

平成28年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市若葉区都賀コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉市コミュニティセンター設置管理条例（抄） （設置） 第1条 本市は、市民のコミュニティ活動のための施設として、コミュニティセンターを設置する。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進すること。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること。</li> <li>・地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること。</li> <li>・コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること。</li> </ul>
制度導入により見込まれる効果	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減につなげる。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設稼働率（諸室）</li> <li>② 施設利用者数（スポーツ施設）</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 46.2%／指定期間最終年度 41.2%／H28年度</li> <li>② 22,500人／指定期間最終年度（17,358人以上） 20,500人／H28年度</li> </ul>
所管課	若葉区役所地域振興課

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。  
なお、市が設定した数値目標は最終年度のみであるため、達成率は、指定管理者による当該年度の数値目標から算出

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	アクティオ株式会社
構成団体 （共同事業者の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都目黒区下目黒1丁目1-11 目黒東洋ビル4階
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年）
選定方法	公募による
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H28年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 46.2%	40.0%	97.1%
	H28年度数値目標 41.2%		
施設利用者数（スポーツ施設）	最終年度数値目標 22,500人(17,358人以上)	19,436人	94.8%
	H28年度数値目標 20,500人		

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。  
なお、市が設定した数値目標は最終年度のみであるため、達成率は、指定管理者による当該年度の数値目標から算出している。

## (2) その他利用状況を示す指標

指 標	H28年度実績
コミュニティまつり参加人数	約5,100人
幼児室・静養室利用者数	12,337人

## 4 収支状況

## (1) 必須業務収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	54,957	53,609	実績－計画	0
	計画	54,957	53,609	計画－提案	0
	提案	54,957	53,609		
利用料金収入	実績	8,174	8,559	実績－計画	△ 661
	計画	8,835	8,800	計画－提案	△ 137
	提案	8,972	11,428		
その他収入	実績	91	137	実績－計画	△ 46
	計画	137	140	計画－提案	0
	提案	137	—		
合計	実績	63,222	62,305	実績－計画	△ 707
	計画	63,929	62,549	計画－提案	△ 137
	提案	64,066	65,037		

## イ 支出

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	22,517	22,188	実績－計画	665
	計画	21,852	22,200	計画－提案	0
	提案	21,852	21,277		
事務費 管理費	実績	14,043	39,456	実績－計画	△ 1,429
	計画	15,472	40,351	計画－提案	0
	提案	15,472	41,763		
委託費	実績	19,531		実績－計画	△ 215
	計画	19,746		計画－提案	0
	提案	19,746			
その他事業費	実績	467		実績－計画	△ 73
	計画	540		計画－提案	0
	提案	540			
本社費・共通費	実績	6,312	4,786	実績－計画	△ 7
	計画	6,319	4,786	計画－提案	0
	提案	6,319	9,801		
合計	実績	62,870	66,430	実績－計画	△ 1,059
	計画	63,929	67,337	計画－提案	0
	提案	63,929	72,841		

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

## 本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

販売管理費は弊社過去3年間の決算(27期～29期の損益計算書)における「売上高」に対し「販売費及び一般管理費」平均が約10.98%となっています。その為、管理費(販売管理費)について、売上高に対して10.98%を本社経費とさせて頂いております。

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	154	96
その他収入	実績	0	0
合計	実績	154	96

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	180	-
事務費	実績		
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	451	261
利用料金	実績	52	26
その他事業費	実績		
本社費・共通費	実績		
合計	実績	683	287

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	63,222	62,305
	支出合計	62,870	61,644
	収支	352	661
自主事業	収入合計	154	96
	支出合計	683	287
	収支	△ 529	△ 200
総収入		63,376	62,401
総支出		63,553	61,931
収支		△ 177	470
利益の還元額		-	-
利益還元の内容		-	-

## 5 管理運営状況の評価

## (1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
施設稼働率（諸室）	C	成果指標に係る数値目標の達成状況が97.1%であったことより、概ね目標数値は達成したと勘案できる。
施設利用者数（スポーツ施設）	C	成果指標に係る数値目標の達成状況が94.8%であったことより、概ね目標数値は達成したと勘案できる。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

## (2) 市の施設管理経費削減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- －：対象外(市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>・避難所運営委員会に参加している点は評価できる。</li> </ul>
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>・受付職員の増員や全職員を対象とした接遇研修など窓口対応の強化は評価できる。</li> </ul>
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>			
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>			
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>・利用者へのサービス向上・支援として、空いている諸室の自習室開放(中高生対象)や外国人の利用者へ多言語施設案内(トランスレーター導入)などが行われている。</li> </ul>
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>			
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>			
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>			
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね管理運営の基準通りの運営を実施。</li> <li>・新電力の導入、必要な個所の点灯など経費削減に取り組まれている。</li> </ul>
市内業者の育成			
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会若葉区役所部会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
<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>	平成27年度	<p>ア 利用者要望の多い備品類を設置していることや、アンケート結果から、利用者のための施設運営が行われていることがわかる。</p> <p>イ 自主事業利用者を増やすため、積極的に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年度は43の自主事業を計画、41の自主事業を実施、利用者は1269人でした。</li> <li>平成28年度は79の自主事業を計画、74の自主事業を実施、利用者は1838人であった。</li> </ul>

6 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

実施内容	調査方法	ア調査方法：利用者へのアンケート用紙の配付(7月、1月) イ回答者数：2501人(1回目:1317人、2回目:1184人) ウ質問項目：(1)自身の事について職業、年代、使用施設、利用頻度、利用時間、〈設問〉2当センターに対する満足度スタッフの態度、言葉使い、身だしなみ、説明の分かり易さ、待ち時間、清掃、講座等の企画、予約方法																										
	回答者数																											
	質問項目																											
結果	平成28年度 都賀コミュニティセンターに関する満足度調査結果 実施日 第1回平成28年7月、第2回平成29年1月																											
	都賀コミュニティセンター 平成28年度 第1回、第2回の合計値(共通)																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答</th> <th>未回答</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>回答</td> <td>2480</td> <td>21</td> <td>2501</td> </tr> <tr> <td>回答率</td> <td>99.2%</td> <td>0.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		回答	未回答	合計	回答	2480	21	2501	回答率	99.2%	0.8%	100.0%														
		回答	未回答	合計																								
	回答	2480	21	2501																								
	回答率	99.2%	0.8%	100.0%																								
		※全空白紙回答は未回答枚数にカウント(一問でも回答があれば、回答枚数にカウント)。以下の設問の回答合計数は上記「回答」と同数																										
		設問1 ご自身のことについて(共通)																										
		職業																										
		<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>81</td> <td>355</td> <td>1282</td> <td>721</td> <td>62</td> <td>2501</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>3.2%</td> <td>14.2%</td> <td>51.3%</td> <td>28.8%</td> <td>2.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計	実数	81	355	1282	721	62	2501	%	3.2%	14.2%	51.3%	28.8%	2.5%	100.0%					
		学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計																					
	実数	81	355	1282	721	62	2501																					
	%	3.2%	14.2%	51.3%	28.8%	2.5%	100.0%																					
		年代																										
		<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>68</td> <td>150</td> <td>323</td> <td>1750</td> <td>173</td> <td>37</td> <td>2501</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>2.7%</td> <td>6.0%</td> <td>12.9%</td> <td>70.0%</td> <td>6.9%</td> <td>1.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		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	68	150	323	1750	173	37	2501	%	2.7%	6.0%	12.9%	70.0%	6.9%	1.5%	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	68	150	323	1750	173	37	2501																				
	%	2.7%	6.0%	12.9%	70.0%	6.9%	1.5%	100.0%																				
		使用施設																										
		<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>2220</td> <td>160</td> <td>1</td> <td>120</td> <td>2501</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>88.8%</td> <td>6.4%</td> <td>0.0%</td> <td>4.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		諸室	体育施設	個人使用施設	未記入	合計	実数	2220	160	1	120	2501	%	88.8%	6.4%	0.0%	4.8%	100.0%								
	諸室	体育施設	個人使用施設	未記入	合計																							
実数	2220	160	1	120	2501																							
%	88.8%	6.4%	0.0%	4.8%	100.0%																							
	利用頻度																											
	<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>150</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>1161</td> <td>916</td> <td>122</td> <td>120</td> <td>2501</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>6.0%</td> <td>1.2%</td> <td>0.0%</td> <td>46.4%</td> <td>36.6%</td> <td>4.9%</td> <td>4.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		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	150	31	1	1161	916	122	120	2501	%	6.0%	1.2%	0.0%	46.4%	36.6%	4.9%	4.8%	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	150	31	1	1161	916	122	120	2501																				
%	6.0%	1.2%	0.0%	46.4%	36.6%	4.9%	4.8%	100.0%																				
	利用時間																											
	<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>46</td> <td>1454</td> <td>97</td> <td>745</td> <td>9</td> <td>150</td> <td>2501</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>1.8%</td> <td>58.1%</td> <td>3.9%</td> <td>29.8%</td> <td>0.4%</td> <td>6.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		～1時間	～2時間	～3時間	～4時間	4時間超	未記入	合計	実数	46	1454	97	745	9	150	2501	%	1.8%	58.1%	3.9%	29.8%	0.4%	6.0%	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	46	1454	97	745	9	150	2501																					
%	1.8%	58.1%	3.9%	29.8%	0.4%	6.0%	100.0%																					
	設問2(第一回目) 当センターに対する満足度はいかがですか？																											
	①スタッフの態度																											
	<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>234</td> <td>630</td> <td>400</td> <td>16</td> <td>5</td> <td>11</td> <td>1296</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>18.1%</td> <td>48.6%</td> <td>30.9%</td> <td>1.2%</td> <td>0.4%</td> <td>0.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	234	630	400	16	5	11	1296	%	18.1%	48.6%	30.9%	1.2%	0.4%	0.8%	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	234	630	400	16	5	11	1296																					
%	18.1%	48.6%	30.9%	1.2%	0.4%	0.8%	100.0%																					
	②スタッフの言葉遣い																											
	<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>242</td> <td>605</td> <td>414</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>22</td> <td>1296</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>18.7%</td> <td>46.7%</td> <td>31.9%</td> <td>0.7%</td> <td>0.3%</td> <td>1.7%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	242	605	414	9	4	22	1296	%	18.7%	46.7%	31.9%	0.7%	0.3%	1.7%	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	242	605	414	9	4	22	1296																					
%	18.7%	46.7%	31.9%	0.7%	0.3%	1.7%	100.0%																					
	③スタッフの身だしなみ																											
	<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>232</td> <td>593</td> <td>443</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>20</td> <td>1296</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>17.9%</td> <td>45.8%</td> <td>34.2%</td> <td>0.5%</td> <td>0.2%</td> <td>1.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	232	593	443	6	2	20	1296	%	17.9%	45.8%	34.2%	0.5%	0.2%	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	232	593	443	6	2	20	1296																					
%	17.9%	45.8%	34.2%	0.5%	0.2%	1.5%	100.0%																					
	④説明の分かりやすさ																											
	<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>205</td> <td>530</td> <td>482</td> <td>23</td> <td>4</td> <td>52</td> <td>1296</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>15.8%</td> <td>40.9%</td> <td>37.2%</td> <td>1.8%</td> <td>0.3%</td> <td>4.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	205	530	482	23	4	52	1296	%	15.8%	40.9%	37.2%	1.8%	0.3%	4.0%	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	205	530	482	23	4	52	1296																					
%	15.8%	40.9%	37.2%	1.8%	0.3%	4.0%	100.0%																					
	⑤受付の待ち時間																											
	<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>182</td> <td>466</td> <td>500</td> <td>42</td> <td>8</td> <td>98</td> <td>1296</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>14.0%</td> <td>36.0%</td> <td>38.6%</td> <td>3.2%</td> <td>0.6%</td> <td>7.6%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	実数	182	466	500	42	8	98	1296	%	14.0%	36.0%	38.6%	3.2%	0.6%	7.6%	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	182	466	500	42	8	98	1296																					
%	14.0%	36.0%	38.6%	3.2%	0.6%	7.6%	100.0%																					

⑥施設の清掃								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	
実数	236	630	389	20	2	19	1296	
%	18.2%	48.6%	30.0%	1.5%	0.2%	1.5%	100.0%	
⑦施設主催の講座等の企画								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	
実数	137	398	504	23	0	234	1296	
%	10.6%	30.7%	38.9%	1.8%	0.0%	18.1%	100.0%	
⑧予約方法								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計	
実数	120	389	458	76	21	232	1296	
%	9.3%	30.0%	35.3%	5.9%	1.6%	17.9%	100.0%	
設問2(第二回目) 当センターに対する満足度はいかがですか？								
①スタッフの対応								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	208	592	356	16	2	6	4	1184
%	17.6%	50.0%	30.1%	1.4%	0.2%	0.5%	0.3%	100.0%
②スタッフの身だしなみ								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	202	558	408	2	0	10	4	1184
%	17.1%	47.1%	34.5%	0.2%	0.0%	0.8%	0.3%	100.0%
③説明の分かりやすさ								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	185	495	449	15	1	35	4	1184
%	15.6%	41.8%	37.9%	1.3%	0.1%	3.0%	0.3%	100.0%
④受付の待ち時間								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	160	428	484	27	4	77	4	1184
%	13.5%	36.3%	41.0%	2.3%	0.3%	6.5%		100.0%
⑤施設の清掃								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	220	519	402	21	2	16	4	1184
%	18.6%	43.8%	34.0%	1.8%	0.2%	1.4%	0.3%	100.0%
⑥設備、備品の充実								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	140	406	507	69	15	43	4	1184
%	11.8%	34.3%	42.8%	5.8%	1.3%	3.6%	0.3%	100.0%
⑦施設主催の講座等の企画								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	119	358	536	10	1	156	4	1184
%	10.1%	30.2%	45.3%	0.8%	0.1%	13.2%	0.3%	100.0%
⑧予約方法								
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	未回答	合計
実数	130	348	500	45	14	143	4	1184
%	11.0%	29.4%	42.2%	3.8%	1.2%	12.1%	0.3%	100.0%

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
・空調、冷房を新しくしてほしい。	平成29年度大規模修繕工事にて改善されることを説明。
・トイレ、洋式がほしい。ウォッシュレットにしてほしい。	同上
・駐車場が少ない	駐車場に限りがあること、公共交通機関のご利用をお願いすることで理解いただいた。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>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、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。</p> <p>2. 接遇マナー向上(職員、スタッフ)の為、接遇研修及びマナー向上キャンペーンの実施(年2回7月、1月)全職員、スタッフで実施し「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が出来た。</p> <p>3. 施設の維持管理については、築33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。</p> <p>4. 自主事業については、年間事業コンセプトを6つのテーマ①地元密着事業(加曽利貝塚探訪、縄文クッキーを作ろう、加曽利貝塚講演会)②高齢者対象事業(シニア体操、いきがい相談)③乳幼児対象事業(あそび歌と絵本、木育おもちゃ等)④児童対象事業(手品講座他)⑤成人対象事業(わかば寄席、話し方教室他)⑥世代間交流事業として計画実施、「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、又、成人対象講座の「田舎味噌づくり」</p>
----------	---	----	--

		<p>世代間交流事業の都賀コミュニティまつりで地元中学校バレーボール大会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、事業を推進を図る。</p> <p>5. 世代間交流の場として若葉区老人クラブ連合会、千葉東警察署、都賀4丁目自治会など研修会、演芸大会、「輪投げ大会」等、各自自治体、教育団体、文化団体の幅広く交流を図り都賀コミュニティセンターの活用をして頂いた。</p> <p>6. 利用者サービスの向上策を具体化---①利用者が一人でも施設をご利用頂けるスカイウエルの導入②wifi専用諸室の設置③外国人対応の多言語(トランスレーター)導入④利用者コピー機⑤サークル活動ロッカー設置。</p>
--	--	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月次報告書、年次報告書等において施設管理状況を適切に報告している。</li> <li>・受託事業である「読み聞かせ」は、受託事業の基準以上の回数を実施したことや、多数の親子が参加していることが評価できる。</li> <li>・自主事業については、特定の年代に偏らず世代間の交流を促進する事業を実施している。</li> <li>・利用者対応に関しては、利用者への親切・丁寧な対応を徹底しており、利用者アンケートの結果についても概ね高評価であった。</li> <li>・施設内の清掃状況についても、アンケート結果から概ね高評価であった。</li> <li>・老朽化した施設の機器メンテナンスや修繕は適切に対応されていた。</li> <li>・提案事項にあった施設利用者への支援策としての機器類の導入(スカイウエル、コピー機、ワイファイ)が速やかに行われたことは評価できる。</li> </ul>
------	---	----	---

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 市民局指定管理者選定評価委員会若葉区役所部会の意見

- (ア) 自主事業について、高齢者や子供向けと幅広く実施され、評価できる。中止した餅つき大会については、今後も開催が難しいと想定されるので、地域特性を活かしたイベントに変えて実施されたい。
- (イ) 改修工事後の利用者確保のため、開館時期の周知案内等を検討されたい。
- (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、財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。