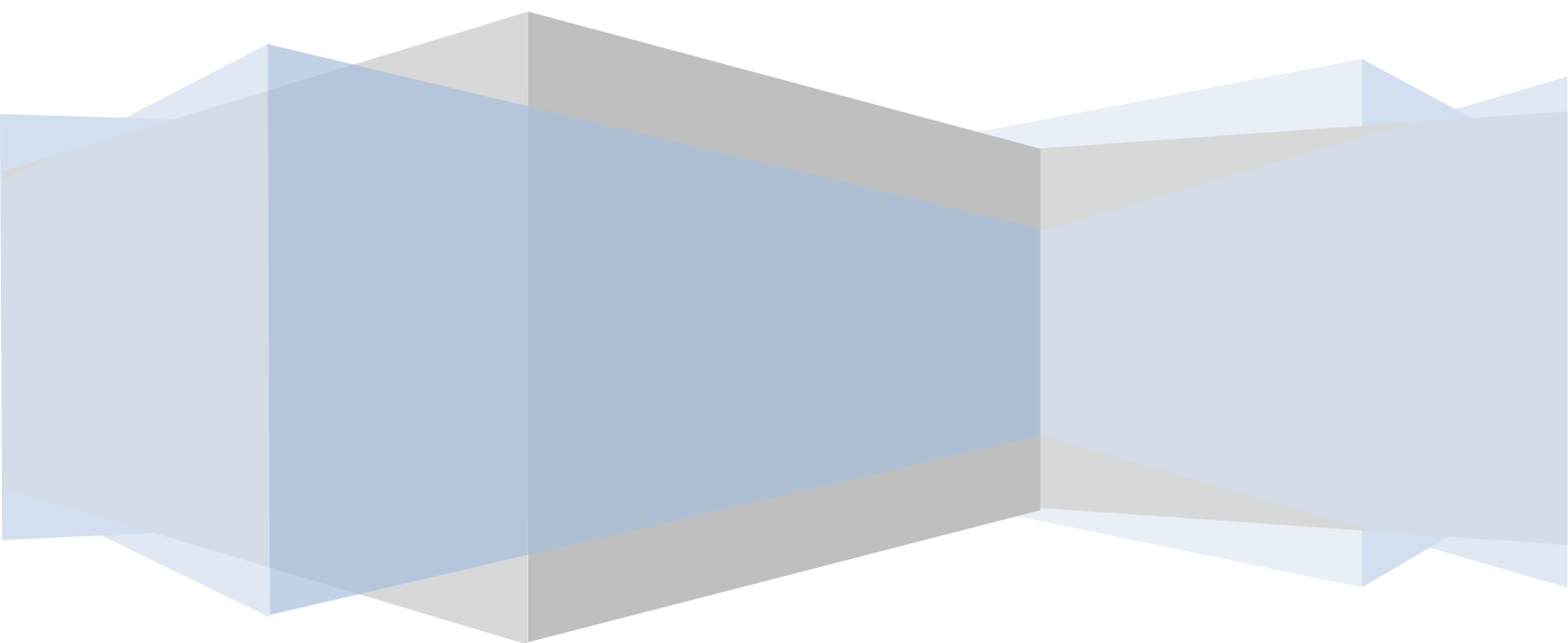


様式第6号

平成29年度 事業報告書

千葉県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



目 次

1	基本事項	
	(1) 人員の配置及び緊急連絡体制-----	P 2
	(2) 施設利用実績-----	P 3
	(3) 主な報告事項-----	P 4
	(4) 情報公開事務の実施状況-----	P 8
2	施設貸出業務に関する報告	
	(1) 使用許可受付関係-----	P 9
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫-----	P 1 0
3	受託事業及び自主事業に関する報告	
	(1) 市からの事業実施受託業務-----	P 1 9
	(2) 自主事業-----	P 2 0
4	施設維持管理業務に関する報告	
	(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務-----	P 2 1
	(2) 備品管理業務-----	P 2 2
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務-----	P 2 3
	(4) 環境衛生管理業務-----	P 2 4
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務-----	P 2 5
	(6) 保安警備業務-----	P 2 6
	(7) 修繕業務-----	P 2 7
	(8) その他-----	P 2 8
5	経営管理業務に関する報告	
	(1) 利用者意見等の把握と対応-----	P 2 9
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価-----	P 3 0
6	その他-----	P 3 1

1 基本事項

(1) 人員の配置及び緊急連絡体制

【人員配置表及び緊急連絡体制図を記載すること。また、その説明文を記載すること。】

人員配置表

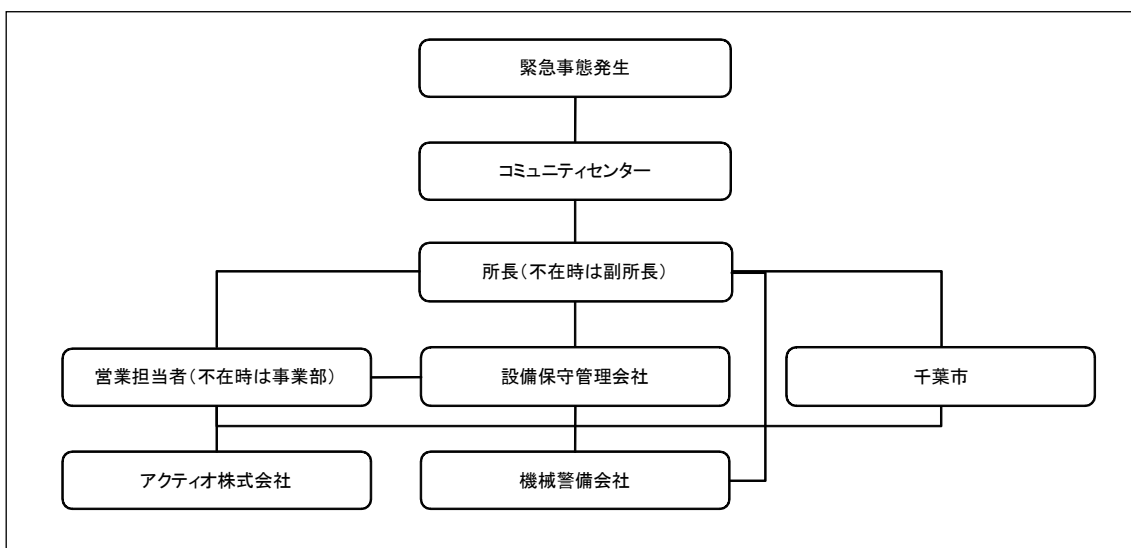
職名	人数	備考
所長	1名	
副所長	2名	
受付スタッフ	9名	
清掃スタッフ	1名	

管理職として所長1名、副所長2名を配置しました。管理職については開館時間、

(9:00~21:00)を早番遅番に分け、必ず1名が常駐する配置をしました。

受付スタッフについては、開館時間(9:00~21:00)を3分割(朝番・昼番・夜番)し配置しました。

緊急連絡体制図



緊急時にスムーズな連絡が取れるように体制を構築しています。

(2) 施設利用実績

【使用時間、休館日、利用料金収入、稼働率及び利用人数等の実績、体育館の利用種目及び専用使用日の設定状況等を記載すること。また、利用状況集計表を添付すること。】

1. 平成 29 年度 管理運営業務の概要

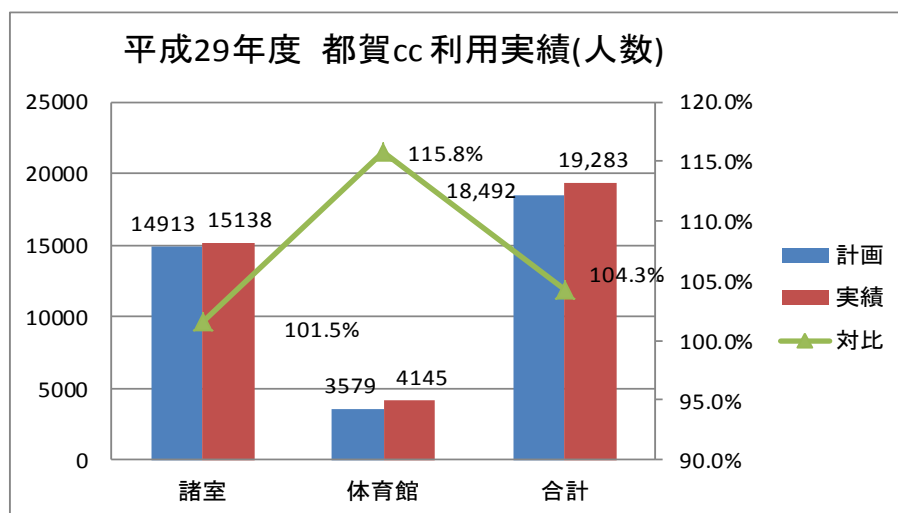
(1). 利用者数、稼働率、利用料金収入

別添「平成 29 年度都賀コミュニティセンター利用状況集計表」参照

平成29年度 都賀コミュニティセンター 諸室/体育館利用者数及び稼働率

単位: 人 %

	計画	実績	対比
諸室	14,913	15,138	101.5%
体育館	3,579	4,145	115.8%
稼働率	33.6	33.8	0.2



【平成 29 年度 休館日】

○休館日

平成 29 年 6 月 12 日から平成 30 年 4 月 19 日迄

○休館中の仮事務所の休業日

・仮事務所(問合せ受付、案内)期間—H29.6.12～H30.1.17

<休業日>: 土日祝日、他(6/12.年末年始 12/29～1/3.)

・仮事務所(区役所、窓口業務、問合せ受付、案内)期間—H30.1.18～4.19

<休業日>: 土日祝日、

※平日、業務実施

(3) 主な報告事項

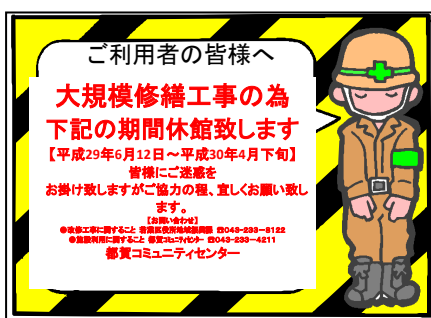
【月報等の中から特筆すべき事項を記載すること。】

②【平成29年度 大規模修繕工事に伴う関連業務及び利用者対応を万全に行う】

1. 平成29年度は大規模修繕工事(平成29年6月12日～平成30年4月19日迄の10ヵ月間)の間、休館に伴い、利用者様への対応に万全を尽くす。
2. 大規模修繕に伴うご案内と活動に伴う市内、代替え施設のご案内を重点項目として推進
・休館期間中の利用に伴う相談、問合せ等のご案内を親切、丁寧な接遇を職員、スタッフ全員で対応を行い工事期間中の他施設等の利用に伴う情報提供及びご利用方法等の御案内を行う。又サークルの備品の撤去及び期間中の対応、開館後のご利用について案内と対応を図る。



3. 大規模修繕工事に伴う告知の徹底。(正面玄関、体育館、駐車場、館内等)



4. 6/13～6/22 大規模修繕工事に伴う事務所及び諸室の什器、機器の搬出業務。

【梱包、搬出作業】

- ・6/13～6/16 期間----事務所の業務書類、受付関連、什器、機器の梱包、整理作業
- ・6/18～6/20 期間----搬出業者による館内什器の養生、梱包作業
- ・6/21～6/22 期間----旧蘇我コミュニティセンターへ搬出作業

※職員、スタッフによる事務所(内)の整理、養生、梱包作業を実施。館内諸室及び共有スペースに関しては日本通運による作業を行い、無事搬出を完了する。

【諸室の什器、機器の搬出】



5. 工事期間中の【利用者問合せ窓口の設置及び開館時、予約窓口の設置対応】

- ・ H30年6月～12月…利用者問合せ窓口設置(☒での利用案内、サークル活動の問合せ自主事業、体育館の活動利用、工事関連等の問合せ等に対応する。)
- ・ H30年1月～4月11日…4月20日開館に合わせ、区役所(内)に受付窓口を設置、4月の申込み窓口として抽選予約の受付業務、利用案内(諸室、体育館)等及び団体登録、職員、スタッフ全員で取り組む。

【若葉区役所(内) 都賀コミュニティセンター 受付、利用案内の窓口設置】

○期間: 平成30年1月18日～4月11日 若葉区役所2階



☆接客研修【ホスピタリティー研修の実施】職員、スタッフ

1. テーマ：ホスピタリティー研修
2. 目的：①顧客満足度とは何かを理解し、自身の対応(ホスピタリティ)レベルを認識する。
②お客様の信頼を得る為の対応スキルを身に着ける。
3. 日程：平成30年3月30日(金) 時間: 10:00～15:30
4. 場所：都賀コミュニティセンター

都賀 CC 大規模修繕工事に伴う利用内等の問合せ件数

【月別問合せ件数 H29年6月～H30年3月】

	月	件数
○	6月	4件
○	7月	15件
○	8月	26件
○	9月	11件
○	10月	19件
○	11月	15件
○	12月	15件
○	1月	24件
○	2月	25件
○	3月	11件
	合計	165件

【問合せ項目別件数 H29年6月～H30年3月 累計】

NO	問合せ内容	件数	構成比
1	体育館の利用について	51	30.9%
2	サークル活動について	52	31.5%
3	施設の利用について	52	31.5%
4	工事について	3	1.9%
5	自主事業について	5	3.0%
6	コミュニティまつりについて	2	1.2%
	合計	165	100.0%

【都賀 CC モノレール道路沿い電信柱の樹木の伐採実施】

都賀 CC モノレール道路沿いの樹木が電信柱に覆いかぶさっている為、NTT 東日本による伐採を行う。伐採に伴い廃材撤去も同時に行う。

- ・実施日----平成 29 年 7 月 7 日(金) ・作業時間----10:00~16:00
- ・伐採業者---NTT 東日本(株)
- ・廃材業者---千葉興産(株)
- ・当日中に全て完了、無事伐採を終える。(伐採⇒廃材の撤去)



- ・伐採車両----NTT 高所作業車(3台)誘導指揮者(1台) 作業員 8 名 交通整理員 2 名
- ・廃材処理----千葉興産(株) 3 t 廃材処理車、午前&午後⇔美浜区処分場へ搬入
- ・一部、廃棄残の為、7/11(火)午前中の最終処理

4) 情報公開事務の実施状況

【情報提供施策の施行状況】

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	無	有	無
事業計画書	無	有	無
事業報告書	無	有	無
定款、寄附行為、規約その他これらに類するもの	無	有	無

【情報公開請求件数】

	開示決定件数	不開示決定件数	合計
指定管理者に直接請求されたもの	無	無	無
市政情報室経由で行われたもの	無	無	無

(1) 使用許可受付関係①使用許可受付関係

【平成 29 年度 使用許可件数】※申請件数

	部屋名	使用許可件数
諸 室	サークル室	49
	創作室	21
	集会室	23
	大広間	17
	ホール	72
	音楽室	66
	和室 1	13
	講習室 1	38
	講習室 2	20
	講習室 3	18
	料理実習室	10
	会議室	70
	和室 2	35
	多目的室	47
ス ポ ー ツ 施 設	体育館（専用使用）	2
	体育館（個人使用）	0

【平成 29 年度 不許可処分の件数】

【平成 29 年度公共施設予約システムメディア別施設予約件数】※利用件数

窓 口	インターネット	携 帯	合 計
1,257	131	16	1,404

2.利用者サービスの向上策（平成 29 年 4 月～6 月）【利用者への支援計画及び施設の利用促進の方策に係る実施状況、実施結果を記載すること。】

事項

① 事業提案書 実施項目
サンルーム/スカイウエルの導入実施

・利用者より要望の高いスカイウエル(旧ヘルストロン)の導入及び設置。

【ご利用時間】 午前 9:30～午後 5:00

【ご利用方法】 お一人様 一回 20 分（無料）

【受付方法】 受付にて利用に伴うメダルをお渡しスカイウエルにメダルを投入しご利用を頂く。

【利用状況】 現在、一日 15 人程のご利用者で増加傾向に有る。

お一人様一回 20 分となり多くの皆様にご利用を頂ける状況。



②事業提案書 実施項目 トランスレーター(多言語施設紹介)の導入実施

都賀コミュニティセンターでは世界 15 国語で施設の利用方法を紹介致しております。利用者様の携帯端末でコードを読み取ると、端末の言語設定を認識して翻訳文を表示させます。QR Translator～トランスレーターを導入。

～ようこそ! 都賀コミュニティセンターへ～

お知らせ QR Translator～トランスレーターの紹介

都賀コミュニティセンターでは世界15国語で施設の利用方法を紹介致しております。利用者様の携帯端末でコードを読み取ると、端末の言語設定を認識して翻訳文を表示させます。QR Translator～トランスレーターを導入致しました。



③事業提案書 実施項目

Wifi の環境整備と諸室(サークル室)wifi 化

- NTT 東日本の **wifi** 導入、1 階、2 階ロビーにて **wifi** インターネットを簡単に接続、使用出来る環境を整備、来館者へインターネットのご利用を頂く。
- 又サークル支援活動の一環として 1 階サークル室を **wifi** インターネットの常時接続の諸室として利用できる様に整備する。(PC30 台、接続可能)
※大規模災害時、避難所として非常時<wifi 常設施設>として通信機能強化。



1F、2F ロビー



サークル室



④事業提案書 実施項目 利用者用コピー機サービス

- ・1F ロビーへ<利用者用コピー機>を設置。今後、利用者へのコピーの仕方等については親切、丁寧にフォローする対応をする。
- ・ご利用者でコピーされ便利になったと好評。



平成 29 年度 都賀 CC サークル活動ロッカーの設置

サークル活動ロッカーを 1F ロビーに設置、申請されたサークル様に無料利用。活動に使用される器材等が保管できると好評。(アンプ、ラジカセ等)



【都賀 CC リニューアル OPEN に向け新ホームページのリリース】

- ・平成 30 年 4 月下旬のリニューアル OPEN に向けホームページの新規に立上げ大規模修繕に伴う工事の状況を「都賀コミュニティセンター便り web 版」として発信、今後随時、工事の進捗状況を利用者の皆様へお知らせする。
- ・休館期間中の施設利用方法(体育館等)の変更事項のお知らせ～減免カードの共通利用～等、リアルタイムでホームページに情報発信を行う。
- ・WEB アクセシビリティとして「音声読み上げ」機能を付加、専用ソフト及び機能付き端末等で対応出来るホームページとなる。

学び、楽しむ、語らいの仲間が集う
心がふれあう憩いの場!

NEWS

お知らせ

お知らせ	2017/08/21	【体育館 減免券(減免)カードの相互利用のご案内】
お知らせ	2017/05/21	【都賀コミュニティセンター便りⅡ】大規模修繕工事
お知らせ	2017/05/20	【都賀コミュニティセンター便りⅠ】大規模修繕工事

大規模修繕工事のため、下記の期間休館致します
平成29年6月12日～平成30年4月下旬

皆様にご迷惑をお掛け致しますがご協力の程、宜しくお願い致します。

お問い合わせ 改修工事に関すること：吾妻区地域振興課地域づくり支援室 TEL 043-233-8122
施設利用に関すること：都賀コミュニティセンター TEL 043-233-4211

COURSE&EVENT

一覧はこちら

講座・自主事業のご案内



加管利員庫<国の特別史跡>へ



平成30年の自主事業のご紹介③



平成30年度の自主事業のご紹介②

ABOUT

都賀コミュニティセンターとは



都賀コミュニティセンターは、市民の皆様がコミュニティ等の活動にご利用いただける施設です。お互いの心と心のふれ合いの場としてご利用ください。

〒264-0025
所在地 千葉県若葉区都賀4丁目20番1号 [MAP](#)
TEL:043-233-4211 FAX:043-233-8204

開館時間 下記以外 午前 9:00 ～ 午後 9:00
静養室 午後 1:00 ～ 午後 8:30

アクセス JR総武本線 成田線「都賀駅」より徒歩6分
千葉都市モルール「都賀駅」より徒歩6分

54台
駐車場には限りがございますので、公共交通機関をご利用ください。



千葉県若葉区都賀コミュニティセンターは「笑顔いっぱい！フレンドリーオフィス」の認定を千葉県から受けています。



ホーム 施設案内

フロアマップ

Floor map



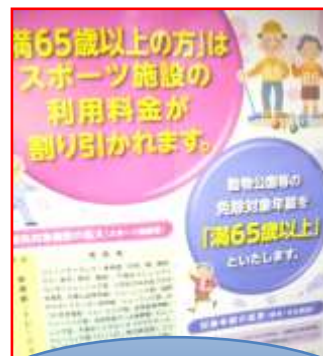
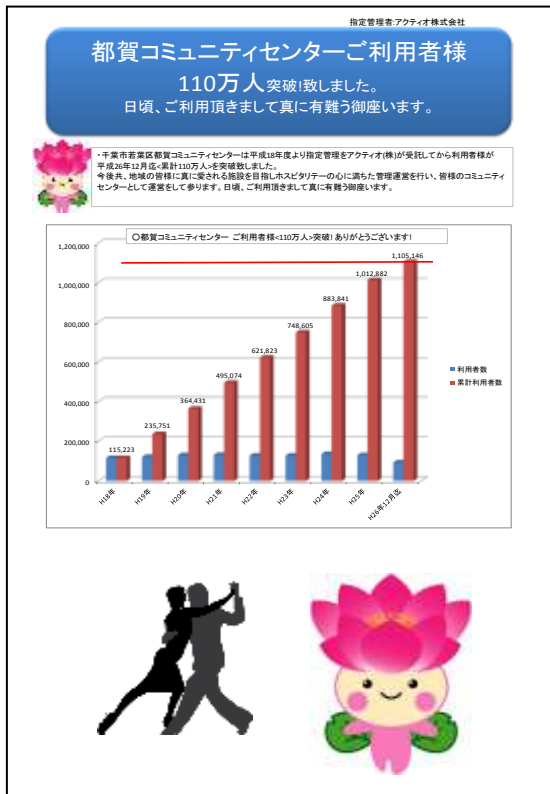
【千葉予約システム、web 利用の促進策の実施】～案内用、携帯の設置～



☆web での抽選予約及び仮予約等の利用率が低い為、受付窓口で携帯(スマートフォン)の利用案内専用端末を設置、web での利用案内を実施。

体育館利用<満 65 歳以上>減免の定着化アクティブ・カード!

- ① 平成 25 年度より高齢者(満 65 歳以上)のご利用者が減免を受ける事が出来る制度がスタートし平成 29 年度は 5 年目でご利用に伴う定着化を図った。
- ② 減免対象のご利用者様へ指定管理者:アクティオ作成の都賀コミュニティセンター減免カード<ACTIVE カード>を発行、受付対応を迅速に実施し利用者様より好評の評価を頂いている。
- ③ 育館減免がスタートし利用者様への事前告知及び館内告知を確実にしスムーズなご利用状況で順調に推移している。



都賀 CC(独自企画)
好評!



NO	支援・向上策	実施内容
1.	体育館の子ども無料開放	<p>体育館を1週間1回水曜日 15:00～17:00 小中学生を対象としたフリータイムの実施</p> 
2.	ウォーターサーバーの導入～5月実施～	<p>体育館のご利用者に夏場の水分補強と熱中症対策としてウォーターサーバーの導入を図る。</p> 
3	<p>おもてなし心あふれる 接客向上策の実施。 マナー接客向上キャンペーン実施 ～5月実施～</p>	<p>・マナー接客向上キャンペーン実施：5月にマナー向上を目指して「笑顔でお迎えする」スマイルキャンペーン。職員、スタッフは心をこめた「おもてなし」の接客向上を図る。 (職員、スタッフ、清掃スタッフ全員で取組み実施。)</p> 
4	<p>5月5日 子供の日 【無料開放】</p>	<p>・開放種目(卓球・バトミントン) ・無料利用時間:各種目 1時間無料 ⇒空いていれば2回迄、延長可 ※午後7時以降の利用は保護者同伴。</p>

(3) コミュニティ事業に関する報告 ②受託事業 (絵本読み聞かせ)

事業名：絵本読み聞かせ	
内 容	
【実施日時・回数、実施場所、成果目標の達成度等】	
■実施日時：4月19日	
実施場所：都賀コミュニティセンター 幼児室	
成果目標の達成度：参加者大人3人、子供0人 計3人。	
内容：講師の方々が3人来てくれましたが、親子の参加者がいなかったなので、絵本の読み聞かせの練習と、今後の活動予定について話し合いをしました。	
。	
収 支	
【実績】	【計画】
収 入 0 円	収 入 0 円
支 出 5,438 円	支 出 5,438 円
収支差額 5,438 円	収支差額 5,438 円
■実施日時：5月24日	
実施場所：都賀コミュニティセンター 幼児室	
参加者：大人3人、子供0人合計3人。	
内容：講師の方々が3人来てくれましたが、親子の参加者がいなかったなので、絵本の読み聞かせの練習と、今後の活動予定について話し合いをしました。(次年度、時間変更)	
【内容】	
収 支	
【実績】	【計画】
収 入 0 円	収 入 0 円
支 出 5,438 円	支 出 5,438 円
収支差額 5,438 円	収支差額 5,438 円

(2) 自主事業

No.	実施日 (期間)	事業名	内 容	参加人数	収 入 (円)	支 出 (円)
1	4月5日	あそび歌と絵本の会	子育て支援	30	0	5,438
2	4月10日	雑学セミナーと歌の会	高齢者支援	8	0	6,398
3	4月12日	みんなで学ぼう介護予 防と介護保険	高齢者支援	19	0	3,398
4	4月19日	木育おもちゃの広場	子育て支援	22	0	5,438
5	4月21日	絵手紙鑑賞会	家族支援	33	0	12,938
6	5月10日	あそび歌と絵本の会	子育て支援	6	0	5,438
7	5月21日	わかば寄席	家族支援	16	8,000	20,628
8	5月24日	つくってあそぼ ばあ りんずとおはなし会	子育て支援	15	0	5,438
9	6月7日	あそび歌と絵本の会	子育て支援	24	0	5,438
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
合計				173	8,000	70,552

4 施設維持管理業務に関する報告

(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務

【施設の清掃・点検等の保守管理に係る実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。】

施設の安全かつ快適な利用のため、日常清掃や保守管理等の各種計画が確実に実行できる体制をとります。

また、建物や設備の機能・財産価値の長期保持を目指すライフサイクルマネジメントを

考慮した視点で、省エネ・省資源、廃棄物の削減にも積極的に取り組みます。

■設備管理および保守点検業務の基本的な考え方

予防保全を基本とした施設性能の維持管理を実施いたします。壊れてからでは無く、壊れないように日々の点検業務からいち早く措置を施すことにより、結果としてかかる費用を軽減できるものと考えます。

保全計画の作成（plan）に始まり、計画に基づき必要な能力を備えた業務従事者が実施・管理（Do）、充実したモニタリング体制（お客様アンケート等）で管理内容の問題点を抽出（Check）、問題発生の防止措置を踏まえた改善提案を検討・再立案（action）するプロセスで、継続的な業務改善を行い、サービスの提供をします。

平成29年度「施設維持管理業務」工程表													
業務項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
設備総合保守管理	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
日常清掃	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
機械警備	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
自家用電気工作物保安管理	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
エレベーター点検	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
自動ドア点検		○5/18		-	大規模修繕工事(平成29年6月～平成30年3月)							-	
消防用設備点検				-								-	
建築設備定期検査				-								-	
冷温水機保守点検	○4/24			-								-	
受水槽、高架水槽清掃(臨時休館)				-	-	-	-	-	-	-	-	-	
簡易専用水道管理状況検査				-	-	-	-	-	-	-	-	-	
廃棄物処理	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
衛生害虫駆除			○6/2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
樹木害虫駆除			○6/2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
緑地管理		○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
レンジフード清掃			○6/9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消防用設備等自主点検・検査				-	-	-	-	-	-	-	-	-	

(2) 備品管理業務

【備品の点検等の保守管理に係る実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。

備品の保守管理業務については、千葉市よりお預かりした備品管理台帳に基づき年1回の棚卸を行い、備品の破損や使用の可否を確認し、適切な維持管理を実施いたします。

1. 備品台帳に記載されている備品、什器については日常点検を実施する。
2. 備品等の異常の有無の確認を行う。

【年間 備品の確認】

業務項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
	0	0	0										

(3) 植栽、外構施設維持管理業務

【植栽の維持管理及び外構施設の清掃、点検等の保守管理に係る実施結果、不具合に関する対応等を記載すること。】

- 衛生害虫駆除-----6月・ ・樹木害虫-----6月
- 緑地管理(植栽の剪定)― 5月～6月
- 樹木・緑地管理(日々)---施設の敷地内を巡回、樹木、緑地等の保全維持。

平成29年度「施設維持管理業務」工程表

業務項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
衛生害虫駆除			○										
樹木害虫駆除			○										
緑地管理		○	○										

(4) 環境衛生管理業務

【給排水設備の保守管理、ごみ処理及び害虫駆除などに係る実施結果を記載すること。】

○冷温水機保守点検-----4月

○廃棄物処理-----毎月

平成29年度「施設維持管理業務」工程表

業務項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
冷温水機保守点検	○												
受水槽、高架水槽清掃(臨時休館)	-	-	-										
簡易専用水道管理状況検査	-	-	-										
廃棄物処理	○	○	○										

(5) 駐車（駐輪）場管理業務

【駐車（駐輪）場の保守管理に係る実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。】

○駐車場の巡回

- ・ 駐車場及び駐輪場の巡回(開館時・11時・1時・3時・5時・7時・閉館時)
- ・ 区役所側及び設備側の駐車場の入り口、駐車枠内駐車、禁止場所の駐車等、巡回を行い違反車輛については随時、対応を図り駐車場の維持管理を図る。

平成29年度「駐車場・駐輪場管理」工程表

業務項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
駐車場管理	0	0	0										
駐輪場管理	0	0	0										

(6) 保安警備業務

【警備業務の実施結果等を記載すること。】期間: H29.4.1~6.11

【警備業務の実施状況、実施結果等を記載】

1.開館中---職員、設備士による巡回警備の実施。

(警備巡回場所)

- ・ 1階---・サークル室、創作室、集会室、大広間、静養室、サンルーム
 - ・ 2階---・ホール、音楽室、和室 1、講習室 1、講習室 2、講習室 3、料理実習室、会議室、和室 2、多目的室、給湯室、男女トイレ、1F、2F 共有スペース、エレベーター等
- (体育館) ・ 体育館床清掃、更衣室、男女トイレ等
- (施設外) ・ 敷地内---駐車場及び敷地。

警備業務について、人的警備と機械警備による管理を実施いたします。出勤時間である午前 8 時 30 分~午後 9 時の間は弊社スタッフによる 1 時間に 1 回程度の定期巡回、午後 9 時~翌午前 9 時までは機械警備による管理体制を整備いたします。

時間		
~午前 8 時 30 分	午前 8 時 30 分~午後 9 時	午後 9 時~
機械警備	人的警備	機械警備

駐車場に関しては開館時間中の定期巡回時に確認し、夏季や冬季の乳幼児の車内取り残しや事故のないよう確認に努めます。

(7) 修繕業務

【修繕の実績を記載してください。】

(単位：円)			
No.	月	修繕内容	経費(税込)
1	5月	卓球台の修繕	30,780
2	6月	体育館のドアヒンジ修繕	27,000
3	6月	自動ドア修繕(いきいきセンター)	25,920
4	3月	点検口の設置工事	54,000
5	3月	多目的トイレの自動ドア工事	101,412
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
		合計	239,112

(8) その他

【施設維持管理に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

1. 平成 29 年度 大規模修繕工事に伴い①利用者への告知、サークル活動に伴う他館の御案内、サークル活動に伴う相談等を行うと共に休館期間中の施設利用案内を徹底し窓口を設置、利用者のフォローを実施する。

【期間】

・平成 29 年 6 月 12 日～平成 30 年 1 月 17 日

仮事務所（施設利用案内、サークル活動案内、体育館利用案内、団体登録等）

・平成 30 年 1 月 18 日～平成 30 年 4 月 11 日

区役所(内) 臨時受付窓口の開設

⇒4 月 20 日の開館月の抽選予約受付、仮予約、団体登録の案内、代表者会議等開館後のサークル団体への受入体制を万全に行う。

2. 休館に伴う施設利用の案内及び大規模修繕の工事状況を新規<ホームページ>より「都賀コミュニティセンターだより」の web 版発信、掲載する。
本格工事が開始された 9 月から 1 月迄の期間、9 回発信する。



5 経営管理業務に関する報告

(1) 利用者意見等の把握と対応

【アンケート等による利用者及び地域住民等の意見聴取の結果並びにその意見等に対する対応状況を記載すること。(アンケートを実施した場合は、アンケート用紙等を添付してください。】

大規模修繕工事に伴いアンケート調査無し
【平成 29 年 6 月 12 日～平成 30 年 4 月 19 日】

(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価

【利用人数、稼働率、利用料金収入等の実績及び維持管理業務などの管理運営業務の実施状況に関する自己分析、自己評価の実施結果を記載すること。(達成の成否のほか、達成又は未達成の程度の段階評価を含むものとする。)]

①自己評価

No.	評価項目	評点	評価の理由
1	諸室の稼働率、利用者数が目標を達成しているか	4	稼働率:目標 33.6%、実績 33.8%、対比 100.6%、 目標値 14,913 人 実績 15,138 人 対比 101.5%
2	体育施設の利用者数が目標を達成しているか	5	利用者数:目標 3,579 人、実績 4,145 人 対比 115.8%
3	利用料金収入は目標を達成しているか	3	諸室目標 972 千円 実績 888 千円 対比 91.3% 体育館目標 700 千円 実績 703 千円 対比 100.4% 合計 目標 1,672 千円 実績 1,591 千円、対比 95.2%
4	管理運営経費の縮減に努めたか	4	ムダ、ムリ、ムラの排除を図り、効率的な運営に努めた
5	自主事業の実施内容が実施計画書の内容に適合しているか	4	参加者の評価も高く、目的に沿った実施内容であった。
6	施設の維持管理を適切に行えたか	4	千葉ビルメンテナンス㈱との日々の連携により、良好な施設管理に努めた。
7	利用者の満足を得られたか	4	優れた接遇により、高水準の運営に努めた。

※①稼働率△要因---8/22 台風 9 号関東直撃によるキャンセル、2 月、3 月告知に伴う大規模修繕に伴う活動施設の変更、キャンセル、⇒利用減。早目に他の活動施設の確保を図る為、サークル団体が一斉に動いた。

②体育館△要因---11 月体育館の雨漏りに伴う利用中止。

③利用収入の△---①、②要因に伴う減

【評価基準】

評点	No. 1~3	No. 4~7
5	目標の 105%以上であった。	・計画を上回る工夫をし、優れた管理運営を行った。 ・利用者からは非常に高い満足を得た。
4	目標の 100%以上 105%未満であった。	・計画を上回る工夫をし、優れた管理運営を行った。 ・利用者からは高い満足を得た。
3	目標の 93%以上 100%未満であった。	・概ね計画通りに管理運営を行った。 ・利用者からは通常の満足を得た。
2	目標の 80%以上 93%未満であった。	・計画は未達となるも利用者不都合は生じなかった。
1	目標の 80%未満であった。	・計画は未達となり要因及び今後の対応策を取る。

6 その他

【苦情・事故等の発生日時及び対応結果等を記載すること。特に重大な苦情・事故等については詳細に記載すること。】

※特に無し

【その他指定管理業務に関し、その他特記すべき報告事項があれば記載すること。】

1. 平成 29 年度は大規模修繕の実施に伴い、平成 28 年の下期より大規模修繕に伴い什器搬出に伴う運送業者、搬出に伴う協議、什器調査、搬出作業など段取り、準備を進める。
大規模修繕工事に伴い利用者、指定管理者より施設の利用改善の要望を集約、地域振興課及び工事の各所管へお伝えする。
2. 大規模修繕工事に伴う休館期間中の利用者案内及び施設整備(サークル団体登録のデータ化、サークル団体の整理等)を実施する。
⇒特に、サークル団体登録のデータ化は受付パソコンで登録状況が一目で解る、環境状況となり受付での迅速な対応が出来る様になる。
利用者よりの問合せ(施設案内、利用方法の案内等)対応を行い開館後のご利用に結びつける対応をする事が出来た。
⇒問合せ、利用案内の集計報告を参照。
3. 3/19 指定管理者への施設の引渡し後、什器の搬入、特別清掃、事務所の web 工事、駐車場の駐禁ゾーン設置、点検口の設置、多目的トイレ修繕等、開館に向けた準備を実施する。
4. 4/20 開館に向け利用者様へ開館イベントの実施。
 - ① 開館ウェルカム演奏会(ヴァイオリン 4 重奏演奏会)
 - ② 開会式典 ③ちはなちゃん、かそりーぬ着ぐるみ風船プレゼント、記念撮影会 ④花の苗プレゼント ⑤名画観賞会 ⑥ビッグバンドコンサート等開館イベント集客策を企画、実施する。
※開館日は、大勢の市民、利用者が来館され大盛況となる。