

平成23年度

## 指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター	指定管理者	株式会社アクティオ
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	中央区地域振興課

## 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	10月22日～23日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。
	②自主事業		
	事業名	実施時期	事業の概要
	名画鑑賞会	5月15日・8月6日・8月29日・9月14日・28日・11月9日・12月13日・1月23日・2月26日・3月17日・28日	映画鑑賞により劇場と同様の感動を味わい、共感していただく
	落語蘇我亭	5月28日・2月11日	社会人落語愛好家による娯楽のひと時を過ごしていただき、心のリフレッシュをしていただく
	地球にやさしい！節電エコ「緑のカーテンの推進	5月5日～6月7日	事務所の横に朝顔の蔭を張り緑のカーテンで涼しさと環境エコに取り組む。
	ウィークエンドwithパパ	6月19日	父の日に、父親と未就学児と小学校低学年の児童が読み聞かせや創作で親子の絆を育てる。
	中高年女性のためのメイク講座	6月21日	メイクアップで、気分を上向きで積極にしてお化粧を楽しむきっかけを増やす。
	七夕かざりを飾ろう	6月23日～7月7日	館内に笹を設置し、来館者に飾り付けや短冊に願い事を記入して楽しんでいただく。
	デジカメ教室	7月10日・7月24日	千葉公園で大賀ハスを題材にデジカメ教室を開催、後日、撮影した作品を持ち寄り、講評と優秀作品の表彰
	簡単手品講座	7月24日・1月8日	「見て楽しむ、やって楽しむ」を趣旨に、手品鑑賞と簡単な手品を教わり体験する。
	簡単エコ講座	8月21日	身近にある材料から楽しく石けん作りを体験
	夏休み 白熱！自習教室	7月17日～8月29日	ボランティアの大学生、社会人に自習室を利用している子どもたちの勉強をみってもらう
	臨床美術講座	9月17日	感じたままに描き、心を解き放つ「お絵かき＝臨床美術講座」を実施
	ポーセリン・アート	10月12日	白磁器にプリントシールを張り焼きつける体験教室
	親子遊びボランティア養成講座	10月28日	「わらべうたあそび」などの親子遊びのボランティアになるための要請講座
	相続と遺言セミナー	11月16日	「相続と遺言」に関連した「分割の問題」「納税対策」「軽減」の3点に焦点を当てた講習会
	クリスマスツリーを飾ろう	12月1日～25日	ツリーと飾りを館内ロビーに設置。ライトアップも行う
	第2回デジカメ教室	12月10日・17日	泉自然公園で紅葉を題材としたデジタルカメラ撮影教室
	X'masロビーコンサート	12月17日	1階ロビーを使ったミニコンサート。ゴスペルコーラスグループが出演
	楽しい 絵手紙教室	1月30日	書道と美術の専門家である講師による「たった一枚の絵手紙」を描く教室
	蘇我コミュニティ杯 囲碁・将棋大会	3月18日	囲碁・将棋大会
	春のロビーコンサート	3月24日	クラリネットとサクソフォンのミニコンサートを館内ロビーにおいて実施

(2) 利用状況	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H23年度 (A)</th> <th>H22年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H23目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>93,369</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>140,000</td> <td>66.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H23年度 (a)</th> <th>H22年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H23目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>39.8%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>50.0%</td> <td>-10.2%</td> </tr> </tbody> </table>	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	93,369	-	-	140,000	66.7%	H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	39.8%	-	-	50.0%	-10.2%																															
H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																
93,369	-	-	140,000	66.7%																																																
H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																
39.8%	-	-	50.0%	-10.2%																																																
(3) 収支状況	<p>①収入実績(千円)</p> <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>49,232</td> <td>49,232</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>3,126</td> <td>3,372</td> <td>92.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,358</td> <td>52,604</td> <td>99.5%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>②支出実績(千円)</p> <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>19,619</td> <td>19,560</td> <td>100.3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>13,350</td> <td>11,390</td> <td>117.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>21,015</td> <td>21,654</td> <td>97.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,984</td> <td>52,604</td> <td>102.6%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>③収支実績(千円)</p> <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>▲ 1,626</td> <td>0</td> <td>▲ 1,626</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	49,232	49,232	100.0%		利用料金	3,126	3,372	92.7%		合計	52,358	52,604	99.5%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	19,619	19,560	100.3%		事務費	13,350	11,390	117.2%		管理費	21,015	21,654	97.0%		合計	53,984	52,604	102.6%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 1,626	0	▲ 1,626
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																
指定管理委託料	49,232	49,232	100.0%																																																	
利用料金	3,126	3,372	92.7%																																																	
合計	52,358	52,604	99.5%																																																	
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																
人件費	19,619	19,560	100.3%																																																	
事務費	13,350	11,390	117.2%																																																	
管理費	21,015	21,654	97.0%																																																	
合計	53,984	52,604	102.6%																																																	
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																		
▲ 1,626	0	▲ 1,626																																																		
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</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>設置管理条例第8条</td> <td>5,520</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>設置管理条例第9条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>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	設置管理条例第8条	5,520	使用不許可	設置管理条例第9条	0	使用の制限	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	設置管理条例第8条	5,520																																																		
使用不許可	設置管理条例第9条	0																																																		
使用の制限	設置管理条例第10条	0																																																		
(5) 市への不服申立て	<p>&lt;件数&gt; 0件</p>																																																			
(6) 情報公開の状況	<p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</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>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</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>計算書類</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>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table>	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	基本協定書	○	○	×	年次協定書	○	○	×	事業計画書	○	○	×	事業報告書	○	○	×	計算書類	○	○	×	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)	0 件	0 件	0 件								
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																																																	
基本協定書	○	○	×																																																	
年次協定書	○	○	×																																																	
事業計画書	○	○	×																																																	
事業報告書	○	○	×																																																	
計算書類	○	○	×																																																	
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)	0 件	0 件	0 件																																																	

### 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 全市的に同じ内容のアンケートを2回実施。</p> <p>イ 回答者数 第1回 1,025件、第2回 978件</p> <p>ウ 質問項目 第1回: 施設満足度、運営方法について、コミュニティセンター機能として充実させるべきもの 第2回: 施設満足度、備品について、コミュニティ施設が地域で果たす役割について</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性: 利用者の多くは女性で、勤労者でない、60～70代前後。</p> <p>イ 企画等 : 第1回 満足22.4%、普通53.6%、不満足2.5% 第2回 満足27.9%、普通50.3%、不満足1.3%</p> <p>ウ 受付等: 第1回 満足52.1%、普通38.4%、不満足2.3% 第2回 満足57.7%、普通38.1%、不満足1.2%</p> <p>エ 清掃状況 第1回 満足52%、普通41.2%、不満足1.1% 第2回 満足54.2%、普通41.4%、不満足1.4%</p> <p>オ 施設整備 第1回 満足37%、普通49.5%、不満足5.8% 第2回 満足38.1%、普通52.6%、不満足5.8%</p> <p>カ 予約方法 第1回 満足18.9%、普通27.6%、不満足37.8% 第2回 満足20.7%、普通33.3%、不満足34.8%</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月単位での予約など、予約方法を改善してほしい ⇒ インターネット予約の導入などと併せて、検討を進めていく。</li> <li>・駐車場を増やしてほしい ⇒ 台数を増やすことは困難なので、駐車場の利用状況を鑑み検討したい。</li> <li>・エアコンや音響設備を改善してほしい ⇒ 今後の修繕要望として検討したい。</li> <li>・机、椅子、譜面台等の備品を新しくしてほしい ⇒ 現況を確認し、検討したい。</li> <li>・ロビーの椅子を増やしてほしい ⇒ 今年度ロビーに机と椅子を購入配置し対応済</li> </ul>
(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、市政モニター、課窓口及び電話で随時対応
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

### 4 指定管理者による自己評価

利用状況の稼働率は、昨年度から有料化によるコマ割りの関係で、計算上は下がっているが、実質的には向上したと分析できる。震災を受けて節電を心掛け、運営全般にわたる経費削減に努めた。自主事業については延べ1,000人を超える参加者を得、計画に沿って実施できた。また、施設の維持管理についても万全の施設の維持管理を行った。アンケート結果からも日常の運営について、利用者は高い満足を得ていると判断される。

### 5 市による評価

評価 ※1	A	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・おおむね事業計画通りの事業運営が行なわれていた。</li> <li>・また、受付等の対応、清掃状況についてアンケートからも満足が50%以上の評価を得ている点からも適切に施設運営が行なわれたものと評価できる。</li> <li>・ただし、第三者評価については、平成26年度に実施予定である。</li> <li>・職員への研修については、接遇研修・普通救命講習(AED等)・図書室運営研修他、様々な研修を行い利用者のサービス向上に努めている点は評価できる。</li> <li>・また、自主事業については、5月以降毎月2件～4件を実施しており、対象年齢も幅広く実施している点も評価できる。</li> </ul>
----------	---	--

履行状況の確認			
確認事項	履行状況 ※2	備考	
<b>(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</b>			
関係法令等の遵守	諸室・体育施設の使用許可	2	使用許可申請書、受付台帳等を確認
	記録・文書の保管	2	文書管理規定、実際の保管状況を確認
	個人情報保護対策の実施	2	個人情報保護方針、事務業務フローを確認
	情報公開規程の作成	2	情報公開規定を確認
	利用に係る審査基準の公表	2	ロビー内ボードに基準を明示した案内掲示を確認。審査基準を窓口に備え付けた。
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	第1回目7月に実施
	常設ご意見箱の設置	2	設置済 確認
	セルフモニタリングの実施	2	11月17日に実施、調書確認
	第三者評価の実施	1	未実施、H26年に実施予定
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	ロビー内のボードへの掲示を確認
リスク管理の考え方	指定管理者総合賠償保険への加入	2	指定管理者賠償責任保険への加入確認
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	調書により確認
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)の書類確認
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	書類等で確認
	障害者雇用への配慮	2	書類等で確認
	男女共同参画社会の促進	2	書類等で確認
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	10月22日・23日に実施 12月15日に反省会実施
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	複合施設管理体制	2	駅前連絡所との管理について対応(駐車場の鍵等)
	複合施設との連携	2	駅前連絡所との連携について対応
	近隣施設との連携	2	ポスター等の相互掲示(勤労市民プラザ、いきいきセンター、子どもルーム、子育てリラックス館)
<b>(2)サービスの向上</b>			
利用者サービスの向上	ロビーでの新聞の提供	2	2紙(千葉日報・毎日新聞)を購読確認
	雨天時の傘袋などの設置	2	実施確認
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	実施確認
	清潔な服装・身だしなみ	2	実施確認
	名札の着用	2	実施確認
	ベビーカー置場・幼児用レインコート置場の設置	2	2階と3階ロビーに置場を設置
	インターネット環境の整備(PC1台の設置)	2	実施確認
利用者支援	備品等の貸し出し	2	実施確認(貸出台帳を整備した)
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	実施確認
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	実施確認
<b>(3)施設の効用の発揮 施設管理能力</b>			
利用促進	ホームページの更新	2	実施確認(随時更新)
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	実施確認
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	実施確認
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	実施確認
	コミュニティセンターだよりの定期発行・自治会への配付	2	実施確認
	メディアを通じた広報	2	コミュニティまつり、囲碁将棋大会等をJCNで広報
	営業活動の実施	2	実施確認(館内パンフレットの配架・市諸施設へのポスター掲示依頼の実施等)

施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	実施確認
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	実施確認
	障害者・障害者団体等の減免	2	実施確認
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	実施確認
	有資格者の存在・配置	2	実施確認(防火管理者等)
	適切な人員配置	2	実施確認
	職員への研修	3	実施確認(3月に開業前研修実施、臨時休館日毎に実施7/31.11/29,1/25,3/29)
	接遇マニュアル等の作成	2	実施確認
	連絡ノート等による全従業員の情報共有	2	実施確認
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	実施確認
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	映画会等多様な年代向けの内容、お花見は子供向けに実施
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	実施確認
	地元企業との連携	2	実施確認(JEFユナイテッド等と連携継続中)
	自主事業講師の紹介	2	実施確認
	自主事業の実施状況	3	H23 32事業
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	実施確認(業務チェック表を確認)
	予防保全の実施	2	実施確認(業務チェック表を確認)
	修繕の実施	2	実施確認(業務チェック表を確認)
	駐車場管理業務の実施	2	実施確認(業務チェック表を確認)
	日常点検データ、設備等修繕履歴情報の一元管理	2	実施確認(業務チェック表を確認)
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	実施確認(日報を確認)
	定期清掃の実施	2	実施確認
	美観の保持	2	実施確認(特にクレームもない)
	備品の管理・台帳作成	2	実施確認(データで確認)
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	実施確認(設備点検記録表を確認)
	設備機器管理の記録保存	2	実施確認
	盗撮・盗聴の防止	2	実施確認(電波クリーニングを実施済)
	警備の実施・日誌の作成	2	実施確認
	鍵の受け渡し記録の作成	2	実施確認(受付台帳で確認、申請書の備品欄に鍵を渡した人にサインしてもらっている)
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	策定済み。調書確認(6月24日提出)
	消防計画の策定	2	7月31日(第1回)実施を調書確認、24年2月2日第2回実施
	消防訓練の実施	2	全員対象にALSOC社により7月31日・3月29日に実施、
	職員へのAED講習	2	行政室の一部と旧浴室を備蓄倉庫としている事を確認
	備蓄倉庫スペースの確保	2	実施確認(危機管理対応マニュアルを確認 危、機管理対応時の取扱方法の明記を指示)
事業の適正な実施	再委託先の選定	2	実施確認(地元企業、必要な資格要件業務実績等を勘案し選定)
<b>(4)管理経費の縮減</b>			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	実施確認(節電、複数の見積り取得し対応、特定の事業者には偏ることがないように努めている)

合計	147
平均	2

- 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  
— …該当する業務がない

## 6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア サービスの向上等について、利用者からの肯定的な意見が多く、スムーズな施設運営ができていることは評価できる。  
イ 自主事業について、計画の内容に沿って実施されていない部分があるので、計画の精度を上げていくよう努められたい。  
ウ 稼働率や、自主事業への参加者を増やすため、さらなるPRに努められたい。  
エ 自主事業に係る利益の還元についての考え方について整理する必要がある。  
オ 予約受付方法について、さらなる改善を検討されたい。  
カ 駐車場の利用について、コミュニティセンター以外の利用者が利用している点について、駐車場管理面で改善を図られたい。  
キ 指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、倒産・撤退のリスクはないと判断される。