

## 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	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">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28日～9月29日</td> <td>サークル活動の発表・展示を実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>あそび歌と絵本の会</td> <td>4月10日.(含)10回</td> <td>わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ</td> </tr> <tr> <td>こうして使おう介護予防と介護保険</td> <td>4月17日</td> <td>【新企画-高齢者対象】介護保険制度の基本と介護の実例</td> </tr> <tr> <td>楽しい絵手紙教室</td> <td>4月22日</td> <td>絵手紙の作成方法と実例</td> </tr> <tr> <td>木育おもちゃの広場</td> <td>4月24日.(含)5回</td> <td>【新企画-乳幼児対象】世界各国のおもちゃを使って親子の企画</td> </tr> <tr> <td>都賀コミ わかば寄席</td> <td>5月12日</td> <td>【新企画-高齢者/成人対象】千葉市在住の方々による落語寄席</td> </tr> <tr> <td>つくって遊ぼう ぱありんず</td> <td>5月22日(含)6回</td> <td>【新企画-児童対象】みんなで楽しく工作教室、紙芝居、わらべ歌等</td> </tr> <tr> <td>あそびのボランティア養成講座</td> <td>6月17日・11月18日</td> <td>手遊び、わらべ歌、簡単工作</td> </tr> <tr> <td>健康づくり講座「食生活を見直そう」</td> <td>6月21日</td> <td>【新企画-成人/高齢者対象】食材の使用方法、災害時の食品の備え</td> </tr> <tr> <td>七夕飾りを作ろう</td> <td>6月13日～7月7日.</td> <td>短冊に願いを書き飾る</td> </tr> <tr> <td>第七回民話を聞く会</td> <td>7月17日</td> <td>民話の集いの語部が民話を語る</td> </tr> <tr> <td>夏休み企画「ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう」</td> <td>8月19日</td> <td>親子の夏休み工作教室</td> </tr> <tr> <td>認知症サポート養成講座</td> <td>10月23日</td> <td>認知症の理解と接し方、オレンジリング</td> </tr> <tr> <td>ロビーコンサート</td> <td>11月19日</td> <td>サークル/ハーモニカ演奏</td> </tr> <tr> <td>手作り「そば打ち教室」</td> <td>12月19日</td> <td>プロの職人による「そば打ち」教室</td> </tr> <tr> <td>Xmasツリーを飾ろう</td> <td>11月16日～12月25日.</td> <td>クリスマスツリー 短冊に願いを書き飾る</td> </tr> <tr> <td>新年「餅つき大会」</td> <td>1月19日</td> <td>親子餅つき大会</td> </tr> <tr> <td>手作り体験「田舎味噌づくり教室」</td> <td>2月21日・3月14日</td> <td>地元産麹で味噌づくり教室</td> </tr> <tr> <td>おもちゃの病院</td> <td>2月23日</td> <td>【新企画-児童/幼児対象】おもちゃの修理</td> </tr> <tr> <td>昔懐かしい紙芝居</td> <td>3月19日</td> <td>親子で紙芝居</td> </tr> <tr> <td>簡単手品講座</td> <td>3月23日</td> <td>千葉大/学生の楽しいマジックとショー</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28日～9月29日	サークル活動の発表・展示を実施	事業名	実施時期	事業の概要	あそび歌と絵本の会	4月10日.(含)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17日	【新企画-高齢者対象】介護保険制度の基本と介護の実例	楽しい絵手紙教室	4月22日	絵手紙の作成方法と実例	木育おもちゃの広場	4月24日.(含)5回	【新企画-乳幼児対象】世界各国のおもちゃを使って親子の企画	都賀コミ わかば寄席	5月12日	【新企画-高齢者/成人対象】千葉市在住の方々による落語寄席	つくって遊ぼう ぱありんず	5月22日(含)6回	【新企画-児童対象】みんなで楽しく工作教室、紙芝居、わらべ歌等	あそびのボランティア養成講座	6月17日・11月18日	手遊び、わらべ歌、簡単工作	健康づくり講座「食生活を見直そう」	6月21日	【新企画-成人/高齢者対象】食材の使用方法、災害時の食品の備え	七夕飾りを作ろう	6月13日～7月7日.	短冊に願いを書き飾る	第七回民話を聞く会	7月17日	民話の集いの語部が民話を語る	夏休み企画「ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう」	8月19日	親子の夏休み工作教室	認知症サポート養成講座	10月23日	認知症の理解と接し方、オレンジリング	ロビーコンサート	11月19日	サークル/ハーモニカ演奏	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月16日～12月25日.	クリスマスツリー 短冊に願いを書き飾る	新年「餅つき大会」	1月19日	親子餅つき大会	手作り体験「田舎味噌づくり教室」	2月21日・3月14日	地元産麹で味噌づくり教室	おもちゃの病院	2月23日	【新企画-児童/幼児対象】おもちゃの修理	昔懐かしい紙芝居	3月19日	親子で紙芝居	簡単手品講座	3月23日	千葉大/学生の楽しいマジックとショー
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28日～9月29日	サークル活動の発表・展示を実施																																																																										
事業名	実施時期	事業の概要																																																																										
あそび歌と絵本の会	4月10日.(含)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17日	【新企画-高齢者対象】介護保険制度の基本と介護の実例																																																																										
楽しい絵手紙教室	4月22日	絵手紙の作成方法と実例																																																																										
木育おもちゃの広場	4月24日.(含)5回	【新企画-乳幼児対象】世界各国のおもちゃを使って親子の企画																																																																										
都賀コミ わかば寄席	5月12日	【新企画-高齢者/成人対象】千葉市在住の方々による落語寄席																																																																										
つくって遊ぼう ぱありんず	5月22日(含)6回	【新企画-児童対象】みんなで楽しく工作教室、紙芝居、わらべ歌等																																																																										
あそびのボランティア養成講座	6月17日・11月18日	手遊び、わらべ歌、簡単工作																																																																										
健康づくり講座「食生活を見直そう」	6月21日	【新企画-成人/高齢者対象】食材の使用方法、災害時の食品の備え																																																																										
七夕飾りを作ろう	6月13日～7月7日.	短冊に願いを書き飾る																																																																										
第七回民話を聞く会	7月17日	民話の集いの語部が民話を語る																																																																										
夏休み企画「ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう」	8月19日	親子の夏休み工作教室																																																																										
認知症サポート養成講座	10月23日	認知症の理解と接し方、オレンジリング																																																																										
ロビーコンサート	11月19日	サークル/ハーモニカ演奏																																																																										
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月16日～12月25日.	クリスマスツリー 短冊に願いを書き飾る																																																																										
新年「餅つき大会」	1月19日	親子餅つき大会																																																																										
手作り体験「田舎味噌づくり教室」	2月21日・3月14日	地元産麹で味噌づくり教室																																																																										
おもちゃの病院	2月23日	【新企画-児童/幼児対象】おもちゃの修理																																																																										
昔懐かしい紙芝居	3月19日	親子で紙芝居																																																																										
簡単手品講座	3月23日	千葉大/学生の楽しいマジックとショー																																																																										
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H25年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H24年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H25目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">110,681</td> <td style="text-align: center;">115,904</td> <td style="text-align: center;">95.5%</td> <td style="text-align: center;">122,850</td> <td style="text-align: center;">90.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率 <span style="float: right;">※諸室(前比93.3%)、体育館(前比105.4%)</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H25年度 (a)</th> <th style="width: 15%;">H24年度 (b)</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減 (a)-(b)</th> <th style="width: 15%;">H25目標値 (c)</th> <th style="width: 15%;">対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">38.4%</td> <td style="text-align: center;">39.1%</td> <td style="text-align: center;">-0.7%</td> <td style="text-align: center;">41.0%</td> <td style="text-align: center;">-2.6%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	110,681	115,904	95.5%	122,850	90.1%	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	38.4%	39.1%	-0.7%	41.0%	-2.6%																																																							
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																																								
110,681	115,904	95.5%	122,850	90.1%																																																																								
H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																																								
38.4%	39.1%	-0.7%	41.0%	-2.6%																																																																								

(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	51,481	51,481	100.0%	・その他はコピー収入 ・自主事業「あそび歌と絵本」2/12豪雪の為、中止
	利用料金	8,794	10,493	83.8%	
	自主事業	188	236	79.7%	
	その他	118	140	-	
	合計	60,581	62,350	97.2%	
	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	21,581	20,632	104.6%	・人件費(増)要因--システム予約に伴うスタッフ対応 ・事務費(増)要因--光熱水費+2200千(真夏日増、冷温水機老朽化に伴う効率悪化等) ・消耗品費(増)要因--600千(システム予約関連)他
	事務費	15,444	11,881	130.0%	
	管理費	28,155	29,399	95.8%	
	自主事業	357	443	80.6%	
	その他	0	0	0.0%	
	合計	65,537	62,355	105.1%	
	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)	
		▲ 4,956	▲ 5	▲ 4,951	
	(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		8,230
		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
		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: 2,880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
② 調査の結果	ア 回答者の属性: 男性788人(27.4%)、女性2,064人(71.7%)、未記入28人(0.9%) 合計2,880人(100%) ～19歳87人(3.0%)～39歳211人(7.3%)～59歳424人(14.7%)～79歳1,995人(69.3%)80歳～120人(4.2%)未記入43人(1.5%) 合計2,880人(100.0%) イ 実施事業: 大変満足189人(6.6%)、満足780人(27.1%)普通1,295人(45.0%)不満足32人(1.1%) 非常に不満足4人(0.1%)未記入580人(20.1%) 合計2,880人(100.0%) ウ スタッフの対応: 大変満足456人(15.8%)、満足1,379人(47.9%)普通954人(33.1%)不満足28人(1.0%) 非常に不満足8人(0.3%)未記入55人(1.9%) 合計2,880人(100.0%) エ 清掃の状況: 大変満足436人(15.1%)、満足1,348人(46.8%)普通992人(34.4%)不満足42人(1.5%) 非常に不満足8人(0.3%)未記入54人(1.9%) 合計2,880人(100.0%) オ 総合的な満足度:(上記、イ～エの主要項目計) 大変満足1,081人(12.5%)、満足3,507人(40.6%)普通3,241人(37.5%)不満足102人(1.2%) 非常に不満足20人(0.2%)未記入689人(8.0%) 合計(イ～エ:8,640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	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.施設の清掃については、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。特に、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する反面、高齢者の皆様より出来ない、難しいとの事で職員、スタッフによる申込み手続きの対応を十分に行って利用頂く。
(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	1件
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	(ご意見の内容と対応) 1歳前後の複数の子供連れで体育館を利用していた方々に対し、他の利用者から、「子供が体育館内を動き回って危険だし、プレーに集中できない」とスタッフへ苦情があったため、子連れの利用者に対し、「お子様と他の利用者の安全が確保できない場合は無料の幼児室を使っただけはないか」と案内したところ、後日市長への手紙で「それでは体育館を借りた意味がない。子連れで体育館を利用してはいけないのか」といった苦情となった。 ご意見に対しては、利用者視点に立った職員のサービスの向上に努めると同時に、当施設は複数の利用者で使用いただいております。お互いの安全と協議に支障のない状況が確保されていれば、お子様連れでも問題なく利用いただけますので、ご理解いただくよう文書で回答。

4 指定管理者による自己評価	
【平成25年度/指定管理者/運営等 年度総括】	
【1】・H25年度は更なる地域コミュニティ活動の拠点として住民に対し最大、最高の公共サービスを提供する為、職員スタッフの接遇向上、諸室/体育館のご利用に伴う業務運営の適正化を図ると共に、指定管理者として利用者へのサービス向上及び効率的な管理運営の向上、管理経費の削減を目指し日々努力し取り組んできた。平成25年度の活動サークル数は、278サークル(前年比128.7%)と昨年度より62サークルが増え文化、芸術、工芸等の地域のコミュニティセンターとしてサークル活動を積極的に、促進すると共に、地域の核として活動を支え情報発信センターとして広報及び活動支援を行う事が出来た。 ・平成25年度は新たに導入された①体育館(65歳以上)の減免制度導入に伴い独自に“アクティブカード”導入を図り利用し易い対応を図る事が出来た。②平成25年11月より「施設予約システム」導入に伴い高齢者の皆様及びネット環境の無い利用者様へ代行予約、フォロー体制を万全に行いご利用頂ける対応を行った。	
【2】平成25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(スタッフの対応)→大変満足/満足は63.7%と高評価を頂き職員、スタッフの接遇マナーの向上を図る為日々接遇マナー向上に努めると共に年2回マナー向上キャンペーンを実施、接遇向上に努めた。・施設の維持管理→施設の管理については31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日々行い維持管理の徹底でローコストオペレーションを図る。又清掃に関しては、日々清掃の徹底を図り維持管理すると共に、満足度調査では大変満足/満足は61.9%と高評価を頂き今後共、このレベルを維持管理を図る。	
【3】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)として計画し実施。H25年度は新たに5企画を実施(・介護予防と介護保険・木育おもちゃ広場・つくって遊ぼう/ばありんず・わかば寄席・健康づくり講座)を実施し参加者より好評を頂く事が出来た。児童対象事業の「ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう」は、地元企業とのタイアップ夏休み特別企画で、小学生で賑わうと共に乳幼児対象事業では好評の「あそび歌と絵本」でお母さんと乳幼児で賑わう。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盛況となる自主事業となる。 世代間交流事業では毎年恒例の「餅つき大会」は千葉第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有る事業で毎年実施している。	
【4】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「管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)、若葉区加曾利貝塚展示会等の実施で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、幅広くご利用して頂いている。	
【5】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活動している「カヴァイアロハフラサークル」様が平成24年度フラダンスで全国優勝され平成25年度日本代表でハワイで開催された世界大会で優勝。アクティブ・シニアの拠点として活動しているサークル様の活動の発信を積極的に行う事が出来た。◎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化率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・各種団体)と一丸となり地域活動を推進する。～地域、利用者の安全、安心のコミュニティセンターを目指し管理維持を図る～	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理事業については、概ね事業計画どおりに実施され、自主事業については、様々な年代に対応する企画や、地元企業と連携した企画等、多彩な内容で実施されている。</li> <li>利用状況については、体育館利用者数は前年を上回ったが、総利用者数、諸室利用者数、稼働率ともに前年の実績を下回った。</li> <li>収支状況については、11月より開始された施設予約システムに伴うスタッフの増員・PC機器の導入や、老朽化した空調設備による水光熱費増の影響もあり、人件費・事務費が計画を上回ったが、一方、老朽化した設備の日々の維持管理を専門スタッフが行うことで、コスト抑制に努めている。</li> <li>利用者対応に関しては、接遇研修の実施やマナー向上キャンペーンの実施により、利用者への親切・丁寧な対応を徹底し、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>高齢者の利用料金減免制度導入に伴い、身分証明書の代替となる「アクティブカード」を独自に導入し、利用者の利便性を考慮した対応を行っている。</li> <li>そのほか維持管理業務において、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。</li> </ul>
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	
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	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	1	未実施（平成26年度10月実施予定）
	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	
	障害者雇用への配慮	2	・H25年4/1改定の法定雇用率(1.8%⇒2.0%)を上回る。
	男女共同参画社会の促進	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	
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	・平成25年度、「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、各地域団体が参加。
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、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	
	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	・法務局人権擁護委員による人権研修実施。年2回接遇マナーキャンペーン実施
	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	年間事業を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。
	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	
	消防訓練の実施	2	
	職員へのAED講習	2	・年2回AED講習会実施
	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	149
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

0	項目
74	項目
1	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とともに、自主事業については、様々な年代に対応したテーマで事業を新規に開始するなど、取り組みについては評価できる。引き続き利用者数、稼働率の改善に向け、さまざまな取り組みに努められたい。
- イ 認知症への理解や介護保険制度についてなど、高齢化社会に対応する事業を実施している点は評価できるが、地域の問題に積極的に関わる自主事業について、民間ならではの創意工夫で、さらにバリエーションを増やしてほしい。複合施設なので、施設間で連携するとともに、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なっているが、管理運営業務の収支予算について、施設管理費等の見積額と決算額に大きな隔たりがあり、計画が甘いといわざるを得ない。より適正な収支予算計画を立て運用することが望まれる。
- エ 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、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。