> <td>-0.8%</td> <td>38.4%</td> <td>1.0%</td> </tr> </tbody> </table>	H27年度 (a)	H26年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	39.4%	40.2%	-0.8%	38.4%	1.0%																				
H27年度 (a)	H26年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																											
39.4%	40.2%	-0.8%	38.4%	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>53,610</td> <td>53,610</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5"> ・自主事業(決済額△減)要因---△121千、 自主事業参加者の△減、味噌づくり教室(参加人員の減、計画60人⇒28人)、人気企画で他社実施に伴う減△。 ・その他はコピー収入。 </td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>8,560</td> <td>8,800</td> <td>97.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>92</td> <td>213</td> <td>43.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>137</td> <td>140</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>62,399</td> <td>62,763</td> <td>99.4%</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	53,610	53,610	100.0%	・自主事業(決済額△減)要因---△121千、 自主事業参加者の△減、味噌づくり教室(参加人員の減、計画60人⇒28人)、人気企画で他社実施に伴う減△。 ・その他はコピー収入。	利用料金	8,560	8,800	97.3%	自主事業	92	213	43.2%	その他	137	140	-	合計	62,399	62,763	99.4%			
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																										
	指定管理委託料	53,610	53,610	100.0%	・自主事業(決済額△減)要因---△121千、 自主事業参加者の△減、味噌づくり教室(参加人員の減、計画60人⇒28人)、人気企画で他社実施に伴う減△。 ・その他はコピー収入。																										
利用料金	8,560	8,800	97.3%																												
自主事業	92	213	43.2%																												
その他	137	140	-																												
合計	62,399	62,763	99.4%																												
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>22,188</td> <td>22,200</td> <td>99.9%</td> <td rowspan="6"> ・自主事業の支出額が少ない理由 ---収入△減要因と同一で参加人数△減に伴う要因。 </td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>14,384</td> <td>14,807</td> <td>97.1%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>25,073</td> <td>25,544</td> <td>98.2%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>293</td> <td>415</td> <td>70.6%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>61,938</td> <td>62,966</td> <td>98.4%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	22,188	22,200	99.9%	・自主事業の支出額が少ない理由 ---収入△減要因と同一で参加人数△減に伴う要因。	事務費	14,384	14,807	97.1%	管理費	25,073	25,544	98.2%	自主事業	293	415	70.6%	その他	0	0	0.0%	合計	61,938	62,966	98.4%
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																											
人件費	22,188	22,200	99.9%	・自主事業の支出額が少ない理由 ---収入△減要因と同一で参加人数△減に伴う要因。																											
事務費	14,384	14,807	97.1%																												
管理費	25,073	25,544	98.2%																												
自主事業	293	415	70.6%																												
その他	0	0	0.0%																												
合計	61,938	62,966	98.4%																												
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>461</td> <td>▲ 203</td> <td>664</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	461	▲ 203	664																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																													
461	▲ 203	664																													
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <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>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条</td> <td>8,013</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県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>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第10条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条	8,013	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																		
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	8,013																													
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	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																														
(6) 情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <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>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>業務報告書</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> <p><文書開示申出の状況></p>	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	協定書	○	○		事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		業務報告書	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○				
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																												
協定書	○	○																													
事業計画書	○	○																													
事業報告書	○	○																													
業務報告書	○	○																													
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)	3 件	0 件	3 件

※開示決定がなされた事案の概要 応募時の提案書:3件

※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	<p>ア 調査方法: 利用者へのアンケート用紙の配布(7月、1月)</p> <p>イ 回答者数: 2,790人(1回目:1372人、2回目1452人)</p> <p>ウ 質問項目: (1)性別(2)職業(3)年代(4)使用施設(5)利用頻度(6)利用時間(7)スタッフの態度(8)スタッフの言葉遣い(9)スタッフの身だしなみ(10)説明のわかりやすさ(11)受付の待ち時間(12)施設の清掃(13)施設主催の講座等の企画(14)予約方法</p>
---------------	--

②調査の結果	<p>(1)性別</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>男</th> <th>女</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>795</td> <td>1957</td> <td>38</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>28.5%</td> <td>70.1%</td> <td>1.4%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)職業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>学生</th> <th>勤労者</th> <th>主婦(夫)</th> <th>無職</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>88</td> <td>395</td> <td>1403</td> <td>833</td> <td>71</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>3.2%</td> <td>14.2%</td> <td>50.3%</td> <td>29.9%</td> <td>2.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3)年代</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>19歳以下</th> <th>~39歳以下</th> <th>~59歳以下</th> <th>~79歳以下</th> <th>80歳以上</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>85</td> <td>214</td> <td>393</td> <td>1886</td> <td>175</td> <td>37</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>3.0%</td> <td>7.7%</td> <td>14.1%</td> <td>67.6%</td> <td>6.3%</td> <td>1.3%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4)使用施設</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>諸室</th> <th>体育施設</th> <th>個人使用施設</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>2375</td> <td>255</td> <td>2</td> <td>158</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>85.1%</td> <td>9.1%</td> <td>0.1%</td> <td>5.7%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(5)利用頻度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>週1~2回</th> <th>週3~4</th> <th>週5~7回</th> <th>月1~2回</th> <th>月3~5回</th> <th>その他</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>177</td> <td>45</td> <td>0</td> <td>1316</td> <td>980</td> <td>129</td> <td>143</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>6.3%</td> <td>1.6%</td> <td>0.0%</td> <td>47.2%</td> <td>35.1%</td> <td>4.6%</td> <td>5.1%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(6)利用時間</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>~1時間</th> <th>~2時間</th> <th>~3時間</th> <th>~4時間</th> <th>4時間超</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>59</td> <td>1610</td> <td>90</td> <td>836</td> <td>18</td> <td>177</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>2.1%</td> <td>57.7%</td> <td>3.2%</td> <td>30.0%</td> <td>0.6%</td> <td>6.3%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(7)スタッフの態度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>487</td> <td>1371</td> <td>874</td> <td>18</td> <td>12</td> <td>28</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>17.5%</td> <td>49.1%</td> <td>31.3%</td> <td>0.6%</td> <td>0.4%</td> <td>1.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(8)スタッフの言葉遣い</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>485</td> <td>1357</td> <td>896</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>38</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>17.4%</td> <td>48.6%</td> <td>32.1%</td> <td>0.4%</td> <td>0.1%</td> <td>1.4%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(9)スタッフの身だしなみ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>446</td> <td>1334</td> <td>965</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>41</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>16.0%</td> <td>47.8%</td> <td>34.6%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> <td>1.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(10)説明のわかりやすさ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>418</td> <td>1153</td> <td>1065</td> <td>44</td> <td>7</td> <td>103</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>15.0%</td> <td>41.3%</td> <td>38.2%</td> <td>1.6%</td> <td>0.3%</td> <td>3.7%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(11)受付の待ち時間</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>362</td> <td>965</td> <td>1128</td> <td>127</td> <td>26</td> <td>182</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>13.0%</td> <td>34.6%</td> <td>40.4%</td> <td>4.6%</td> <td>0.9%</td> <td>6.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(12)施設の清掃</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>456</td> <td>1273</td> <td>961</td> <td>57</td> <td>3</td> <td>40</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>16.3%</td> <td>45.6%</td> <td>34.4%</td> <td>2.0%</td> <td>0.1%</td> <td>1.4%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(13)施設主催の講座等の企画</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>258</td> <td>811</td> <td>1166</td> <td>26</td> <td>6</td> <td>523</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>9.2%</td> <td>29.1%</td> <td>41.8%</td> <td>0.9%</td> <td>0.2%</td> <td>18.7%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(14)予約方法</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実数</td> <td>250</td> <td>724</td> <td>1132</td> <td>197</td> <td>63</td> <td>424</td> <td>2790</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>9.0%</td> <td>25.9%</td> <td>40.6%</td> <td>7.1%</td> <td>2.3%</td> <td>15.2%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		男	女	未記入	合計	実数	795	1957	38	2790	%	28.5%	70.1%	1.4%	100.0%		学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計	実数	88	395	1403	833	71	2790	%	3.2%	14.2%	50.3%	29.9%	2.5%	100.0%		19歳以下	~39歳以下	~59歳以下	~79歳以下	80歳以上	未記入	合計	実数	85	214	393	1886	175	37	2790	%	3.0%	7.7%	14.1%	67.6%	6.3%	1.3%	100.0%		諸室	体育施設	個人使用施設	未記入	合計	実数	2375	255	2	158	2790	%	85.1%	9.1%	0.1%	5.7%	100.0%		週1~2回	週3~4	週5~7回	月1~2回	月3~5回	その他	未記入	合計	実数	177	45	0	1316	980	129	143	2790	%	6.3%	1.6%	0.0%	47.2%	35.1%	4.6%	5.1%	100.0%		~1時間	~2時間	~3時間	~4時間	4時間超	未記入	合計	実数	59	1610	90	836	18	177	2790	%	2.1%	57.7%	3.2%	30.0%	0.6%	6.3%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	487	1371	874	18	12	28	2790	%	17.5%	49.1%	31.3%	0.6%	0.4%	1.0%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	485	1357	896	10	4	38	2790	%	17.4%	48.6%	32.1%	0.4%	0.1%	1.4%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	446	1334	965	3	1	41	2790	%	16.0%	47.8%	34.6%	0.1%	0.0%	1.5%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	418	1153	1065	44	7	103	2790	%	15.0%	41.3%	38.2%	1.6%	0.3%	3.7%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	362	965	1128	127	26	182	2790	%	13.0%	34.6%	40.4%	4.6%	0.9%	6.5%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	456	1273	961	57	3	40	2790	%	16.3%	45.6%	34.4%	2.0%	0.1%	1.4%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	258	811	1166	26	6	523	2790	%	9.2%	29.1%	41.8%	0.9%	0.2%	18.7%	100.0%		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	250	724	1132	197	63	424	2790	%	9.0%	25.9%	40.6%	7.1%	2.3%	15.2%	100.0%
	男	女	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
実数	795	1957	38	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
%	28.5%	70.1%	1.4%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
実数	88	395	1403	833	71	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
%	3.2%	14.2%	50.3%	29.9%	2.5%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	19歳以下	~39歳以下	~59歳以下	~79歳以下	80歳以上	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	85	214	393	1886	175	37	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	3.0%	7.7%	14.1%	67.6%	6.3%	1.3%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	諸室	体育施設	個人使用施設	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
実数	2375	255	2	158	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
%	85.1%	9.1%	0.1%	5.7%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	週1~2回	週3~4	週5~7回	月1~2回	月3~5回	その他	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
実数	177	45	0	1316	980	129	143	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
%	6.3%	1.6%	0.0%	47.2%	35.1%	4.6%	5.1%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	~1時間	~2時間	~3時間	~4時間	4時間超	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	59	1610	90	836	18	177	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	2.1%	57.7%	3.2%	30.0%	0.6%	6.3%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	487	1371	874	18	12	28	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	17.5%	49.1%	31.3%	0.6%	0.4%	1.0%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	485	1357	896	10	4	38	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	17.4%	48.6%	32.1%	0.4%	0.1%	1.4%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	446	1334	965	3	1	41	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	16.0%	47.8%	34.6%	0.1%	0.0%	1.5%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	418	1153	1065	44	7	103	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	15.0%	41.3%	38.2%	1.6%	0.3%	3.7%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	362	965	1128	127	26	182	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	13.0%	34.6%	40.4%	4.6%	0.9%	6.5%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	456	1273	961	57	3	40	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	16.3%	45.6%	34.4%	2.0%	0.1%	1.4%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	258	811	1166	26	6	523	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	9.2%	29.1%	41.8%	0.9%	0.2%	18.7%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
実数	250	724	1132	197	63	424	2790																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
%	9.0%	25.9%	40.6%	7.1%	2.3%	15.2%	100.0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

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	1.スタッフの態度、スタッフの言葉使い、スタッフの身だし並び、説明の分かりやすさを含め受付等での対応に好評価を頂いた。 2.施設の清掃は多くの利用者様より清掃が行き届いているとの評価を頂いている。老朽化設備に伴うトイレの消臭等については清掃徹底。 3.施設予約システムの良いとの反面、高齢者の皆様より出来ない難しいとの事で職員、スタッフが申込み手続き対応を親切に丁寧に行う。
(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	(1)故障した卓球台の修理又は購入の要望 ⇒卓球台は指定管理者によって購入済みであり、納品待ちの状態であった。当初修理で検討していたため、3か月程度の時間を要した。 (2)卓球の利用は先着順のため早く来た(午前8時)が、館内に入れてもらえなかった。 ⇒平成28年度から開館時(午前8時45分)及び種目変更時は、抽選に変更した。開館前の入場は、今後も安全管理上お断りする。

4 指定管理者による自己評価

1.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、最高のサービスを提供する為、職員スタッフの接遇研修、業務研修を行い運営管理及び業務推進を適正に実施した。
特に、接遇マナーについては、マナー向上キャンペーン(年2回7月、1月を実施し、「笑顔で親切な接遇」ホスピタリティな接遇をモットーに接遇対応を行っている。
2.都賀コミュニティセンターで活動されている文化、芸術、工芸等のサークル活動の拠点として積極的に施設利用を促進及びサークル活動を支援すると共に情報発信を行った。
3.施設の維持管理については、築32年間となり設備の老朽化、機器の耐用年数の大幅超過の中、設備士(有資格者)の常駐でメンテナンスを日々行い維持管理しローコストオペレーションを行った。
4.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計画実施、乳幼児対象事業「あそび歌と絵本」は毎年、若いお母さんと乳幼児で毎回好評、幼児室が笑顔と乳幼児の笑声で賑わい好評を得た。また、成人対象講座の「田舎味噌づくり」世代間交流事業の「恒例、新年”餅つき大会”」など千葉県ガールスカウト第66団と文化団体とコラボ企画等、積極的に地域コミュニティ活動の活性化の為、事業を推進を図った。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	(1)概ね事業計画通りの事業運営が行われている。 (2)サークル代表者会議を開催し、施設利用上の注意事項等について各サークル間での共通認識を図ることにより、施設利用満足度の向上に努めている。 (3)今年度は施設の老朽化に伴う水漏れや設備故障が多く発生したが、利用者に迷惑をかけることなく迅速に対応した点は特に評価できる。 (4)市から届けられた防災備蓄品に個別に消費期限を記載し、管理している点は評価できる。 (5)満足度調査アンケートの結果において、スタッフの態度、言葉使い、身だしなみについて、満足度が高い一方で、不満だとするご意見もあるため、引き続き職場研修等を通じて、職員スタッフの接遇マナーの向上に努めてほしい。
----------	---	----	---

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	施設予約システム導入に伴い使用許可申請書(システム出力)による対応。体育館は申込み用紙で受付
	記録・文書の保管	2	文書保管規定の提示と実際の保管状況で確認
	個人情報保護対策の実施	2	個人情報の保管庫(施錠キー付)/個人情報保護と職員へのpマーク教育の実施
	情報公開規定の作成	2	情報公開規定提示で対応
	利用に係る審査基準の公表	2	審査基準の公表掲示、受付カウンター横に掲示案内及びスタッフ対応
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	労働関係法令を遵守した労働条件の確保及び労働条件チェックリストの整合遵守
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	・(1回目)7月実施済 ・(2回目)1月実施済
	常設ご意見箱の設置	2	
	セルフモニタリングの実施	2	・(第1回)7月セルフモニタリング実施済 ・(第2回)12月セルフモニタリング実施済
	第三者評価の実施	2	第三者機関により平成26年11月に実施。「専門的な観点から評価を実施、透明性、公平性を確保」
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	ロビー内に掲示済
リスク管理の考え方	指定管理者総合賠償保険の加入	2	指定管理者賠償保険に加入済
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	事業計画書(委託先一覧)にて提示対応
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	実際の雇用状況で対応(市内在住勤務者、14人中:9人)
	障害者雇用への配慮	2	障がい者雇用 1人(掃除)
	男女共同参画社会の促進	2	男女が働きやすい環境の整備

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	グリーン購入(コピー用紙)の例の提示
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	3	平成27年度「都賀コミュニティまつり」9/26.27開催。サークル団体、ガールスカウト、警察等の関係団体と連携を図り、成功していた。
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	複合施設の管理体系	2	複合施設「いきいきセンター」の安全・安心・快適にご利用できる管理体制を日々実行
	複合施設との連携	2	複合施設「いきいきセンター」とのコミュニケーションを積極的に図り情報の共有、行事参加等
	近隣施設との連携	3	近隣8自治会との連携(7/30総合防災訓練の実施)、市内中学校と地域関連施設及び団体連携(9/27中学校バレーボール大会)、市内小学校との連携(10/23北貝塚小学校と町探検施設見学の実施)
(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	千葉日報を購読。1階ロビーにて閲覧提供
	インターネット環境の整備(PC1台設置)	2	1階ロビーに利用者用パソコンを設置(iフィルター導入)
	雨天時の雨傘などの設置	2	正面口及び体育館側に傘袋を設置
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	子供の日及び体育の日、市民の日等、体育施設の無料開放実施
	電話、窓口での丁寧な対応	2	・接遇マナー向上キャンペーンの実施。年2回(7月・1月) ・開館時の職員、スタッフによる挨拶、丁寧な対応を徹底
	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	・ベビーカー置場(1階/2階)設置 ・幼児用レインコート置場(幼児室)設置
利用者支援	備品等の貸し出し	2	・音響機器備品貸出台帳へ記載し管理 ・施設の空調が3週間にわたり故障した際、利用者貸出用ひざ掛けを早急に購入、貸し出しを実施
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	・「都賀コミセンだより」にてサークル活動紹介 ・サークル案内を毎月発行(更新)ジャンル別、募集の有無
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	・サークル活動の積極的な発信 ・コミュニティまつりでのサークル紹介及び地域イベント人材の集結等
(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	都賀コミュニティセンターホームページを毎月、随時更新
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配慮	2	受付カウンターに利用パンフレット及び利用ガイドを設置
	情報誌、ちらし等の作成・配布	2	地域コミュニティ誌に自主事業を毎月掲載
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	施設業務を紹介する掲示物を1階ロビーに掲示
	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	都賀コミセンだよりを四半期毎に発行(受付カウンターで配布)
	施設情報の地域タウン誌への掲載	2	地域コミュニティ誌に自主事業を毎月掲載
	新聞各社への掲載依頼情報投げ込み	2	新聞社及びマス媒体(ケーブルTV等)へコミュニティまつり等サークル活動の発表及び成果等の取材要請と取材
	インターネット検索上位ヒットへの仕掛け	2	インターネットへの上位ヒット仕掛けとして「SEO」検索エンジン最適化で検索結果が上位に出る仕組みを導入設定
	営業活動の実施	2	施設に「来たくなる」広報ツールとしてパンフレット2種、ホームページにて自主事業、施設案内を積極的に行う
施設の利用条件	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	管理責任者(所長、副所長2名)体制、開館中は責任者の常駐を実施
	有資格者の存在・配置	2	有資格者(ボイラー、空調、電気)常駐及び配置
	接遇マニュアル等の作成	2	接遇マニュアル基準書
	適切な人員配置	2	
	職員への研修	2	・平成26年7月防災訓練実施 ・接遇マナー向上キャンペーンの実施による接遇向上を図る
	連絡ノート等による全従業員の情報共有	3	連絡ノートにサインと日付が追加され、より責任のある情報共有が行われるようになった。
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	自主事業(認知症理解と予防、親子での参加企画、民話を聞く会、夏休み体験企画、料理教室、ロビーコンサート、餅つき大会等)による世代間交流企画
	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	東京ガス(千葉支社)等と連携、継続中

	自主事業講師の紹介	2	講師一覧を作成し、地域団体等からの講師要請時には、許可を得た上で紹介
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	施設内を巡回確認実施(設備管理報告で確認)
	予防保全の実施	2	施設内を巡回確認実施(設備管理報告で確認)
	修繕の実施	3	修繕を要する事案は、報告及び計画書を速やかに連携し修繕費用を勘案の上、迅速な対応を図る。平成27年度は修繕が頻繁に発生するも行政へ報告、迅速な修理対応が行われた。
	駐車場管理業務の実施	2	駐車等の整理、禁止場所等など随時巡回し管理
	日常点検データ、設備等修繕情報の一元管理	2	日常点検データ及び設備修繕情報等は一元管理を実施
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	全館清掃及び仕様書に基づいた床面の洗浄・ワックス等の実施
	美観の保持	2	
	備品の管理・台帳作成	2	管理台帳にて管理(7月に備品確認、調査実施)
	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	運転監視業務、日常点検、定期点検・整備業務
	盗撮・盗聴の防止	2	
	警備の実施・日誌の作成	2	
	鍵の受渡し記録の作成	2	渡し時及び回収時に、受付台帳へ記録チェックを記載し確認
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	危機管理マニュアルにて対応
	消防計画の策定	2	消防計画策定済。平成24年12月優良防火施設認定(防火管理者変更)3年間～平成27年3月迄
	消防訓練の実施	2	消防訓練の実施済(7月・3月実施)
	職員へのAED講習	2	AED講習実施
	備蓄倉庫スペース確保	3	備蓄一覧、有効期限の管理がされている。
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	地元企業への再委託
(4) 管理経費の削減			
管理経費の低兼化	経費削減の努力	2	設備担当者の常駐による維持管理、小規模修繕実施、節電、複数業者からの見積り徴収等

合計	155
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

5	項目
70	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見	
<p>ア 利用課題の改善、地域性を踏まえた事業の実施、清掃等について評価できる。利用者のための施設運営をより一層努められたい。</p> <p>イ 自主事業の利用者を増やすためには、目線を変えた工夫も必要である。</p> <p>ウ 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、財務状況は悪くなく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>	