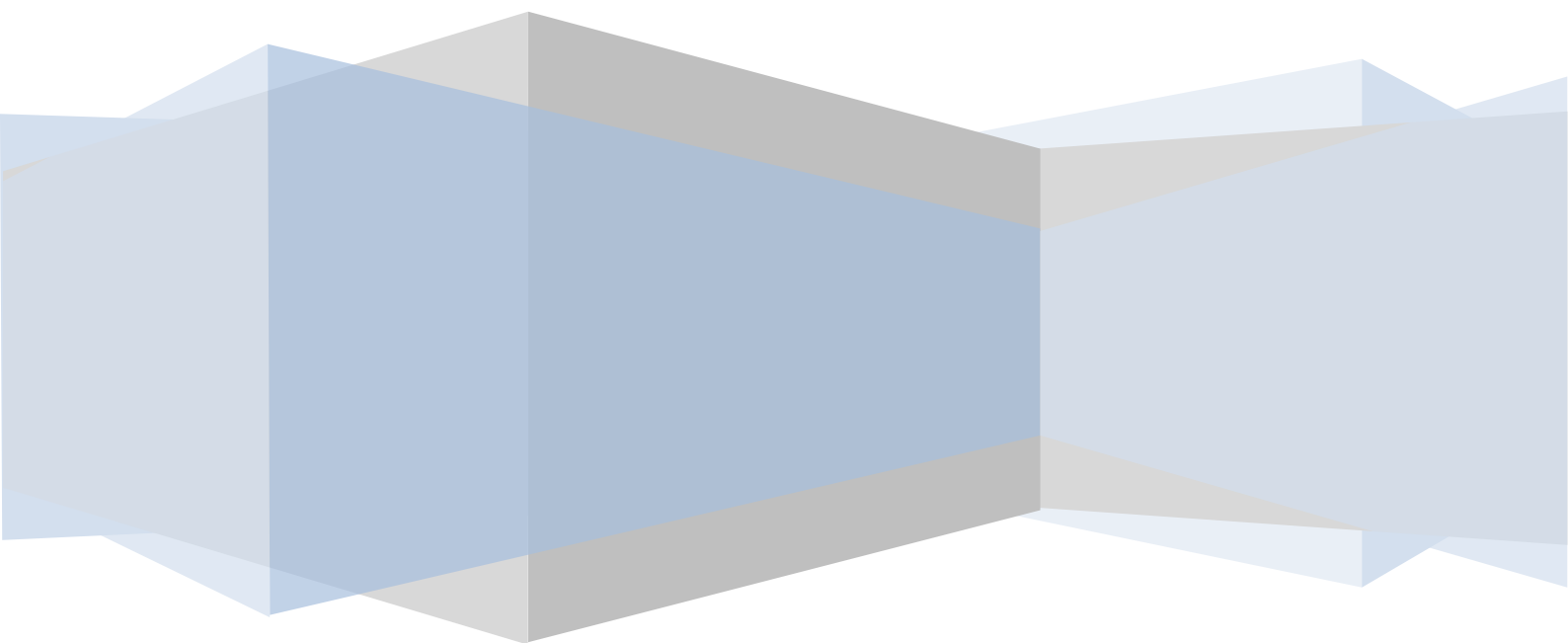


様式第6号

平成31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 2 1
2	施設貸出業務に関する報告	
	(1) 使用許可受付関係-----	P 2 2
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫-----	P 2 3
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 4 0
	(2) 自主事業-----	P 4 3
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 4 9
	(2) 備品管理業務-----	P 5 0
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務-----	P 5 1
	(4) 環境衛生管理業務-----	P 5 2
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務-----	P 5 3
	(6) 保安警備業務-----	P 5 4
	(7) 修繕業務-----	P 5 5
	(8) その他-----	P 5 6
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 5 7
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価-----	P 5 8
6	その他-----	P 5 9

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

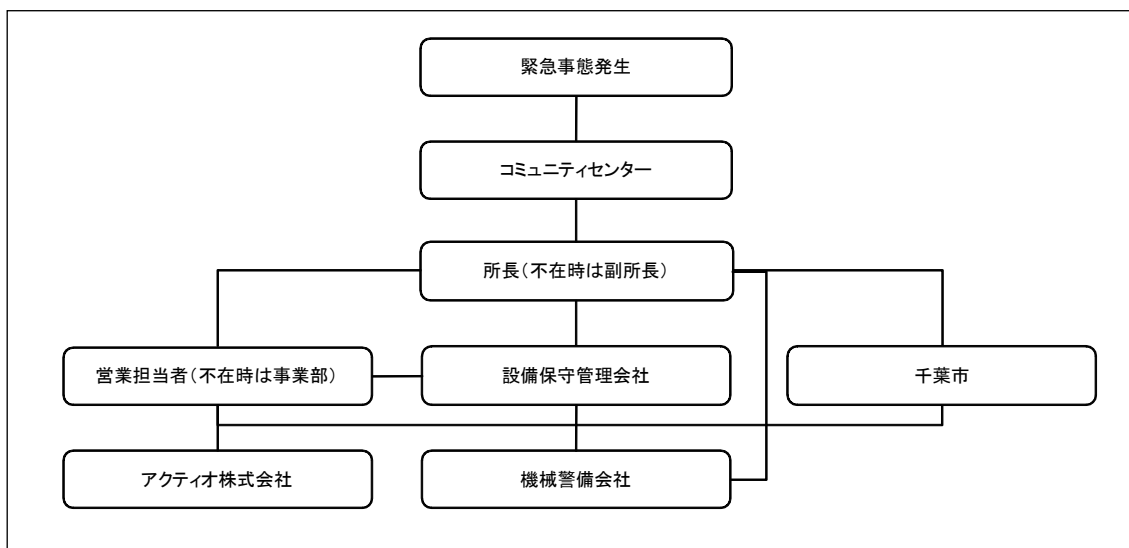
職名	人数	備考
所長	1名	
副所長	2名(内副所長代理1名)	※副所長代理(10月～3月)1名
受付スタッフ	9名	
清掃スタッフ	1名	

管理職として所長1名、副所長2名(10月～3月は副所長代理1名)を配置。

管理職は開館時間(9:00～21:00)を早番遅番に分け、必ず1名が常駐する配置。

受付スタッフは、開館時間(9:00～21:00)を3分割(朝番・昼番・夜番)し配置。

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る。

(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31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

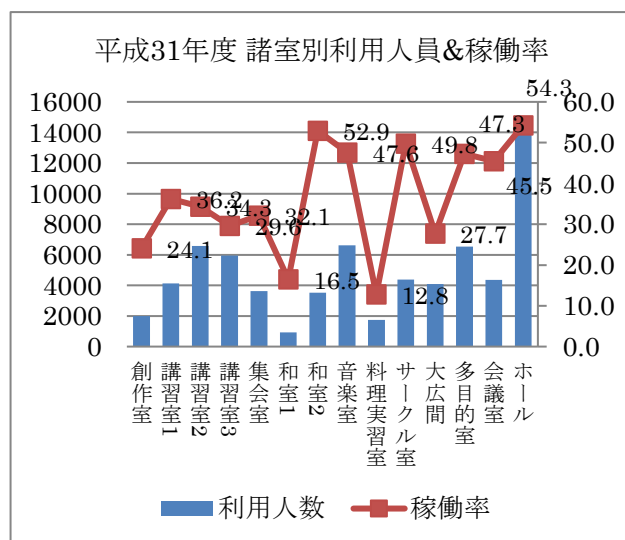
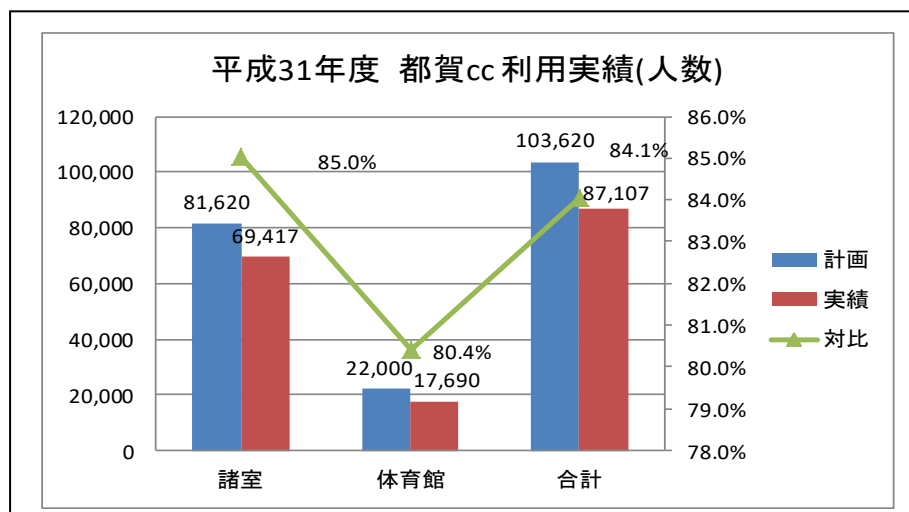
別添「平成31年度都賀コミュニティセンター利用状況集計表」参照

◎総利用者数 103,824人

- ・諸室 (利用者)69,417人、(団体数)6,828、
- ・体育館 (利用者)17,690人、(幼児室)606人、(サンルーム)7,487人
- ・合計 (利用者)87,107人、(諸室+体育館)

◎稼働率 36.5%

◎利用料金収入 (諸室 4,282,530円、体育館 2,795,840円、合計 7,078,370円)



千葉市若葉区都賀コミュニティセンター

2019年度 休館日のご案内

- ・4月7日(日)臨時休館(行政関連)
- ・7月26日(金)設備点検
- ・9月25日(水)～10月1日(火)
(コミュニティまつり・準備・撤去)
- ・10月24日(木)設備点検・清掃
- ・12月29日(日)～1月3日(金)
(～年末年始の休館日～)
- ・3月26日(木)27日(金)
(設備点検・特別清掃)

(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。】

【平成31年度リニューアルOPEN2年目の取組みと状況報告】

1. 年間、ご利用者 10.3 万人(無料貸し出し諸室含む)、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の活動サークル及び団体で活動されている文化、芸術、工芸等のサークル活動の地域コミュニティ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拠点としての様々な情報発信を行った。

2. **都賀コミュニティセンターの施設<情報発信>の強化策**としてホームページでの情報発信を強化、都賀コミュニティセンター便りで具体的内容を発信する事が出来た。

【都賀コミュニティセンターだよりを第14号迄発信】

- ①第1号 都賀コミュニティセンターOPEN1周年記念コンサート特集
- ②第2号 加曾利貝塚展示コーナーの充実
- ③第3号 都賀コミュニティセンター総合防災訓練の実施
- ④第4号 加曾利貝塚コーナー縄文土器の増設の紹介
- ⑤第5号 多目的室ミラーの補強ガードの取付及びご利用について
- ⑥第6号 諸室椅子の張替工事の実施完了
- ⑦第7号 加曾利貝塚展示パネル更新～加曾利博物館による発掘等～
- ⑧第8号 加曾利貝塚土器の紹介～新規土器の充実及び紹介～
- ⑨第9号 第36回コミュニティセンターまつり
- ⑩第10号 台風19号に伴う避難所開設
- ⑪第11号 自主事業12月号の案内
- ⑫第12号 大広間に安全硝子ミラーの設置
- ⑬第13号 料理実習室に食品保管用冷蔵庫の設置
- ⑭第14号 書初め展のご案内

施設が使い易くなった事の特集を組み情報発信を行った。



3. 地域防災への取組み【平成 31 年度 都賀 CC 避難所運営委員会<防災訓練>の実施】

【目的】 東日本大震災の教訓を踏まえ、地域避難所として運営委員会及び地域住民、指定管理者の防災知識の向上や意識の高揚、体験する事による自助力の向上を目指し、防災関係機関等による防災・減災に関する展示、啓発など防災訓練を実施した。複合施設として都賀いきいきセンターの職員、スタッフにも参加して頂き施設全体の防災訓練として実施した。

1. 日時 令和元年 7 月 2 6 日 (金) 午前 9 時 30 分から午後 12 時 30 分

2. 会場 千葉市若葉区都賀コミュニティセンター 駐車場

3. 訓練参加人数 ・千葉市若葉区都賀コミュニティセンター避難所運営委員会(52 人)

・千葉市若葉区都賀コミュニティセンター職員、スタッフ(15 人)

・千葉市若葉区都賀いきいきセンター職員他(3 人)

4. 【関係町内会自治会】2300 世帯の会長、役員及び防災担当者、町内会の皆様

・桜木町内会 ・都賀睦自治会 ・桜ヶ丘団地自治会

・小桜町内会 ・桜木町自治会 ・西都賀 3・4 丁目自治会

・西都賀 5 丁目第 2 自治会 ・都賀 4 丁目自治会

5. 訓練内容

①応急手当訓練 (AED 体験) ②煙体験(体験ハウス)③初期消火訓練 (水消火器を用いた消火)

④地震体験車による訓練 (防災普及車)⑤警察関連-災害時対応、移動交番、警察車両展示

⑥NTT DOCOMO 災害対策教室(災害伝言版等)

⑦千葉市防災対策課—避難所運営委員会について

6. 参加関係団体

・千葉市若葉区都賀コミュニティセンター避難所運営委員会

・千葉市防災普及公社・千葉若葉消防署・千葉東警察署

・千葉市若葉区地域振興課(くらし安心室)※災害対策本部

・千葉市防災対策課(防災講話)・(株)NTT DOCOMO

・指定管理者:アクティオ(株) 千葉市若葉区都賀コミュニティセンター

・千葉市社会福祉事業団 都賀いきいきセンター

※上記の団体の参加協力を頂いた。

平成 31 年度 総合防災訓練の実施(令和元年 7 月 26 日) ①

都賀 CC 避難所運営委員会

H31 年度 総合防災訓練の実施(令和元年 7 月 26 日)



今回の総合防災訓練は都賀 CC 近隣 8 町内会、自治会(2,300 世帯)の役員及び防災担当者対象の総合防災訓練、指定管理者は計画、準備、実施迄を行う。

【地震体験車訓練】

煙体験(体験ハウス)

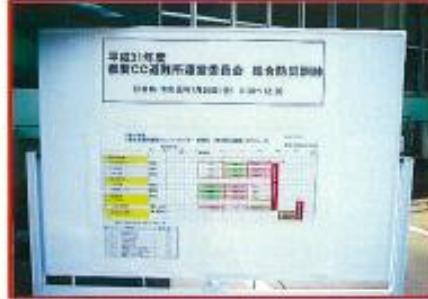


千葉県警察署～災害対応～

応急手当訓練 (AED 体験)



消防車輛の説明



初期消火訓練
(水消火器を用いた初期消火)



NTT DOCOMO
災害対策教室(災害伝言板等)



千葉市防災対策課---避難所運営委員会について



4. 平成 31 年度「加曾利貝塚」展示の充実を図る～縄文土器(8 器設置)～

特別史跡<加曾利貝塚>の紹介展示の充実を図る為、加曾利博物館の協力を頂き展示パネルの更新及び縄文土器(レプリカ)を 4 器増設、展示の充実を図った。又、加曾利貝塚土器作り同好会及び加曾利博物館と連携を図り事業を実施した。

【新規に縄文土器 4 器を増設展示した】(製作者/田野紀代子)

- ① 異形台付土器<後期・加曾利 B 式/佐倉市宮内井戸作遺跡>
- ② 千葉市上の山遺跡<後期・堀之内 1 式期 東北計土器>
千葉市埋文センター蔵
- ③ <小鉢>加曾利貝塚遺跡 早期・鶺鴒が島式
- ④ 千葉県市原市大繕野遺跡/後期・前葉堀之内 2 式/切断釣り手土器



①

②

③

④



5. 【自主事業の案内の告知強化を図る】

【自主事業の案内リーフレットの告知強化～町会自治会、行政施設、館内掲示～

1. 【町会・自治会の配布】 8町会、自治会へ拡大、3,140世帯へ配布

1. 桜木町内会 2. 都賀睦自治会 3. 都賀4丁目自治会 4. 桜木町自治会
5. 西都賀5丁目第2自治会 6. 西都賀3.4丁目自治会 7. 桜ヶ丘団地自治会
8. 小桜町内会 ※町会・自治会の協力を頂き自主事業案内の配布を行った。

2. 【千葉市若葉保健福祉センター健康課すこやか班より配布】

健康課すこやか親子班に自主事業案内リーフレットの配布。

- 【対象者】・4か月児健康診断の保護者・1歳6か月児健康診断の保護者
・3歳児健康診断の保護者

3. 【千葉市生涯学習センターへ配布】

4. 【館内自主事業掲示板の増設】

- ・自主事業の総合掲示板を1カ所→3カ所に増設、次月の事業紹介で参加者を募集。

【2020年1月 自主事業案内リーフレット】



6. 駐車場の混雑緩和策の実施 ～駐車場の混雑度マップの更新及び発信～

- ・利用者の皆様へ週間の曜日別、時間帯別の駐車場の混雑度合をお知らせした。
サークル活動に伴う車利用の皆様へ満車時間及び空車時間をお知らせし、ご利用の利便性を図ると共にサークル活動の情報として発信した。

【効果】

- ・受付へ駐車場が止められない。いつも満車で如何したらいいのか。
何とかして下さい。駐車場外に止めていいか。等のご意見が大幅に減少した。
- ※ご意見を頂いた利用者様へリーフレットで御案内すると解りましたと快諾頂ける状況。(活動日の変更を検討、利用予定日の計画の参考等)

(年2回6月12月更新)

都賀コミュニティセンターをご利用頂きまして有難う御座います								
都賀コミュニティセンター								
駐車場 混雑度マップ								
時間帯	曜日	月	火	水	木	金	土	日
900～1100		満車	満車	空き	満車	空き	満車	空き
1100～1300		満車	満車	空き	満車	空き	満車	空き
1300～1500		満車	満車	満車	空き	空き	空き	空き
1500～1700		満車	空き	満車	満車	空き	空き	空き
1700～1900		空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き
1900～2100		空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き

【都賀コミュニティセンター 駐車場混雑度マップ】

いつもご利用頂きまして有難う御座います。駐車場は限られた台数でのご利用となります。
曜日、時間帯により満車で駐車が出来ない場合がございます。混雑日、混雑時間帯をご利用の場合、
～公共交通機関のご利用をお願い致します。～

来場者の多いイベント実施及び企業等の利用時、混雑度マップを参考にして日程を決定

ホール等での大型イベント開催時の混雑緩和策として有効。

6) 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

平成 31 年度 公共施設で働く職員及びスタッフの接遇マナー向上強化月間として「接遇マナー向上キャンペーン」を実施した。ご利用者へ「笑顔で挨拶」「親切な応対」を行うと共に「服装、身だしなみ点検」「館内の整理、整頓、清掃」の徹底等を行い、利用者様に快くご利用頂く。(年 2 回 7 月、1 月)



【平成 31 年度 年 2 回実施(7 月・1 月) 接遇マナー向上キャンペーン実施】

1. キャンペーン期間-----平成 31 年度 7 月及び 1 月
2. 対象者 -----コミュニティセンター職員、スタッフ、設備士、清掃スタッフ全員
3. キャンペーン内容
 - ・ 開館時
 - ・ 入り口(正面及び体育館)にて挨拶の実施「おはようございます」
 - ・ 開館時、職員は鍵開錠(時)「おはようございます」挨拶
スタッフは、受付に立ち「おはようございます」挨拶
 - ・ 開館中
 - ・ 職員、スタッフは受付時、「笑顔で”こんにちは”」の挨拶の徹底
 - ・ 設備士、清掃スタッフ,挨拶の徹底
(・ 作業中に都度対応)
4. キャンペーン告知
 - ・ キャンペーン器材
 - ・ マナーキャンペーンワッペンの取付及びポスター貼付

館内清掃を

徹底します



より一層親切な対応を

心がけます

7)消費電力の削減<デマンド管理>の徹底を図った。

電力のデマンド管理の徹底を図り電気料の節減を実施。大規修繕工事後、新電力の経過処置に伴い東電より電力供給を受ける。



8)自主事業については、年間事業コンセプトを5つのテーマで実施

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を対象に行い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」、千葉県ガールスカウト第 66 団と文化団体とのコラボ企画等、積極的に地域コミュニティ活動の活性化の為、事業を推進した。



9. 平成 29 年度<大規模修繕>に起因する管理数値の経緯について

【指定管理期間の目標予算設定について】

- ・ 今期、平成 28 年度～令和 2 年度の募集要項に於ける目標数値は稼働率 46.2%
体育館利用者数 17,358 人となり大規模修繕を平成 29 年度に実施するも影響度を考慮せずに数値を組むとの事で平成 31 年度の計画を立てる。
- ・ 平成 29 年度<大規模修繕>平成 30 年度 4 月開館の際、大幅なサークル団体、利用者数の減少となり目標値は未達、各施策を実施、平成 31 年度は上昇傾向となる。

【平成 29 年度大規模修繕前後の数値比較】

比較年度⇒(工事前) 平成 28 年度、(工事後)平成 30 年度、平成 31 年度比較

- ・ 平成 31 年度の新型コロナウイルスによる影響度を考慮し、同一期間での比較。
⇒各年度の 4 月～12 月の期間実績の稼働率、団体数、利用者数の推移

平成29年度大規模修繕前後の年度の諸室利用者数、団体数、稼働率 比較

平成28年度			平成30年度			平成31年度		
4月～12月			4月～12月			4月～12月		
諸室利用者数	団体数	稼働率	諸室利用者数	団体数	稼働率	諸室利用者数	団体数	稼働率
62,902	6,002	39.7	48,320	4,386	32.0	56,021	5,253	37.5
前年度/改善率			-14,582	-1,616	-7.7	+7,701	+867	+5.5
前年比						115.9%	119.8%	117.2%
H28/H31比較						89.1%	87.5%	94%
数値傾向			↘	↘	↘	↗	↗	↗

H29 年度、行政による大規模修繕工事



【平成 31 年度の管理数値の状況】

1. 平成 31 年度は再開館年度の平成 30 年度より利用者数+7,701 人(増)、利用団体数で+867 団体(増)、稼働率+5.5%(増)となり改善をする事が出来た。
2. 平成 31 年度の新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響で年間、稼働率(目標値)45.0%、実績 36.5%、体育館利用者数(市設定:目標値)22,000 人、実績 17,690 人で未達。体育館利用者数の最終年度(目標値)17,358 人と達成するも諸室の稼働率は新型コロナウイルスの影響度が大きく未達となる。

10. 平成 31 年度(第三四半期迄) 都賀 CC 稼働率向上に向けた取り組みと達成状況

1) 平成 31 年度/平成 30 年度対比 諸室利用者/団体数/稼働率 (進捗率)

1.【月別実績及び四半期別比較】

平成30年度(第1～第3四半期)				平成31年度(第1～第3四半期)					
	団体利用(諸室)			四半期稼働率		団体利用(諸室)			四半期稼働率
	諸室利用者	団体数	稼働率			諸室利用者	団体数	稼働率	
4月	2,930	166	27.2%	28.5%	4月	7,812	602	37.1%	35.5%
5月	5,351	484	27.9%		5月	6,091	571	33.2%	
6月	5,603	522	30.4%		6月	6,228	601	36.1%	
7月	6,112	540	32.5%	32.5%	7月	7,118	627	38.8%	38.0%
8月	4,996	458	28.4%		8月	5,718	560	34.7%	
9月	5,610	481	36.7%		9月	5,385	504	40.6%	
10月	6,053	571	33.2%	35.0%	10月	5,201	543	36.5%	38.9%
11月	6,323	614	36.7%		11月	6,331	638	38.9%	
12月	5,342	550	35.2%		12月	6,137	607	41.3%	
合計	48,320	4,386	32.0%		合計	56,021	5,253	37.5%	

平成30年度/平成31年度対比(進捗率)					備考
	団体利用(諸室)			四半期稼働率	
	諸室利用者	団体数	稼働率		
4月	+ 4882	+ 436	+ 9.9%		第一四半期は前年4/20オープンに伴い 単純増、5月6月利用者数は+1365人 団体の利用回数は+166回増となる
5月	+ 740	+ 87	+ 5.3%		
6月	+ 625	+ 79	+ 5.7%	+ ↗ 7.0%	第二四半期は利用者数+1503人 団体の利用回数は+212回増となる 稼働率も各月+、四半期ベース+5.5%
7月	+ 1006	+ 87	+ 6.3%		
8月	+ 722	+ 102	+ 6.3%	+ ↗ 5.5%	台風15.19での影響大 利用者数-49人 団体の利用回数は+53回増となる 四半期ベース+3.9%
9月	- 225	+ 23	+ 3.9%		
10月	- 852	- 28	+ 3.3%		
11月	+ 8	+ 24	+ 2.2%	+ ↗ 3.9%	
12月	+ 795	+ 57	+ 6.1%		
合計	+ ↗ 7,701	+ ↗ 867	+ ↗ 5.5%		

2.【諸室別12月実績比較】

H30年度 活動団体 536サークル → H31年度 活動団体 697サークル → H31年度 活動団体 +161サークル

前年12月		本年12月			平均
諸室	平均	諸室	平均		
創作室	31.5%	創作室	29.8%	-	-1.7%
講習室1	36.3%	講習室1	50.0%	↗ +	13.7%
講習室2	31.5%	講習室2	39.9%	↗ +	8.4%
講習室3	17.9%	講習室3	39.3%	↗ +	21.4%
集会室	29.2%	集会室	41.1%	↗ +	11.9%
和室1	14.9%	和室1	18.5%	↗ +	3.6%
和室2	29.8%	和室2	61.0%	↗ +	31.2%
音楽室	48.2%	音楽室	46.4%	-	-1.8%
料理実習室	10.7%	料理実習室	17.3%	↗ +	6.6%
サークル室	63.7%	サークル室	52.4%	-	-11.3%
大広間	24.4%	大広間	28.0%	↗ +	3.6%
多目的室	65.5%	多目的室	49.4%	-	-16.1%
会議室	39.6%	会議室	40.5%	↗ +	0.9%
ホール	49.4%	ホール	64.3%	↗ +	14.9%

(1)稼働率向上に向けた取り組みとその達成状況について

【31年度第三四半期迄の結果】

(平成30年度稼働率32.0% 対比プラス5.5%(稼働率37.5%))

平成31年度稼働率・・・37.5%

平成29年6月～平成30年4月迄、大規模修繕での閉鎖により利用者減、サークル廃部、稼働率減と大きく影響を受ける。

平成30年度の実績を踏まえ平成31年度は挽回すべく対策強化を図り利用者数増、稼働率の向上に向けた取り組みを実施した。

【目標達成への取り組み】～広報強化～

コミュニティセンターでの活動のすべてを多くの方々に知っていただくために、様々な媒体を利用した広報を昨年度に続いて31年度も強化実施した。

- ①インフォメーションディスプレイの設置(本日の利用案内-迅速な利用案内、解り易い、一目で解る、利用者の好評)
- ②デジタルサイネージの活用(施設紹介、駐車場混雑度マップ、体育館の減免、利用案内等)
- ③リアルタイムでコミュニティセンターの状況をホームページに報告
 - ・都賀コミュニティセンターだより1号～13号の発信(主な発信)
 - ・4月リニューアルOPEN1周年記念特集
 - ・6月加曾利貝塚コーナーの増設
 - ・7月総合防災訓練
 - ・7月多目的室ミラー設置
 - ・9月都賀コミュニティまつり
 - ・10月台風19号避難所開設
 - ・12月 大広間の安全ミラーの設置
 - ・食品保管冷蔵庫の設置等
- ④地元自治会回覧板での広報活動
 - ・下記のとおり
- ⑤地元タウンニュースと連携した広報活動
 - ・「ぐるっと千葉」毎月掲載

上記活動による周知活動を広くすることにより、利用者層の拡大を図った。

⑥ 多種多様な自主事業展開(幼児対象事業・高齢者対象事業・地域密着事業・健康促進事業)

幼児から高齢者まで幅広い層を対象にした自主事業を実施することにより、都賀コミュニティセンターに足を運ぶ機会を増やし、利用機会の拡充を図った。

【サークル活動支援】

- ・新規サークルの立ち上げに伴う相談アドバイス
- サポートを行い今年度は81件の新規団体サークルが活動を開始した。
- 主にダンス、舞踊、生涯学習、個人等(登録団体サークル697団体の11.6%占める)



④.【自主事業の案内の告知実施】

【自主事業の案内リーフレットの告知案内～館内掲示板1カ所→3カ所へ】

- 1.【町会・自治会の配布】8町会、自治会へ拡大、3,140世帯へ配布
 1. 桜木町内会
 2. 都賀睦自治会
 3. 都賀4丁目自治会
 4. 桜木町自治会
 5. 西都賀5丁目第2自治会
 6. 西都賀3.4丁目自治会
 7. 桜ヶ丘団地自治会
 8. 小桜町内会※町会・自治会の協力を頂き自主事業案内を配布。
- 2.【千葉市若葉保健福祉センター健康課すこやか班より配布】

健康課すこやか親子班に自主事業案内リーフレットの配布。

【対象者】
 - ・4か月児健康診断の保護者
 - ・1歳6か月児健康診断の保護者
 - ・3歳児健康診断の保護者
- 3.【千葉市生涯学習センターへ配布】
- 4.【館内自主事業掲示板の増設】
 - ・自主事業の総合掲示板を1カ所→3カ所に増設、次月の事業紹介で参加者募集を募集する。

2. 平成31年度の年間諸室別・時間帯別〈稼働率〉分析

	合計						
	9-11	11-13	13-15	15-17	17-19	19-21	平均
創作室	38.3%	35.5%	36.6%	25.5%	4.4%	4.1%	24.1%
講習室1	50.1%	36.6%	53.8%	44.4%	17.4%	15.1%	36.2%
講習室2	52.9%	44.5%	48.4%	33.5%	11.1%	15.5%	34.3%
講習室3	46.0%	37.9%	37.6%	33.4%	8.5%	14.2%	29.6%
集会室	45.9%	33.4%	54.0%	46.9%	6.8%	5.5%	32.1%
和室1	14.9%	21.1%	26.0%	28.6%	1.8%	6.4%	16.5%
和室2	41.8%	58.5%	51.4%	56.0%	50.4%	59.0%	52.9%
音楽室	64.4%	56.1%	56.0%	42.4%	29.9%	37.0%	47.6%
料理実習室	22.9%	25.4%	14.8%	9.9%	2.0%	1.5%	12.8%
サークル室	49.0%	35.9%	72.5%	57.2%	38.2%	45.9%	49.8%
大広間	46.9%	32.0%	39.0%	32.3%	2.2%	14.1%	27.7%
多目的室	54.2%	55.5%	63.7%	40.9%	27.9%	41.7%	47.3%
会議室	54.6%	42.2%	76.1%	51.3%	21.0%	28.0%	45.5%
ホール	63.8%	60.6%	71.2%	44.2%	38.3%	47.9%	54.3%
計	46.1%	41.1%	50.1%	39.0%	18.5%	24.0%	36.5%

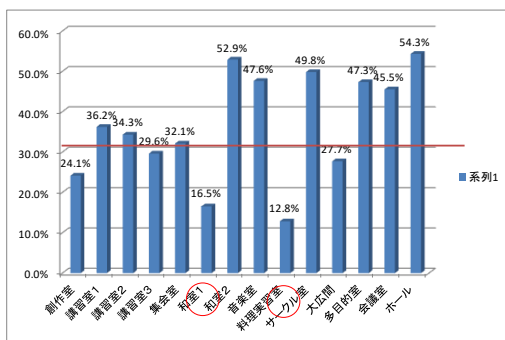
1).平成31年度 諸室別、時間帯別稼働率について

- ①時間帯別で見ると9時から17時までの稼働率は平均44.1%と全時間帯の平均を上回る結果となる。
- ②時間帯のピークは13時から15時の利用が多く稼働率は50.1%次はは9時から11時の時間帯で46.1%
- ③17時から19時は稼働率が低く18.5%となる。

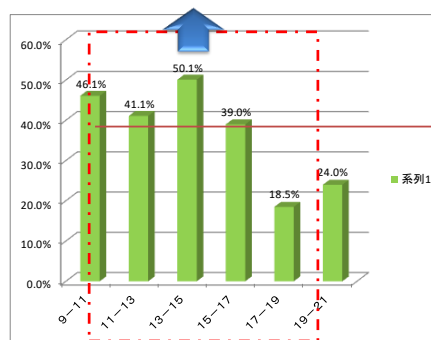
順位	諸室	稼働率	時間帯
1	会議室	76.1%	13-15
2	サークル室	72.5%	13-15
3	ホール	71.2%	13-15
4	音楽室	64.4%	9-11.
5	ホール	63.8%	9-11.

順位	諸室	稼働率	時間帯
1	料理実習室	1.5%	19-21
2	和室1	1.8%	17-19
3	大広間	2.2%	17-19
4	創作室	4.1%	19-21
5	創作室	4.4%	17-19

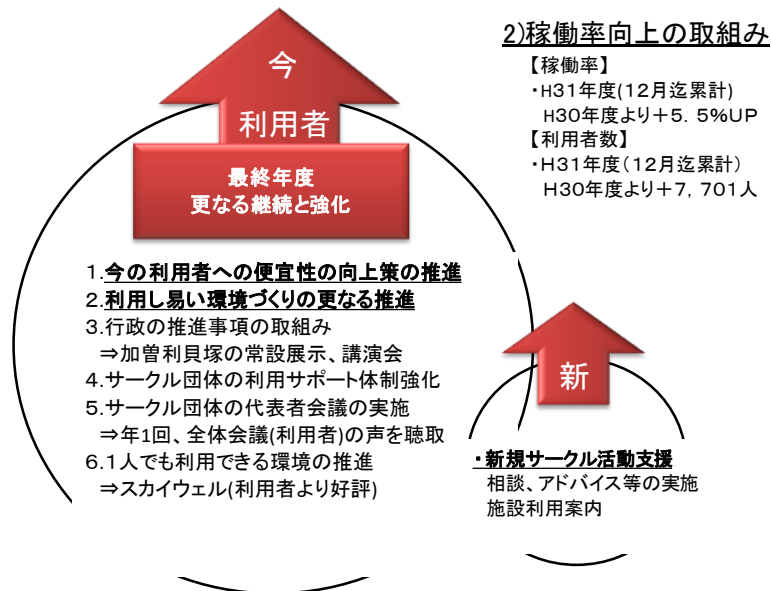
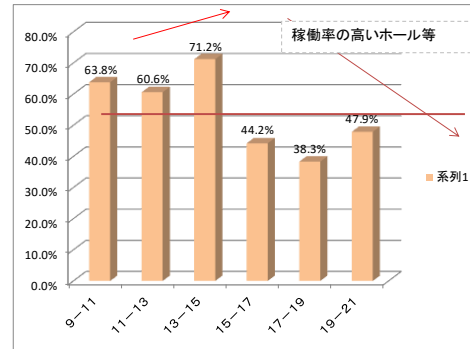
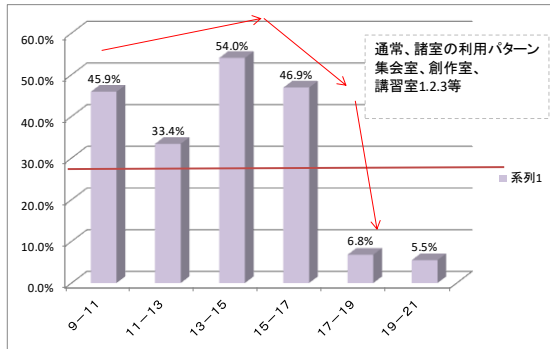
平成31年度の年間諸室別〈稼働率〉



平成31年度の年間全諸室・時間帯別〈稼働率〉



平成31年度の年間パターン1/集会室<稼働率>平成31年度の年間パターン2/ホール<稼働率>



【今迄に実施してきた具体策】

- wifi環境の整備---専用諸室(サークル室・集会室)
 ⇒集会室は利用者から要望の具体化(H30年度後期)
 ロビー使用
- スポーツ、ダンスミラーの設置---多目的室・大広間(H31年度12月)
 ⇒利用者からの要望の具現化
- サークル活動支援---サークル活動ロッカーの設置,料理教室ロッカー設置
- 1人で利用できる施設の案内---スカイウェル、静養室等
- 現在の活動サークルの案内の推進---サークル一覧の発行(随時更新)
- 駐車場の混雑度マップの作成---利用の便宜性の向上
 ⇒効果--駐車場の利用に伴う苦情は激減(見える化の実施)
- サークル利用状況が瞬時に掲示出来るインフォメーションディスプレイ案内
 ⇒当日利用、直近利用者、個人利用者対応
- 施設利用案内のデジタルサイネージでの案内
- 自主事業の館内案内の強化及び近隣自治会、町会への広報強化

11.台風 19 号の直撃に伴う臨時休館及び避難所の開設

【10/12(土)、13(日) 2 日間、臨時休館及び避難所開設】

- ・台風 19 号の猛烈な風、大雨が予測され利用者及び従業員の安全確保を図る為、10 月 12 日 (土) と 10 月 13 日 (日) は臨時閉館とした。
- ・非常に強い台風 19 号の接近に伴いコミュニティセンター避難所開設に向けた協議を市と行う。(準備、人員、運用方法等)

1. 【開設準備】 日時: 10 月 12 日(土) AM8:00~3 時間程度

1)避難所開設準備

- (1)避難諸室及び休憩場所---1F ロビー、幼児室、大広間。
- (2)避難物資の配布場所への設置---2F 倉庫より物資を 1F 配布場所に移動。
⇒ミネラルウォーター(500ml).クラッカー.アルミ毛布等
- (3)1F ロビー---避難者の休憩用椅子の配置。
- (4)1F ロビー---充電コーナーの設置(12 個のコンセント)
Wi-fi 利用可能表示
- (5)大広間---避難者の増に伴う仕切り段ボール (目隠し用) の準備

2.市から避難所開設の指示 PM1:00

3.避難所開設 PM3:00~

- (1)避難所受付---2 名体制で避難者カードに記載して頂き受付。

4.避難物資の支給 PM3:00~ 避難者が来たら随時。(クラッカーと水)

5.夜間宿泊者---大広間及び幼児室の避難者へ消灯時間の告知及び消灯: PM10:00

6.避難者の退館---10/13(日) 避難者が退館を希望したら随時。

最終退館者 AM8:50

7.避難所閉鎖---市の指示により 10/13(日)PM5:00 閉鎖 (駐車場も閉鎖)





出入口。22時以降は、強風、侵入といった安全上の理由から右手自動ドアのみ通行可とした。



避難用物資。今回は避難人数が少なかつたため、結果的に水とクラッカーの配布にとどまったが、各種必要物資を準備していた。



受付。避難者にまず避難カードを記入してもらう。



避難者が座って休むスペース。(ロビー)



こちらも、避難者が座って休めるスペース。自動販売機もあり。



電子機器の充電コーナー。Wi-fiが利用できる表示も。



パーティションで事務室を自隔し。



事務室で各部屋の温度や照明は集中管理している。

～台風、地震等の自然災害に備え＜防災タワー＞の設置～

令和元年 9 月の台風 15 号で大規模停電となり情報面で携帯電話での災害情報、安否確認等をするのに充電は非常に重要との再認識となり電源の確保が防災対策として必要な為、避難所である当施設に防災タワーを設置した。(令和 2 年 3 月)

【防災タワー備品明細】～AED 同様、1F ロビーに設置～

1. 超大容量リチウムイオンバッテリー

⇒スマートフォン 60 台以上の充電可能

⇒専用超小型太陽光パネル(約 1KG)で充電～再生エネルギー～

⇒非常用電源として TV(24 型～55 型)、パソコン、ラジオ、扇風機、冷蔵庫 LED 電球等と接続使用出来る。

2. 防災非常用 LED 照明リチウムイオンバッテリー等

⇒水銀灯 100W 以上照明(約 11 時間使用可)

3. リチウムイオン、サバイバルライト(SOS 信号、モバイルバッテリー機能)



災害時の電源と灯りの確保
防災備蓄+防災タワーの設置



(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

2. 施設貸出業務に関する報告

(1) 使用許可受付関係①使用許可受付関係

【平成 31 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	688
	創作室	309
	集会室	430
	大広間	424
	ホール	1,016
	音楽室	645
	和室 1	212
	講習室 1	485
	講習室 2	432
	講習室 3	331
	料理実習室	127
	会議室	656
	和室 2	663
	多目的室	793
ス ポ ー ツ 施 設	体育館（専用使用）	18
	体育館（個人使用）	0

【平成 31 年度 不許可処分の件数】

0 件

【平成 31 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
5,138	1,216	330	6,684

(2) 【利用者サービスの向上策、稼働率向上の工夫】

事項

① 事業提案書 実施項目
サンルーム/スカイウエルの継続設置

- ・利用者より要望の高いスカイウエル(旧ヘルストロン)の設置。
- 【ご利用時間】 午前 9:30～午後 5:00 1人様 1回 20分 (無料)
- 【受付方法】 受付にてメダルをお渡し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。



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)の継続設置

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いる。利用者が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る。QR Translator～トランスレーターを設置。

～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)及び集会室 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、来館者にインターネットのご利用を頂く。
 - ・サークル支援活動の一環として 1 階サークル室及び集会室を **wifi** インターネット常時接続の諸室として利用者の利便性向上を図った。
- ※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 wifi 環境



集会室 wifi 環境

ネット利用サークルの増加に伴い利用者からの要望の為、設置。

④事業提案書 実施項目
利用者用コピー機の継続設置

- ・ 1F ロビーに<利用者用コピー機>設置、コピーの仕方等については親切、丁寧にフォローしご利用を頂く。
- ・ 館内でコピーでき便利になったと好評。



障がい者差別解消法の施行に伴う対応継続

・「障がい者差別解消法の施行」に伴い、盲導犬ステッカー、筆談の御案内等を行った。又車椅子を新たに設置、施設のご利用サービス向上を図った。



都賀 CC サークル活動ロッカーの利用提供継続

平成 31 年度サークル代表者会議にて御案内したサークル活動ロッカー 1F ロビーに設置、申請されたサークル様が利用を開始。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)



～平成 31 年度【大広間に大型ミラーの設置】～
(H30 年度に多目的室の設置～2 カ所目)

- ・大広間に鏡(安全ミラー)を設置した。

特に太極拳、ヨガ、舞踊のサークルからの要望があった為、設置、サークル活動の支援を行った。設置月の 12 月はサークル利用回数が前年度同月比 57 回増加、利用者数も 795 人増加した。



大広間 鏡



多目的室 鏡

利用者対応～熱中症対策<ウォーターサーバー>の提供

熱中症予防対策の告知を行い本年度も利用者サービスの一環として「ウォーターサーバー」サービスを実施した。

体育館等をご利用頂く皆様に熱中症予防対策の水分補給を下記の日程で提供。

○提供期間:令和元年7月～8月迄

美味しい水をどうぞ!



ウォーターサーバー
サービスのご案内
奇数日 AM9:00～
偶数日 PM1:00～



熱中症警報等が発令された時は体育館利用者へ館内放送で注意の呼掛け実施



平成 31 年度サークル代表者会議の開催(5/31)

～大規模改修工事後の施設の使い易さ、設備等の情報発信～
<多くのサークル代表者の皆様が参加される>

「平成 31 年度サークル代表者会議」を開催、議題に添い全体説明を行った。
都賀コミュニティまつり及び施設の利用案内、予約システム、年間施設管理計画等の説明を行った。多くのサークル・団体の代表者が参加された。



【議題】

- 1.平成 31 年度「第 35 回都賀コミュニティまつり」について
- 2.諸室のご利用方法について(施設予約システム関連他)
- 3.サークル活動ロッカー使用について
- 4.サークル活動と私塾の違いについて
- 5.サークル会員募集及びサークル案内ポスターの掲示について
- 6.ホームページにおけるサークル活動紹介について
- 7.平成 31 年度設備点検及び行事等について
- 8.その他

【千葉東警察署 生活安全課の「なるほど防犯講習会」の実施】

- ・ 千葉東警察署(生活安全課)「なるほど防犯講習会」を開催した。
- ・ 日時: 令和元年5月31日(金曜日) 午前11時10分～
- ・ 場所: 2階ホール ※サークル代表者会議後
- ・ 講話:振り込め詐欺、--近年の傾向、犯罪事例、注意する事柄、等
⇒現職の警察官より直接、事例及び対応策、注意点等の講話となる。
又、模擬電話(2台)による事例説明、対応策等の説明を頂く。



H31年度 体育館の無料開放

～5/5,10/14,10/18,19,20～

- ① 5月5日(日・祝)子供の日、体育館の無料開放の実施。
 - ・開放種目----卓球&バドミントン
 - ・開放時間----午前9時～午後9時
 - ・利用時間:1時間(空いていれば2回迄、延長可)
- ② 10/14 体育の日、10/18.19.20 市民の日の体育館の無料開放を実施。

体育館(卓球・バドミントン) 中高生、一般の皆様が来館、歓声が上がり賑わう。

※室内用運動靴・用具持参 ※1人1時間まで

※小学生未満の者が使用する場合及び19:00以降に小学生・中学生が利用する場合には保護者の同伴が必要

<5月5日 【子供の日】>

体育館無料開放

開放種目限定
(卓球&バドミントン)



開放日:5月5日
開放時間:午前9時～午後9時
開放種目:バドミントン、卓球
時間:1時間(空いていれば2回まで延長可)

※用具、上履き(体育館用)御持参してください。
※次の方は保護者などの同伴が必要です。
・午後7時以降利用の小中学生

都賀コミュニティセンター

体育館の無料開放



・10月14日(月) 体育の日
・10月18日(金) 市民の日
・10月19日(土) 直近の土日
・10月20日(日) 同上

○卓球、バドミントンを対象に無料開放
※利用時間1人1時間まで可。(空いていれば2回迄延長可)
※室内用運動靴・用具持参
19時以降利用の小中学生及び中学生は保護者の同伴が必要。



諸室の椅子の座面修理及び足キャップの交換

長年の経年劣化で諸室の椅子の座面の破れ、破損が多々有りメーカー修理を行った。 ⇒修理脚数 20脚 足キャップ交換 300脚



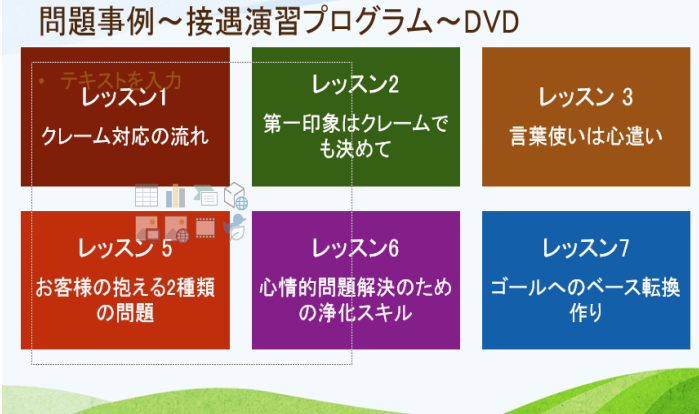
3/26 職員研修の実施
～接遇の問題事例を分析し改善事例への演習～

・マネジメントサポートによる「接遇の具体的な問題事例」を見て、
個々の接遇の対応、改善事例を学び実践に生かす接遇マナー研修を実施。
参加の職員、スタッフの今後の接遇に生きる大変、有意義な研修となった。



クレーム対応力の強化は最優先課題

- ・ 理不尽な要求や怒りの感情をぶつけられる対応は日常的なコミュニケーションでは限界があります。
- ・ そこで求められるクレームに対する専門的な考え方とスキルとなります。
- ・ 誰もが苦手と感じるクレーム対応を得意枝に変える演習内容で説明致します。
- ・ ～演習プログラム～事例に対するアプローチの仕方



体育館利用者<満 65 歳以上>減免
アクティブ・カード発行

【体育館利用者の減免の定着促進】

～「体育館利用者～満 65 歳以上～減免」利用の利便性の向上を図る～

平成 25 年度より高齢(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 31 年度は 7 年目で更なる定着化を図った。

- ① 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を頂いている。
- ② 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。



【消防関連～都賀 CC 指定管理者～優良防火施設の特例認定】
～施設の安全・安心な維持管理が出来る体制～

- ・消防法第 8 条の 2 の 3 規定に基づき防火対象物に係る特例認定が決定された。
(若葉消防署による査察及び認定: 若葉消防署/副所長及び消防司令補)

【特例認定】

- ・防火対象物点検の対象となる防火対象物のうち、一定期間、消防法令の遵守状況が優良であると認められる 防火対象物を、消防長又は消防署長は、一定期間、防火対象物の点検報告義務を免除する防火対象物として認定(特例認定)することができる制度。(過去 3 年間の消防訓練、消火設備等の維持管理業務の実績、検証を踏まえ認定となる。)

【特例認定期間】:2018年12月16日～2021年12月16日 (3年間)

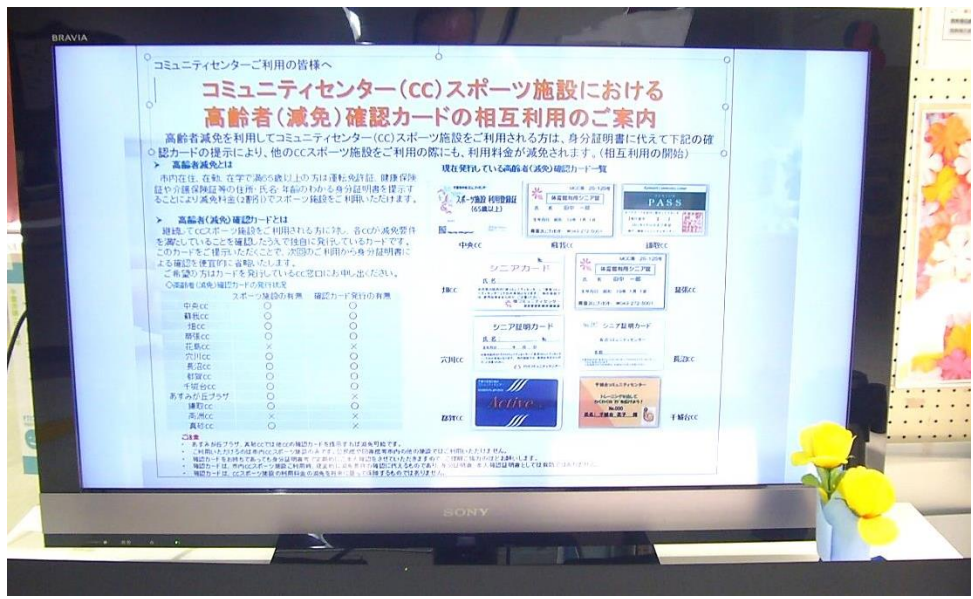
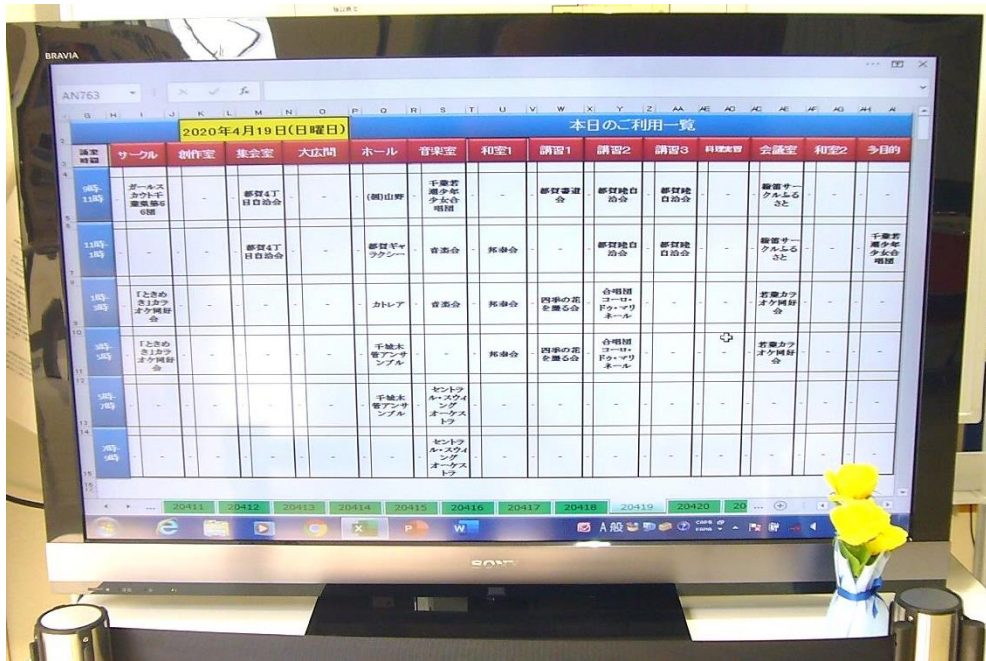


～利用案内(インフォメーションディスプレイ)～

～デジタルサイネージ～<利用者より好評>

【利用案内～インフォメーションディスプレイ～】現在の登録サークル、734団体の当日利用の案内を瞬時に表示、ご案内出来る体制を完備。

【デジタルサイネージ】施設利用に伴う最新情報を御案内。利用者より共に好評。



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

平成31年度 第35回
9/28.29 都賀コミュニティまつりの開催

9/28(土)・29(日)の2日間、第35回都賀コミュニティまつりを開催。開催を妨害する封書が届き警備員及び関係者の警備応援(関係所管)を頂き無事にまつりを終了する事が出来た。日頃、活動されているサークルの皆様による作品の展示、発表など2日間で3,600人の入場が有り模擬店等、賑わった。
又、複合施設の「都賀いきいきセンター」にコラボ協賛頂きイベントを実施、来館者の皆様に喜ばれるまつりとなった。



9/28(土)・29(日)第35回都賀コミュニティまつり



事業名：受託事業 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：令和元年4月12日 実施場所：幼児室

【内容】絵本「こんにちは」、絵本「サンドイッチ」、手袋人形、
参加者大人5人、子供1人 合計6人。



収 支

【実績】

収 入 0 円
支 出 5,438 円
収支差額 -5,438 円

【計画】

収 入 0 円
支 出 5,438 円
収支差額 -5,438 円

■実施日時：令和元年5月17日実施場所：幼児室

【内容】絵本「たぬき」、絵本「ぼるんくんとともだち」、他
参加者大人3人、子供2人 合計5人、



収 支

【実績】

収 入 0 円
支 出 5,438 円
収支差額 -5,438 円

【計画】

収 入 0 円
支 出 5,438 円
収支差額 -5,438 円

■実施日時：令和元年6月21日実施場所：幼児室

【内容】参加者大人3人。幼児の親子の参加がなかったため、
子育てボランティアの勉強会をした。新しいおもちゃの遊び方、
お話教室の実際の様子、親子の親睦の活動内容の報告をした。



収 支

【実績】

収 入 0 円
支 出 5,438 円
収支差額 -5,438 円

【計画】

収 入 0 円
支 出 5,438 円
収支差額 -5,438 円

■実施日時：令和元年7月19日実施場所：幼児室

【内容】参加者大人7人、幼児4人、合計11人で楽しく遊んだ。

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：令和元年9月20日実施場所：幼児室

【内容】絵本25冊を親子で紹介。みんなで楽しく遊んだ。参加者大人8人、子供4人合計12人。大好評。

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：令和元年10月18日実施場所：幼児室

【内容】絵本25冊を親子で紹介。みんなで楽しく遊んだ。参加者大人8人、子供2人合計10人。



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：令和元年11月18日実施場所：幼児室

【内容】絵本25冊を親子で紹介。みんなで楽しく遊んだ。参加者大人6人、子供3人 合計9人。



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：令和元年12月20日(金曜日) 実施場所：幼児室

【内容】絵本25冊を親子で紹介。

みんなで楽しく遊んだ。参加者大人7人、
子供1人 合計8人。



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：令和2年1月24日(金曜日) 実施場所：幼児室

【内容】絵本25冊を親子で紹介。みんなで楽しく遊んだ。

参加者大人7人、子供1人 合計8人。



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：令和2年2月21日(金曜日) 実施場所：幼児室

【内容】絵本25冊を親子で紹介。

みんなで楽しく遊んだ。

参加者大人7人、子供5人 合計12人。



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

平成31年度 自主事業 実施一覧 NO-1

NO.	事業名	実施時期	収入	支出	収支
1	桜の花祭り展示	4月1日	0	4,438	-4,438
2	あそび歌と絵本の会	4月3日	0	5,438	-5,438
3	雑学セミナーと歌の会	4月8日	0	2,918	-2,918
4	みんなで学ぼう介護予防と介護保険	4月10日	0	3,398	-3,398
5	社交ダンスの集い	4月15日	0	4,638	-4,638
6	木育おもちゃの広場とお話会	4月17日	0	5,438	-5,438
7	都賀CCリニューアルオープン周年記念ビッグバンドワンコインコンサート	4月20日	54,500	85,828	-31,328
8	楽しい縄文教室	4月28日	0	5,458	-5,458
9	あそび歌と絵本の会	5月8日	0	5,438	-5,438
10	母の日似顔絵展	5月12日	0	2,438	-2,438
11	雑学セミナーと歌の会	5月13日	0	2,918	-2,918
12	都賀わかば寄席	5月19日	12,000	19,898	-7,898
13	社交ダンスの集い	5月20日	0	4,638	-4,638
14	つくってあそぼうばありんすとお話会	5月22日	0	5,438	-5,438
15	なるほど防犯講習会	5月31日	0	2,438	-2,438
16	あそび歌と絵本の会	6月6日	0	5,438	-5,438
17	親子料理教室 縄文クッキーを焼こう	6月8日	1,000	7,223	-6,223
18	雑学セミナーと歌の会	6月10日	0	2,918	-2,918
19	木育おもちゃの広場とお話会	6月12日	0	5,438	-5,438
20	東京五輪音頭-2020-踊り方講習会	6月14日	0	12,938	-12,938
21	父の日似顔絵展	6月16日	0	4,638	-4,638
22	社交ダンスの集い	6月17日	0	4,638	-4,638
23	あそび歌と絵本の会	7月3日	0	5,438	-5,438
24	七夕飾りを作ろう	7月7日	0	3,428	-3,428
25	雑学セミナーと歌の会	7月8日	0	2,918	-2,918
26	つくってあそぼうばありんすとお話会	7月10日	0	5,438	-5,438
27	都賀CCリラクセスストレッチ	7月10日	0	2,938	-2,938
28	社交ダンスの集い	7月22日	0	4,638	-4,638
29	縄文教室 住居模型作り	8月4日	0	4,270	-4,270
30	子育てサロン	8月7日	0	5,438	-5,438
31	雑学セミナーと歌の会	8月12日	0	2,918	-2,918
32	社交ダンスの集い	8月19日	0	4,638	-4,638
33	タブレット講座	8月22日	0	10,918	-10,918
34	木育おもちゃの広場	8月28日	0	5,438	-5,438
35	タブレット講座	8月29日	0	10,918	-10,918
36	あそび歌と絵本の会	9月4日	0	5,438	-5,438
37	みんなで元気に体操	9月5日	0	2,918	-2,918
38	雑学セミナーと歌の会(停電のため中止)	9月9日	0	0	0
39	つくってあそぼうばありんすとお話会	9月11日	0	5,438	-5,438
40	タブレット講座	9月12日	0	10,918	-10,918
41	社交ダンスの集い	9月16日	0	4,638	-4,638
42	あそび歌と絵本の会	10月2日	0	5,438	-5,438



平成 31 年度 自主事業 実施一覧 NO-2

NO.	事業名	実施時期	収入	支出	収支
43	都賀CC太極拳	10月8日	0	5,898	-5,898
44	雑学セミナーと歌の会	10月14日	0	2,918	-2,918
45	みんなで元気に体操	10月17日	0	2,918	-2,918
46	社交ダンスの集い	10月21日	0	4,638	-4,638
47	認知症サポーター養成講座(オレンジリング交付)	10月31日	0	3,398	-3,398
48	親子料理教室～美味しいパンケーキ作り～	11月2日	0	8,806	-8,806
49	あそび歌と絵本の会	11月6日	0	5,438	-5,438
50	雑学セミナーと歌の会	11月11日	0	2,918	-2,918
51	つくってあそぼ、ばありんずとお話し会	11月13日	0	5,438	-5,438
52	都賀CCシニア体操	11月14日	0	3,398	-3,398
53	社交ダンスの集い	11月18日	0	4,638	-4,638
54	ハーモニカコンサート	11月19日	0	7,918	-7,918
55	生きがい相談	11月27日	0	2,918	-2,918
56	おもちゃの病院	12月1日	0	17,048	-17,048
57	都賀CC太極拳	12月3日	0	5,898	-5,898
58	あそび歌と絵本の会	12月4日	0	5,438	-5,438
59	雑学セミナーと歌の会	12月9日	0	2,918	-2,918
60	Xmasビッグバンドコンサート	12月14日	88,000	103,086	-15,086
61	アルモニコス・ギターコンサート	12月15日	0	30,158	-30,158
62	都賀CC社交ダンスの集い	12月16日	0	4,678	-4,678
63	星に願いを	12月1日～25日	0	2,438	-2,438
64	つくってあそぼ、ばありんずとお話し会	1月8日	0	5,438	-5,438
65	かるた大会	1月12日	0	3,438	-3,438
66	子育てサロン	1月15日	0	5,438	-5,438
67	雑学セミナーと歌の会	1月20日	0	3,398	-3,398
68	話し方教室	1月22日	0	6,398	-6,398
69	味噌づくり教室	1月26日	47,500	54,158	-6,658
70	社交ダンスの集い	1月27日	0	4,678	-4,678
71	あそび歌と絵本の会	2月5日	0	5,438	-5,438
72	美味しいピザ作り	2月7日	2,500	10,518	-8,018
73	木育おもちゃの広場	2月12日	0	5,438	-5,438
74	生きがい相談	2月13日	0	2,678	-2,678
75	都賀CCコンサート	2月15日	0	65,728	-65,728
76	第二回味噌作り教室	2月15日	17,850	24,508	-6,658
77	郷土料理～祭り寿司を作ろう～	2月16日	2,700	14,641	-11,941
78	雑学セミナーと歌の会	2月17日	0	3,398	-3,398
79	社交ダンスの集い	2月24日	0	4,678	-4,678
80	あそび歌と絵本の会	3月4日	-	-	-
81	マジックショーと手品講座	3月8日	-	-	-
82	つくってあそぼ、ばありんずとお話し会	3月11日	-	-	-
83	味噌作り教室	3月13日	-	-	-
84	加曾利貝塚講演会	3月19日	-	-	-
合 計			226,050	760,990	-534,940

※新型コロナウイルス感染防止に伴い事業中止

～平成31年度 主な自主事業ダイジェスト～ NO.1

4/3 あそび歌と絵本の会



4/10みんなで学ぼう介護予防と介護保険



4/15社交ダンスの集い



4/17保育おもちゃの広場とお話し会



4/20部員CCリニューアル1周年記念コンサート

THE FOURTH AVENUE
BIG SOUNDS ORCHESTRA
2019.4.20
会場: 第二市民ホール
開演: 19:00 終演: 21:00
定価: 前席 1,500円
後席 1,000円

THE FOURTH AVENUE BIG SOUNDS ORCHESTRA
演奏曲目

- 1. 交響曲第1番
- 2. 交響曲第2番
- 3. 交響曲第3番
- 4. 交響曲第4番
- 5. 交響曲第5番
- 6. 交響曲第6番
- 7. 交響曲第7番
- 8. 交響曲第8番
- 9. 交響曲第9番
- 10. 交響曲第10番
- 11. 交響曲第11番
- 12. 交響曲第12番
- 13. 交響曲第13番
- 14. 交響曲第14番
- 15. 交響曲第15番
- 16. 交響曲第16番
- 17. 交響曲第17番
- 18. 交響曲第18番
- 19. 交響曲第19番
- 20. 交響曲第20番
- 21. 交響曲第21番
- 22. 交響曲第22番
- 23. 交響曲第23番
- 24. 交響曲第24番
- 25. 交響曲第25番
- 26. 交響曲第26番
- 27. 交響曲第27番
- 28. 交響曲第28番
- 29. 交響曲第29番
- 30. 交響曲第30番
- 31. 交響曲第31番
- 32. 交響曲第32番
- 33. 交響曲第33番
- 34. 交響曲第34番
- 35. 交響曲第35番
- 36. 交響曲第36番
- 37. 交響曲第37番
- 38. 交響曲第38番
- 39. 交響曲第39番
- 40. 交響曲第40番
- 41. 交響曲第41番
- 42. 交響曲第42番
- 43. 交響曲第43番
- 44. 交響曲第44番
- 45. 交響曲第45番
- 46. 交響曲第46番
- 47. 交響曲第47番
- 48. 交響曲第48番
- 49. 交響曲第49番
- 50. 交響曲第50番
- 51. 交響曲第51番
- 52. 交響曲第52番
- 53. 交響曲第53番
- 54. 交響曲第54番
- 55. 交響曲第55番
- 56. 交響曲第56番
- 57. 交響曲第57番
- 58. 交響曲第58番
- 59. 交響曲第59番
- 60. 交響曲第60番
- 61. 交響曲第61番
- 62. 交響曲第62番
- 63. 交響曲第63番
- 64. 交響曲第64番
- 65. 交響曲第65番
- 66. 交響曲第66番
- 67. 交響曲第67番
- 68. 交響曲第68番
- 69. 交響曲第69番
- 70. 交響曲第70番
- 71. 交響曲第71番
- 72. 交響曲第72番
- 73. 交響曲第73番
- 74. 交響曲第74番
- 75. 交響曲第75番
- 76. 交響曲第76番
- 77. 交響曲第77番
- 78. 交響曲第78番
- 79. 交響曲第79番
- 80. 交響曲第80番
- 81. 交響曲第81番
- 82. 交響曲第82番
- 83. 交響曲第83番
- 84. 交響曲第84番
- 85. 交響曲第85番
- 86. 交響曲第86番
- 87. 交響曲第87番
- 88. 交響曲第88番
- 89. 交響曲第89番
- 90. 交響曲第90番
- 91. 交響曲第91番
- 92. 交響曲第92番
- 93. 交響曲第93番
- 94. 交響曲第94番
- 95. 交響曲第95番
- 96. 交響曲第96番
- 97. 交響曲第97番
- 98. 交響曲第98番
- 99. 交響曲第99番
- 100. 交響曲第100番

4/28楽しい縄文教室



5/12母の日似顔絵 作品展



5/19わかば奇席



～平成31年度 主な自主事業ダイジェスト～ NO.2

6/8 縄文クッキーを焼こう



6/16 父の日似顔絵展



6/14 東京五輪音頭2020.踊り方講習会



7/7 七夕飾りを作ろう



7/10 都賀CCリラックスストレッチ



8/4 縄文教室 住居模型作り



8/7 子育てサロン



8/22タブレット講座 (8月～9月計3回)



～平成31年度 主な自主事業ダイジェスト～ NO.3

9/5みんなで元気に体操



10/8都賀CC太極拳



10/17みんなで元気に体操



10/31認知症サポーター養成講座オレンジリング



11/2美味しいパンケーキ作り



11/14都賀CCシニア体操



11/19ハーモニカコンサート



11/27生きがい相談



～平成31年度 主な自主事業ダイジェスト～ NO.3

12/1おもちゃの病院



12/14Xmasビッグバンドコンサート



12/15アルマニコス・ギターコンサート



12/25星に願いを



1/22話し方教室



1/26味噌づくり教室



2/7美味しいピザ作り



2/15都賀CCコンサート～イダセイコ～



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整えた。

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んだ。

■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した。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した。

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）、日々、管理内容の問題点を抽出（Check）、問題発生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、サービスの提供を行った。

平成31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	○	○	○	○	○	○	○10/25	○	○	○	○	○3/27	特掃(10月・3月)
機械警備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
自家用電気工作物保安管理	○4/12	○5/10	○6/21	○7/12	○8/1	○9/13	○10/11	○11/8	○12/3	○1/9	○2/21	○3/26	電気設備点検(3月)
エレベーター点検	○4/4	○5/20	○6/20	○7/17	○8/9	○9/5	○10/2	○11/20	○12/4	○1/8	○2/13	○3/12	
自動ドア点検		○5/22				○9/10				○1/6			
消防用設備点検							○10/24					○3/26	
建築設備定期検査													
受水槽、高架水槽清掃(臨時休館)				○7/26									
簡易専用水道管理状況検査	○4/2												
廃棄物処理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
衛生害虫駆除			○6/24						○12/28				
樹木害虫駆除			○6/24		○8/20								
緑地管理				○7/30~									
レンジフード清掃			○6/7										
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月1回の点検を行い、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した。

- 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した。
- 2.備品等の異常の有無の確認を行った。

■年間<備品>の点検確認

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
備品点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

(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。】

○緑地管理(植栽の剪定)— 7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31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
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。】

- 衛生害虫駆除-----6月・12月 ・樹木害虫-----6月・8月
- 受水槽、高架水槽清掃（臨時休館） - 7月
- 簡易専用水道管理状況検査-----4月
- 廃棄物処理-----毎月

平成31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			○						○				
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、巡回を行い違反車両については随時、対応し駐車場の維持管理を図った。

平成31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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
駐輪場管理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

(6) 保安警備業務

【警備業務の実施結果等を記載すること。】

【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した。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した。

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た。



(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	4月	0426 サークル室スイッチカバースズデン	5,940
2	7月	0701 多目的室鏡修繕他/Amazon	57,232
3	7月	都賀 CC/イス座面張替	216,000
4	7月	都賀 CC/イス脚端樹脂キャップ	62,100
5	11月	都賀 CC 受水槽不具合状況点検調査 7/26分	103,400
6	11月	都賀 CC 受水槽電気配線調査 11/7分	58,300
7	11月	1126 卓球台修理/千葉やねスポーツ	38,500
8	1月	0118 金庫修理/LOCKエンタープライズ	33,000
9	1月	都賀 CC 受水槽電気配線修繕 1月分	211,200
10	2月	都賀 CC 貯水槽流入電磁弁交換修繕 2月分	130,900
11			
12			
13			
14			
15			
	合計		916,572

(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.諸室の椅子の座面修理及び足キャップの交換の実施

- ・長年の経年劣化で諸室の椅子の座面の破れ、破損が多々あり椅子座面修理 20 脚足キャップ交換 300 脚を実施。
⇒特に足キャップ交換 300 脚を実施する事によりガタツキを改善する事が出来利用者様より座りやすくなったと好評を頂いた。

2.台風、地震等の自然災害に備え防災設備の導入

- ・令和元年 9 月の台風 15 号で大規模停電となり情報面で携帯電話での災害情報、安否確認等をするのに充電は非常に重要との再認識となり電源の確保が防災対策として必要な為、避難所である当施設に防災タワーを設置した。



3.サークル活動支援の貸出備品及び設備の充実

- ・サークル団体、会社関連の皆様への活動支援として貸出備品(無料)を充実させると共に設備の充実を図る事が出来た。

【貸出備品】無料

- ・プロジェクター(各種パソコン接続器具)、スクリーン(3カ所)、ポータブル音響、CD ラジカセ、MD ラジカセ、ステージ用音響機器(BOSE)、カラオケ機器、パン発酵機(料理実習室) 他

【設備】

- ・WIFI ロビーサービス・WIFI 専用諸室(サークル室、集会室)各 40 台接続可
 - ・多目的室(スポーツダンスミラー)、大広間(大型鏡)の設置、
 - ・サークル活動ロッカー(24 個)、料理実習室専用ロッカー(12 個)
- ⇒利用者様より貸出備品及び設備が「とても充実して利用し易い」とのご意見を多数頂いた。

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。】

平成 31 年度 <第 1 回>7 月度アンケート

	ご意見	状況及び対応
1	受付時の態度、言葉使い、身だし並び	・スタッフの接遇については大変満足、満足、普通がどの項目共 97%以上となり利用者の満足度が高く今後、更なる接遇向上を目指していく。
2.	受付の説明の分かりやすさ待ち時間	分かり易さは 94.2%が分かり易い、待ち時間もあまり待たないと好評価されている。・諸室ご利用の場合、部屋が空いている場合は 10 分前からご利用を頂いている状況です。
3.	施設の清掃	・多くのご利用者様に、清掃が行き届いているという評価(97.9%)。綺麗、トイレ内、隅々迄清掃が行き届き気持ち良く利用出来る
4	予約方法	・予約方法について好評価されている。 ・利用しやすくなった。便利です。等 ・現行の予約方法は、平成 28 年度より「ちば施設予約システム」に変更になった。

平成 31 年度 <第 2 回> 1 月度アンケート

	ご意見	状況及び対応
1	受付時の接遇対応	・スタッフの接遇は大変満足、満足、普通が全体の 98.6%となり、大変満足、満足が 72.7%と利用者の満足度が高く今後、更なる接遇向上を目指していく。
2	受付の待ち時間	・あまり待たないと好評価されている・諸室ご利用の場合、部屋が空いている場合は 10 分前からご利用を頂いている状況。
3	施設の清掃	多くのご利用者様に、清掃が行き届いているという評価(99.0%)。綺麗、トイレ内、隅々迄清掃が行き届き気持ち良く利用出来る等。
4	設備の満足度	設備の満足度は大変満足、満足、普通 96.8%となり利用者満足度が高く、今後更なる設備の充実に努める。

(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	2	稼働率:目標 45.0%、実績 36.5%、対比 81.1%、 目標値 81,620 人 実績 69,417 人 対比 85.0%
2	体育施設の利用者数が目標を達成しているか	2	利用者数:目標 22,000 人、実績 17,690 人 対比 80.4%
3	利用料金収入は目標を達成しているか	1	諸室目標 5,506,000 円実績 4,282,530 円 対比 77.8% 体育館目標 3,622,000 円実績 2,795,840 円 対比 77.2% 合計目標 9,128,000 円実績 7,078,370 円、対比 77.5%
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。

【備考】新型コロナウイルスの感染流行で利用者が施設利用を控えると共に感染防止対策として3月の体育館の休館、サークルの利用制限実施で活動に大きく影響が出た。

【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。】

1. 【平成31年度 第35回都賀コミュニティまつりを妨害する封書の件】

・9/28(土)・29(日)の2日間、第35回都賀コミュニティまつりの開催を妨害する封書が届き千葉東警察署及び地域振興課と協議の上、警備体制を万全に行いまつりを2日間実施する事となった。

警備体制を万全にする為、警察の警備本部を設置すると共に、施設の各入口に警備員を配置(手荷物検査)、館内の巡回強化(行政、指定管理者、警察)を実施した。

特に妨害する不審者等は無くまつり2日間を無事終了する事が出来た。

日頃、活動されているサークルの皆様による作品の展示、発表など2日間で3,600人の入場が有り模擬店等、賑わった。

2. 【建造物侵入及び器物破損事件】

1.日時--令和2年2月20日 7:50

2.破損個所--ガラスの破損(サンルーム1枚、大広間2枚 計3枚)

3.状況--開館準備中、ガラスの割れる音が聞こえ現場確認

故意に割った形跡の為、110番通報及び行政へ報告

4.警察--7:55 警察官3名来館 現場検証、行政担当者も立会い

5.開館--8:45 8:50 サークルへホールの鍵と許可証交付

8:55 ホール利用者よりホールに男が倒れているという連絡が有る

6.事情聴取--男20代後半 酩酊状態、話し出来ず警察確認

10:30 聴取終え⇒警察車両に男が同行

7.千葉東警察へ11:00 出向き、状況報告及び聴取

8.行政(地域振興課)へ14:00 警察と同行し状況報告

9.ホールにいた不審者を逮捕、送検の処理をするとの報告を受ける。

10.今後の対応については行政⇄警察で協議、弁護士を介し損害賠償等について協議。

【施設の損害及び回復】・破損ガラス--サンルーム1枚、大広間2枚(各1800m×900m)

・2/20 応急処理完了。2/21 ガラス業者(2社)見積もり

・手配次第、修理・2/21 朝より通常開館

【事件に伴い利用キャンセル等】

・2/20 9:00~11:00 ホール 9:00~13:00 大広間⇒和室1に変更