

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報						
施設名	千葉市花見川区幕張コミュニティセンター	指定管理者	三菱地所コミュニティ株式会社			
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	花見川区地域振興課			
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29.30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			
	健康ヨガ教室	8・9月(4日間)	日頃来館の少ない社会人を対象に夜間に開催し、定員を上回る応募があった。			
	防災企画	9月19日	起震車による地震体験・煙ハウスによる火災の煙体験で防災意識の向上をはかった。			
	クリスマスコンサート	12月24日	幕張CC登録団体及び幕張西中学校/吹奏学部による、クリスマスコンサートで地域交流を深めることができた。			
	料理教室	12月23日 3月3日	クリスマスとひな祭りにケーキとクッキー作りを開催、定員を上回る応募があった。			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)					
		H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	諸室・体育館	84,588	69,412	121.9%	55,200	153.2%
	その他施設	14,669	17,374			
	合計	99,257	86,786			
	② 稼働率 ※前年度費は前指定管理者との比較					
		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)
	諸室	27.9%	32.1%	-4.2%	23.0%	4.9%
(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	41,115	41,115	100.0%	・利用料金はHP、広報誌の他、職員による積極的な案内により、新規サークルが約50増加したため、利用料収入が大幅に増加した。また、利用料収入のうち、約112万円を千葉市に還元した。 ・その他はコピー機使用に係る実費徴収分、コミュニティまつり売上金。	
	利用料金	8,942	7,635	117.1%		
	自主事業	217	276	78.6%		
	その他	114	0	-		
	合計	50,388	49,026	102.8%		
	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	23,596	22,732	103.8%	・人件費は、運営支援及び各種事業開催に伴う人員と時間外勤務が増加した。 ・事務費は光熱水費等を節減した。 ・自主事業では事業追加に加え、講師をサークルから招聘(有料)、諸室使用料等の負担が追加されたため経費が増加した。	
	事務費	7,584	9,895	76.6%		
	管理費	15,454	16,123	95.9%		
	自主事業	414	276	150.0%		
	その他	0	0	0.0%		
	合計	47,048	49,026	96.0%		
	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)			
	3,340	0	3,340			

(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	設置管理条例第8条	4,927	
	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	<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
	基本協定書	0	0	
	年次協定書	0	0	
	事業計画書	0	0	
	事業報告書	0	0	
	計算書類	0	0	
	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	0	0	
	<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	

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		※()内の数値は第1回目のアンケート結果内容
①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 : 第1回(7月20日~8月19日)、第2回(1月4日~1月31日) イ 回答者数 : 第1回...511名 第2回...561名 ウ 質問項目 : 第1回 当センターに対する満足度・4月からの運営等について 第2回 当センターに対する満足度・備品に不足を感じるか	
②調査の結果	ア 回答者の属性: 男18.6%(23.3%)・女81.2%(74.7%) 学生 8%(5%) 勤労者 16%(16%) 主婦(夫) 53%(61%) 無職 20%(18%) 19歳以下 7%(4%) 39歳以下 12%(12%) 59歳以下 19%(20%) 79歳以下 57%(61%) 80歳以上 3%(2%) イ スタッフの対応: 大変満足・満足 65.4%(51.8%) 不満足・非常に不満足 1.1%(3.7%) ウ 清掃状況: 大変満足・満足 55.1%(44.2%) 不満足・非常に不満足 2.5%(2.6%)	
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	<p>①前の時間帯が空いている諸室の鍵の引渡しは、原則5分前としていますが、「10分位前に渡して欲しい、もう少し早めに渡してほしい、鍵を渡すのが遅い！」などの意見が多く寄せられました。 対応:4月から、諸室の有料化と併せて、利用時間も変更になったことに伴い、諸室の鍵の受け渡し時刻を含めて、厳格に運営しております。ご理解・ご協力をお願いした。</p> <p>②冷暖房については、階や部屋の向きによって暑さ寒さに違いがあります。全館同一の温度設定は適当でない。部屋ごとに設定温度を変えられるようにしてほしい。 対応:活動をするうえでの快適な温度設定は、諸室の配置場所や利用内容(踊り・演奏等)によって異なるため、省エネに配慮しつつ、午前9時の利用諸室やその日一番の利用諸室は、予め暖房を入れ、また、温度調整が必要な諸室は、利用者が調整できるように集中管理から除外するなど、熱中症も考慮した安心安全を第一に対応しました。</p> <p>③サークル登録したらネット予約ができるようにしてほしい。 対応:千葉市において、インターネットによる公共施設予約システム導入を検討しておりますと回答しました。</p>	
(2) 市に寄せられた意見、苦情		
①意見、苦情の収集	幕張CCの受付横に「幕張コミュニティセンターご意見箱」を設置。また、電話や直接での意見・苦情を受け付けています。	
②意見、苦情の数	3件	
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>①幕張CCは、何時も明るく挨拶をし、丁寧な対応で、また、季節に併せた七夕・お月見等の催しや、四季色とりどりの花々、カラフルになったポスター、駐輪場等の分かりやすい表示など、非常によくなったと、お褒めがありました。 対応:今後も、利用者に対し日頃のサービス向上になお一層努めていきます。</p> <p>②諸室利用者が外部から見えるトイレの洗面台の前で着替えをしている。諸室利用者のための更衣室を確保すべき。 対応:旧浴室付属の脱衣場を更衣室として再利用すべく、鍵の設置、ガラス戸をベニヤ板で覆うなどの対策を講じた後、告知し利用を開始しました。</p> <p>③震災による被害のため暫定オープンしている図書室を、早く全面オープンすべき。 対応:震災で破損した書架5本を撤去するとともに、そこに置いてあった書籍を別室に移動し、再レイアウトした図書室として全面再開した。これからは、「読みたい本・今話題の本がある図書室」、「読書・自習コーナーがある図書室」として運営していきます。</p>	

4 指定管理者による自己評価

1) 諸室・体育館の利用者数と利用料金収入について
 HP、広報誌での宣伝、職員による積極的な案内に丁寧な対応を心がけた結果、諸室では登録サークルが年間47増加し142サークル(H24.3月末時点)、体育館でも前年度を上回る利用者数の実績を上げることができました。また、千葉市に対しては利用料金収入から約112万円を還元し提案どおりの実績を達成した。

2) 自主事業について
 34事業を企画し、幼児から高齢者まで偏りなく行い、参加者の意見や要望を取り入れるため、毎回アンケートも実施。地域との連携では近隣教育施設等と共同で各種イベントを年間7回行い、地域住民同士が交流を深めることに貢献した。広報活動ではHP、広報誌に加え、近隣住宅へのポスティングなども行い、幅広い宣伝活動を行いました。

3) 維持管理について
 清掃、設備保守は計画どおり実行することができました。また、巡回点検、日常点検の中で、発見した箇所(ドアクローザー不具合、ガスコンロ不完全燃焼等)は速やかに改善、水道管破損の際は迅速に対応した結果、給水停止を回避することができました。

4) 運営管理について
 ① 幼児室にクッションマットの設置と遊具を新規に購入と落書きコーナー新設、その後の利用実績では過去最高の月間118名を記録。
 ② 料理実習室の器具入替(電子レンジ、椅子)や用具の洗浄を行い利用者には好評でした。
 ③ 新刊図書の購入と図書室のレイアウト変更による利便性UP、和室及静養室の襖・障子の張替えを行い、利用者には好評でした。
 ④ 2ヶ月先まで予約状況が分かるボードをロビーに掲示したため、諸室利用申請が円滑になり、利用者の方に好評でした。
 ⑤ 館内のイメージアップのため、利用者と一緒に壁面やロビーに花や作品を飾り、好評を得ました。
 ⑥ 職員教育では挨拶の励行、接客態度の向上に重点を置き毎日の朝礼でも確認した結果、利用者から評価の声をいただいています。

平成23年から幕張コミュニティセンター指定管理者として、運営を開始、当初から東日本大震災への対策や、それに伴う利用者対応など、様々な事象があった中ではあったが、当センター設置目的である『地域コミュニティにおける活動と連帯感の醸成の場』を実現すべく運営に取り組んできました。利用者数、利用料金収入では目標を大きく上回る結果で達成することができました。来期以降も地域に根ざした運営と取り組んでいきたい。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	1 管理運営については、概ね管理基準にのっとり運営されている。 2 運営については、魅力ある自主事業を行いつつ、近隣の学校等との連携において、チラシの配付等を行い、着実に利用率を上げている。 3 利用者数の増加が顕著にみられる。23年度は唯一、還元金が発生した。 4 接遇研修等さまざまな研修を行い個々の資質を高め、職員の教育に努め、利用者からの意見を確実に運営に反映している。 5 講座・イベントなどについて、近隣への広報活動を活発に行い、利用者数の増加に努めている。
----------	---	----	---

履行状況の確認

確認事項		履行状況	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	許可書にて確認
	記録・文書の保管	2	鍵付保管
	個人情報保護対策の実施	2	鍵付保管
	情報公開規程の作成	2	
	審査基準の公表	2	ロビーに掲示確認
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	市アンケートの他自主事業アンケート実施
	常設ご意見箱の設置	2	設置済
	アンケート・ご意見箱の結果の公表	2	ロビーに掲示(ご意見箱は内容報告のみ)
リスク管理の考え方	消防計画の策定	2	9月16日提出
	消防訓練の実施	2	9月3日実施
	職員へのAED講習	2	23年度(3月31日時点全員)
	備蓄倉庫スペースの確保	2	階段下倉庫、旧浴室等
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	市外1件(電気イス)
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	裏紙再利用・グリーン購入・雑紙分別を実施。
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	11人中9人市内雇用(パートを含む)
	障害者雇用への配慮	2	募集時に門戸は開いているが、現在雇用無
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	10月29日・30日に開催
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	-	
	複合施設との連携	-	
	近隣施設との連携	3	近隣の小中学校や保育園と連携(町探検受入れ、職場体験、クリスマス会でサンタ訪問等)

(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	4紙(読売・日経・千葉日報・読売こども新聞)
	雨天時の傘袋などの設置	2	傘立て、傘袋を設置
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	実施済5/5(他 10/15 10/16 10/18)
	図書返却受付の延長(17時~21時)	2	対応済
	電話、窓口等での丁寧な対応	3	毎日の基本であるあいさつから、利用者の意見を聞く姿勢を評価、電話では必ず「お電話ありがとうございます」をつけている。
	清潔な服装・身だしなみ	2	朝礼で身だしなみ・名札チェックを行っている
	名札の着用	2	
利用者支援	備品等の貸し出し	2	プロジェクター・ブルーレイDVDデッキ・スクリーン・スピーカー・スピーカーマイク
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	スポーツ吹き矢千葉地区大会支援、ミルキートワラー図演技会・会員募集支援(体育館の独占使用)
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	地域及びその他情報のポスター等を掲示
(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	イベント情報は都度・諸室の更新は毎日
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	受付脇に置いている、またHPへも掲載(幕コミニュースの配架先:幕張公民館・幕張本郷公民館・検見川公民館・花園公民館・花見川区役所)
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	チラシ等の作成及び作成支援を行い掲示等している
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	3	イベントなど近隣への広報活動を活発に行っている
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	管理運営基準を厳守
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	管理運営基準を厳守
	障害者・障害者団体等の減免	2	実施している(体育館利用者であり)
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	常駐している
	有資格者の存在・配置	2	配置済
	適切な人員配置	2	配置済
	職員への研修	2	4月接遇研修・人権研修・コンプライアンス研修・個人情報Pマーク研修 7月接遇研修 12月危機管理研修・巡回研修 3月コンプライアンス研修・個人情報保護マネジメントシステム再教育、市政・施策研修 ハリアフリー・ユニバーサル・サービス研修
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	年代にとらわれないような事業を展開している。自主事業は、事業報告書参照
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	利用が少ない時間帯・曜日・部屋を使用
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	月次報告書にて確認
	予防保全の実施	2	月次報告書にて確認
	修繕の実施	2	月次報告書にて確認
	駐車場管理業務の実施	2	
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	月次報告書にて確認
	定期清掃の実施	2	月次報告書にて確認
	美観の保持	2	季節の雰囲気を出すよう努力している
	備品の管理・台帳作成	2	年1回の調査を行っている
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	月次報告書にて確認
	設備機器管理の記録保存	2	記録簿は自主検査チェック表(消防)・電気設備運転日誌・清掃作業日誌・巡回チェック表(警備)・受変電記録日誌を作成しています。
	警備の実施・日誌の作成	2	記録簿があり
	鍵の受け渡し記録の作成	2	鍵貸し出し記録表があり
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	対応マニュアル・緊急連絡あり
事業の適正な実施	再委託先の選定	2	準市内業者
	共同事業体内の役割分担の効率性・合理性	-	

(4) 管理経費の縮減

管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	不要な電源の消灯等を行っている
	合計	117	
	平均	2.1	

※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
- …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 報告書の記載内容から、利用者への対応が良いことが判断でき評価できる。
イ 緊急連絡体制がしっかり整っており、事故対応等もスムーズであり評価できる。
ウ サークル数の増加及び還元金が発生した事に関しては、特筆すべき事であり、評価できる。
エ 自主事業については、近隣の小・中学校や幼稚園との連携を図っており、事業の内容も部会として評価できる。
オ 事務の運用方法については、さらに検討されたい。
カ 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、負債合計よりも純資産合計が上回っており、倒産・撤退のリスクはないと判断される。