

平成26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)
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																																																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>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>10月18、19日</td> <td>サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。</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	10月18、19日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。																																																																								
	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18、19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																																																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 スポーツ用具貸出事業</td> <td>通年</td> <td>卓球・バドミントン用具貸出し</td> </tr> <tr> <td>2 花いっぱい運動</td> <td>通年</td> <td>センターを花で飾りイメージアップ</td> </tr> <tr> <td>3 ナイトシアター</td> <td>通年</td> <td>昔懐かしの名画上映を開催</td> </tr> <tr> <td>4 季節イベント(5回)</td> <td>5月、7月、9月、12月、3月</td> <td>季節ごとに、鯉のぼり等、その時々飾り付け。明るい施設づくりとイメージアップ</td> </tr> <tr> <td>5 こども映画会</td> <td>4/1、5/5、8/18、12/27</td> <td>子供向けの映画鑑賞会 世界名作劇場を中心に放映</td> </tr> <tr> <td>6 体験バレエ教室</td> <td>5/12・19・26</td> <td>バレエの楽しさを体験する。</td> </tr> <tr> <td>7 空き瓶でつくる万華鏡</td> <td>5/25、8/4</td> <td>ドレッシングの空き瓶を利用してつくるおもしろ万華鏡</td> </tr> <tr> <td>8 裂き織りぞうり教室</td> <td>6/9・23、9/10・24、1/9・23</td> <td>家庭で不要になった古布を活用する人気の裂き織りぞうり教室</td> </tr> <tr> <td>9 アクリルたわし教室</td> <td>6/18、10/21</td> <td>エコたわしづくり</td> </tr> <tr> <td>10 七夕コンサート</td> <td>7/1</td> <td>サークルによる来館者を対象としたコンサート</td> </tr> <tr> <td>11 健康ヨガ教室</td> <td>7/18・25、8/1・8</td> <td>ヨガの体験会を開催</td> </tr> <tr> <td>12 夏休みピザづくり教室</td> <td>7/20</td> <td>小学生によるピザ作り</td> </tr> <tr> <td>13 読み聞かせ</td> <td>7/24、8/28、10/23、12/11</td> <td>子どもたちに本の世界の楽しさを伝える</td> </tr> <tr> <td>14 夏休みファミリーコンサート</td> <td>8/6</td> <td>約30名の演奏家により、こども向けの曲と流行っている曲を演奏</td> </tr> <tr> <td>15 夏休み工芸教室</td> <td>8/20</td> <td>工芸教室を開催しエコバックを作る</td> </tr> <tr> <td>16 飾り巻き寿司体験教室</td> <td>8/25</td> <td>小学生による飾り巻き寿司作り</td> </tr> <tr> <td>17 防災体験会</td> <td>10/10</td> <td>起震車による地震体験や煙ハウスによる避難訓練</td> </tr> <tr> <td>18 将棋の日</td> <td>11/16</td> <td>将棋の日を開催し将棋を楽しんで頂く。</td> </tr> <tr> <td>19 こどもパンづくり教室</td> <td>11/22・23</td> <td>小学生によるパン作り</td> </tr> <tr> <td>20 クリスマスコンサート I</td> <td>12/10</td> <td>約30名の演奏家により、こども向けの曲と流行っている曲を演奏</td> </tr> <tr> <td>21 クリスマスコンサート II</td> <td>12/20</td> <td>コミュニティセンターを拠点にしている楽団の演奏会に加え、近隣の学校の吹奏楽部も参加するコンサートを開催。</td> </tr> <tr> <td>22 クリスマスケーキづくり教室</td> <td>12/25</td> <td>小学生によるケーキ作り</td> </tr> <tr> <td>23 サークル発表会</td> <td>2/21</td> <td>まつりに参加出来なかったサークルの日頃の練習成果発表の場</td> </tr> <tr> <td>24 フリーマーケット</td> <td>2/21</td> <td>サークルの作品や家庭での不用品の再利用</td> </tr> <tr> <td>25 ひな祭りお菓子づくり教室</td> <td>2/28、3/1</td> <td>小学生によるお菓子作り</td> </tr> <tr> <td>26 健康体操体験会</td> <td>3/24</td> <td>気軽に出来る運動の紹介とサークル会員募集のお手伝い</td> </tr> <tr> <td>27 桜祭大正琴コンサート</td> <td>3/29</td> <td>大正琴サークルの日頃の成果の発表の場とサークル会員募集のお手伝い</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	1 スポーツ用具貸出事業	通年	卓球・バドミントン用具貸出し	2 花いっぱい運動	通年	センターを花で飾りイメージアップ	3 ナイトシアター	通年	昔懐かしの名画上映を開催	4 季節イベント(5回)	5月、7月、9月、12月、3月	季節ごとに、鯉のぼり等、その時々飾り付け。明るい施設づくりとイメージアップ	5 こども映画会	4/1、5/5、8/18、12/27	子供向けの映画鑑賞会 世界名作劇場を中心に放映	6 体験バレエ教室	5/12・19・26	バレエの楽しさを体験する。	7 空き瓶でつくる万華鏡	5/25、8/4	ドレッシングの空き瓶を利用してつくるおもしろ万華鏡	8 裂き織りぞうり教室	6/9・23、9/10・24、1/9・23	家庭で不要になった古布を活用する人気の裂き織りぞうり教室	9 アクリルたわし教室	6/18、10/21	エコたわしづくり	10 七夕コンサート	7/1	サークルによる来館者を対象としたコンサート	11 健康ヨガ教室	7/18・25、8/1・8	ヨガの体験会を開催	12 夏休みピザづくり教室	7/20	小学生によるピザ作り	13 読み聞かせ	7/24、8/28、10/23、12/11	子どもたちに本の世界の楽しさを伝える	14 夏休みファミリーコンサート	8/6	約30名の演奏家により、こども向けの曲と流行っている曲を演奏	15 夏休み工芸教室	8/20	工芸教室を開催しエコバックを作る	16 飾り巻き寿司体験教室	8/25	小学生による飾り巻き寿司作り	17 防災体験会	10/10	起震車による地震体験や煙ハウスによる避難訓練	18 将棋の日	11/16	将棋の日を開催し将棋を楽しんで頂く。	19 こどもパンづくり教室	11/22・23	小学生によるパン作り	20 クリスマスコンサート I	12/10	約30名の演奏家により、こども向けの曲と流行っている曲を演奏	21 クリスマスコンサート II	12/20	コミュニティセンターを拠点にしている楽団の演奏会に加え、近隣の学校の吹奏楽部も参加するコンサートを開催。	22 クリスマスケーキづくり教室	12/25	小学生によるケーキ作り	23 サークル発表会	2/21	まつりに参加出来なかったサークルの日頃の練習成果発表の場	24 フリーマーケット	2/21	サークルの作品や家庭での不用品の再利用	25 ひな祭りお菓子づくり教室	2/28、3/1	小学生によるお菓子作り	26 健康体操体験会	3/24	気軽に出来る運動の紹介とサークル会員募集のお手伝い	27 桜祭大正琴コンサート	3/29	大正琴サークルの日頃の成果の発表の場とサークル会員募集のお手伝い
	事業名	実施時期	事業の概要																																																																																		
	1 スポーツ用具貸出事業	通年	卓球・バドミントン用具貸出し																																																																																		
	2 花いっぱい運動	通年	センターを花で飾りイメージアップ																																																																																		
	3 ナイトシアター	通年	昔懐かしの名画上映を開催																																																																																		
	4 季節イベント(5回)	5月、7月、9月、12月、3月	季節ごとに、鯉のぼり等、その時々飾り付け。明るい施設づくりとイメージアップ																																																																																		
	5 こども映画会	4/1、5/5、8/18、12/27	子供向けの映画鑑賞会 世界名作劇場を中心に放映																																																																																		
	6 体験バレエ教室	5/12・19・26	バレエの楽しさを体験する。																																																																																		
	7 空き瓶でつくる万華鏡	5/25、8/4	ドレッシングの空き瓶を利用してつくるおもしろ万華鏡																																																																																		
	8 裂き織りぞうり教室	6/9・23、9/10・24、1/9・23	家庭で不要になった古布を活用する人気の裂き織りぞうり教室																																																																																		
	9 アクリルたわし教室	6/18、10/21	エコたわしづくり																																																																																		
	10 七夕コンサート	7/1	サークルによる来館者を対象としたコンサート																																																																																		
	11 健康ヨガ教室	7/18・25、8/1・8	ヨガの体験会を開催																																																																																		
	12 夏休みピザづくり教室	7/20	小学生によるピザ作り																																																																																		
	13 読み聞かせ	7/24、8/28、10/23、12/11	子どもたちに本の世界の楽しさを伝える																																																																																		
	14 夏休みファミリーコンサート	8/6	約30名の演奏家により、こども向けの曲と流行っている曲を演奏																																																																																		
	15 夏休み工芸教室	8/20	工芸教室を開催しエコバックを作る																																																																																		
	16 飾り巻き寿司体験教室	8/25	小学生による飾り巻き寿司作り																																																																																		
	17 防災体験会	10/10	起震車による地震体験や煙ハウスによる避難訓練																																																																																		
	18 将棋の日	11/16	将棋の日を開催し将棋を楽しんで頂く。																																																																																		
	19 こどもパンづくり教室	11/22・23	小学生によるパン作り																																																																																		
	20 クリスマスコンサート I	12/10	約30名の演奏家により、こども向けの曲と流行っている曲を演奏																																																																																		
	21 クリスマスコンサート II	12/20	コミュニティセンターを拠点にしている楽団の演奏会に加え、近隣の学校の吹奏楽部も参加するコンサートを開催。																																																																																		
22 クリスマスケーキづくり教室	12/25	小学生によるケーキ作り																																																																																			
23 サークル発表会	2/21	まつりに参加出来なかったサークルの日頃の練習成果発表の場																																																																																			
24 フリーマーケット	2/21	サークルの作品や家庭での不用品の再利用																																																																																			
25 ひな祭りお菓子づくり教室	2/28、3/1	小学生によるお菓子作り																																																																																			
26 健康体操体験会	3/24	気軽に出来る運動の紹介とサークル会員募集のお手伝い																																																																																			
27 桜祭大正琴コンサート	3/29	大正琴サークルの日頃の成果の発表の場とサークル会員募集のお手伝い																																																																																			

(2)利用状況	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度 (A)</th> <th>H25年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H26目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>114,092</td> <td>107,549</td> <td>106.1%</td> <td>102,400</td> <td>111.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度 (a)</th> <th>H25年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H26目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>43.3%</td> <td>42.2%</td> <td>1.1%</td> <td>36.0%</td> <td>7.3%</td> </tr> </tbody> </table>	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	114,092	107,549	106.1%	102,400	111.4%	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	43.3%	42.2%	1.1%	36.0%	7.3%																																										
H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
114,092	107,549	106.1%	102,400	111.4%																																																											
H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																											
43.3%	42.2%	1.1%	36.0%	7.3%																																																											
(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>42,770</td> <td>42,770</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・利用料金については、積極的な広報(職員による案内や広報誌等)及び利用者から要望のあった鏡の設置などが口コミで広がったと考えられる。その結果、新規サークルが44増加した。また、利用料収入の内145万円を還元予定。【4年間の還元金合計520万円】</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>9,292</td> <td>7,583</td> <td>122.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>289</td> <td>243</td> <td>118.9%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>231</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,582</td> <td>50,596</td> <td>103.9%</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>24,211</td> <td>24,577</td> <td>98.5%</td> <td rowspan="6">・事務費の増加は、電気料金の値上げが大きく影響している。予算5,071千円に対して実績5,741千円と670千円超過した。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>9,525</td> <td>9,096</td> <td>104.7%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>16,640</td> <td>16,680</td> <td>99.8%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>521</td> <td>541</td> <td>96.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,897</td> <td>50,894</td> <td>100.0%</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>1,685</td> <td>▲ 298</td> <td>1,983</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	42,770	42,770	100.0%	・利用料金については、積極的な広報(職員による案内や広報誌等)及び利用者から要望のあった鏡の設置などが口コミで広がったと考えられる。その結果、新規サークルが44増加した。また、利用料収入の内145万円を還元予定。【4年間の還元金合計520万円】	利用料金	9,292	7,583	122.5%	自主事業	289	243	118.9%	その他	231	0		合計	52,582	50,596	103.9%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	24,211	24,577	98.5%	・事務費の増加は、電気料金の値上げが大きく影響している。予算5,071千円に対して実績5,741千円と670千円超過した。	事務費	9,525	9,096	104.7%	管理費	16,640	16,680	99.8%	自主事業	521	541	96.3%	その他	0	0		合計	50,897	50,894	100.0%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	1,685	▲ 298	1,983
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	42,770	42,770	100.0%	・利用料金については、積極的な広報(職員による案内や広報誌等)及び利用者から要望のあった鏡の設置などが口コミで広がったと考えられる。その結果、新規サークルが44増加した。また、利用料収入の内145万円を還元予定。【4年間の還元金合計520万円】																																																											
利用料金	9,292	7,583	122.5%																																																												
自主事業	289	243	118.9%																																																												
その他	231	0																																																													
合計	52,582	50,596	103.9%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	24,211	24,577	98.5%	・事務費の増加は、電気料金の値上げが大きく影響している。予算5,071千円に対して実績5,741千円と670千円超過した。																																																											
事務費	9,525	9,096	104.7%																																																												
管理費	16,640	16,680	99.8%																																																												
自主事業	521	541	96.3%																																																												
その他	0	0																																																													
合計	50,897	50,894	100.0%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
1,685	▲ 298	1,983																																																													
(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>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条</td> <td>4,515</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第9条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県コミュニティセンター設置管理条例第10条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条	4,515	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																																																		
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	4,515																																																													
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	<p>&lt;件数&gt; 0件 &lt;概要&gt;</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 ( )カッコ内の数字は、1回目

①アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法: 第1回(7月11日～8月7日)、第2回(1月4日～1月31日)</p> <p>イ 回答者数: 第1回…671名 第2回…649名</p> <p>ウ 質問項目: 「当センターに対する満足度」「自由記述項目」</p>																																																																									
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性 <span style="float: right;">%</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>性別</td> <td>男</td> <td>24.8(32.3)</td> <td>女</td> <td>73.7(65.0)</td> <td>未記入</td> <td>1.5(2.7)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職業</td> <td>学生</td> <td>7.9(8.0)</td> <td>勤労者</td> <td>19.9(19.7)</td> <td>主婦</td> <td>49.8(49.9)</td> </tr> <tr> <td>無職</td> <td>19.9(18.6)</td> <td>未記入</td> <td>2.6(3.7)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年齢</td> <td>～19</td> <td>5.7(7.5)</td> <td>～39</td> <td>15.9(12.8)</td> <td>～59</td> <td>23.3(24.7)</td> </tr> <tr> <td>～79</td> <td>51.3(48.3)</td> <td>80～</td> <td>3.4(3.7)</td> <td>未記入</td> <td>0.5(3.0)</td> </tr> </table> <p>イ 満足度に関する質問 <span style="float: right;">%</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>大変満足 満足</th> <th>普通</th> <th>不満足 非常に不満足</th> <th>未記入</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付等の対応</td> <td>67.3(67.2)</td> <td>29.9(29.4)</td> <td>0.7(0.4)</td> <td>2.2(3.0)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>58.1(58.6)</td> <td>35.1(34.6)</td> <td>3.9(3.2)</td> <td>2.9(3.6)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>41.3(46.5)</td> <td>41.3(38.6)</td> <td>0.7(1.1)</td> <td>16.8(13.7)</td> <td>100(100)</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>38.8(43.8)</td> <td>41.0(34.4)</td> <td>4.0(4.8)</td> <td>16.2(17.0)</td> <td>100(100)</td> </tr> </tbody> </table> <p>ウ 独自質問(1回目のみ) <span style="float: right;">%</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>大変満足 満足</th> <th>普通</th> <th>不満足 非常に不満足</th> <th>未記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>飾りつけの季節感はいかがですか</td> <td>62.8</td> <td>25</td> <td>0.4</td> <td>11.8</td> </tr> </tbody> </table>	性別	男	24.8(32.3)	女	73.7(65.0)	未記入	1.5(2.7)	職業	学生	7.9(8.0)	勤労者	19.9(19.7)	主婦	49.8(49.9)	無職	19.9(18.6)	未記入	2.6(3.7)			年齢	～19	5.7(7.5)	～39	15.9(12.8)	～59	23.3(24.7)	～79	51.3(48.3)	80～	3.4(3.7)	未記入	0.5(3.0)	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計	受付等の対応	67.3(67.2)	29.9(29.4)	0.7(0.4)	2.2(3.0)	100(100)	清掃等	58.1(58.6)	35.1(34.6)	3.9(3.2)	2.9(3.6)	100(100)	講座等	41.3(46.5)	41.3(38.6)	0.7(1.1)	16.8(13.7)	100(100)	予約方法	38.8(43.8)	41.0(34.4)	4.0(4.8)	16.2(17.0)	100(100)	設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	飾りつけの季節感はいかがですか	62.8	25	0.4	11.8
性別	男	24.8(32.3)	女	73.7(65.0)	未記入	1.5(2.7)																																																																				
職業	学生	7.9(8.0)	勤労者	19.9(19.7)	主婦	49.8(49.9)																																																																				
	無職	19.9(18.6)	未記入	2.6(3.7)																																																																						
年齢	～19	5.7(7.5)	～39	15.9(12.8)	～59	23.3(24.7)																																																																				
	～79	51.3(48.3)	80～	3.4(3.7)	未記入	0.5(3.0)																																																																				
設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入	合計																																																																					
受付等の対応	67.3(67.2)	29.9(29.4)	0.7(0.4)	2.2(3.0)	100(100)																																																																					
清掃等	58.1(58.6)	35.1(34.6)	3.9(3.2)	2.9(3.6)	100(100)																																																																					
講座等	41.3(46.5)	41.3(38.6)	0.7(1.1)	16.8(13.7)	100(100)																																																																					
予約方法	38.8(43.8)	41.0(34.4)	4.0(4.8)	16.2(17.0)	100(100)																																																																					
設問	大変満足 満足	普通	不満足 非常に不満足	未記入																																																																						
飾りつけの季節感はいかがですか	62.8	25	0.4	11.8																																																																						
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>ア 駐車場が狭く(駐車台数が)少ないため、駐車するのに苦労する。  <b>対応:</b> 混雑時には大変ご不便をお掛けしており申し訳ございません。公共交通機関又は、できるだけ乗合でお越しただけると助かります。また、混雑時のご利用につきましては、大きな楽器等の運搬や幼児連れ車両の駐車にご理解ご協力をお願いいたします。</p> <p>イ エアコンの温度設定を自由になりたい。  <b>対応:</b> なるべく皆様のご要望にお応えしようとしておりますが、環境問題等をご賢察頂き、省エネ対策にご協力を頂きますようお願い申し上げます。</p> <p>ウ 鏡を追加して欲しい  <b>対応:</b> 26年度にホール・集会室1に各2枚追加設置し、和室・創作室に各1枚新規設置いたしました。</p>																																																																									
(2) 市に寄せられた意見、苦情																																																																										
①意見、苦情の収集方法	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、電話や直接で収集。																																																																									
②意見、苦情の数	ご意見箱 0件																																																																									
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>ア 駐輪場の利用者が駐輪場の入口と体育館の駐輪場前の入口階段との通路が狭く通り抜けづらく、高齢者には危険なので予算化し、階段コンクリ塀部分を撤去して欲しいとの要望がありました。  <b>対応:</b> 駐輪場入口通路部分を広く確保するように、そこには自転車を止めないようトラロープを張り、【ここより奥に駐輪されるよう】に看板を掲示しました</p> <p>イ ヘルストロンの利用方法についてのご意見・ご要望がありました。          ・利用開始時間を9:00からにして欲しいとの要望がありました。          ・ヘルストロンの利用時間制限を無くして欲しいとの要望がありました。  <b>対応:</b> 1) 利用開始時間を11時から9時30分へ変更し、受付カウンターへその変更文を告知掲示しました。          2) 利用時間の20分制限については、市との協議により利用者の健康を考慮し、時間制限を無くす事は出来ず、ヘルストロンメーカーの利用注意文(株)サンオート作成)をそのまま、受付、及びヘルストロンの入口、ヘルストロン室内へ掲致します。</p>																																																																									

#### 4 指定管理者による自己評価

1 地域に根差したコミュニティセンターを目指し、近隣の公共施設と共同で次の事業を実施し交流を図った。

- ・幕張南小学校、「町たんけんに行こう」では小学生の皆さんが当館を訪れ、職員が館内施設を案内した。
- ・幕張西中学校、「美術品の展示」では生徒さんの作品をロビー・集会室1に展示し、来館者の皆様に楽しんでいただいた。
- ・幕張本郷中学校、「職業調べ」で当館を訪れ、職員が職業に関する質問に回答した。
- ・幕張西中学校、「職場体験学習」では受付・図書室の業務を体験、挨拶の大切さや人とのコミュニケーションを体験していただいた。
- ・幕張南小学校、「花の提供」生徒さんが育てた花をプランターにて持参いただき玄関前に設置、来館者には好評であった。
- ・幕張西中学校、「書初め展」1階ロビーに掲示、来館者の皆様に楽しんでいただいた。

2 諸室の稼働率向上に関すること

平成26年度は43.3%（平均）を達成することができました。前年度の42.2%に対して、1.1%稼働率が向上いたしました。稼働率向上の要因は新規登録サークルが44サークル有り、英語（幼児対象）、子育て、幼児教室など子供関係のサークルの登録が増えました。また、2月単月で稼働率50%を達成しました。これは特にダンス・演劇などの学生サークルの継続的な利用により稼働率の向上につながったものと考えられます。

「だれもが快適に利用できる、ホスピタリティ」を実現すべく明るく笑顔で挨拶するをモットーに、確実丁寧な対応を職員一同心がけた成果、近隣の大学をはじめ、高校等の関係者が気軽に利用できる施設、と浸透してきた結果と思われる。

3 利用者が気持ちよくコミュニティセンターを利用できるよう、館内装飾を実施した。

『花いっぱい運動』の一環として館内に紙製の手作りの装飾（花など）を飾っています。施設は35年経過した建物で壁の汚れもだいぶ進んでいるため、その状況をカバーすると共に、館内に季節感を演出する為に、季節ごとの花を切り張りしています。特にひな祭り、端午の節句、七夕、月見、クリスマス時には、より季節感が出るように飾り付けをしました。利用者でこの活動を楽しみにしてくれている方も増え館内の雰囲気も明るくなるよう努めました。

4 利用しやすい図書室を目指し利用率向上に努めた。

図書の貸出しが年間21,000冊を超えるようになってきました。1年目の貸し出しが2,000冊程度でしたので、大幅な拡大を行なうことができました。また、図書には月間100千円の費用をかけて、本の購入を実施しており、26年度は437冊を購入しました。なお、利用者様の要望にお応えするため、希望蔵書のアンケートを頂き、出来る限り対応をするようにしました。特に色々な賞を取った本や、非常に人気の有る本を積極的に購入している事が貸し出しの大幅な増加に繋がったものと思われる。また、図書室前の壁に新刊等紹介をすることにより、新刊の貸出数増加、利用率が向上したと推測する。

5 備品購入による利用者（利用サークル）サービスの向上を図った。

備品購入においては、本年度のサークル代表者会議で、講習室の机がぐらぐらしているとの事で、新規にて20脚の机を購入しました。また、要望の多かった等身大の鏡を追加購入し利用者サービスの向上に努めました。特等身大の鏡を追加したことにより、ダンス、演劇関係のサークルに喜ばれました。

また、かねてから要望の有りました、3階のトイレを男女共1台和式から洋式に変更いたしました。

全体としては大きな事故もなく、大変順調に運営が行なえたと考えています。特に季節毎の季節感を出すようにロビーや廊下、階段に手作りの装飾を施したり、ひな祭り、端午の節句、七夕には、子供たちに塗り絵の作品を募集したり、短冊に願い事を書いていただいたりして、来館者と共に季節感を盛り上げました。利用者さんは、お孫さんと塗り絵をしたり、サークルの帰りの子供達が、塗り絵の作品を一生懸命に書いて頂きました。利用者さんより本当に季節感が出て素晴らしいとお褒めの言葉をかけてもらいました。

5 市による評価			
評価 ※1	S	所見	(1)施設の貸し出し、管理については問題なし。 (2)地域との連携、サークル支援など、指定管理者の継続的な取り組みにより、稼働率は、43.3%と前年度より1.1%増となり、計画を大きく上回った。これにより、利用料金収入は計画を大きく上回り、利益の還元(145万円)が発生する。(還元額 H23:112万円、H24:127万円、H25:136万円) (3)大型ミラーの導入により、ダンス等のサークルが大幅に増加した。これらにより、44サークルの新規登録があり、稼働率の向上に寄与している。 (4)人気図書の購入、新刊案内、図書のデータ化等、図書室の利便性向上を図ったことにより、利用者数、貸出数ともに増加し、施設の魅力向上に寄与している。 【利用者数】 H24:10,893人 → H25:14,402人 → H26:16,247人 【貸出数】 H24:14,144冊 → H25:21,004冊 → H26:22,489冊 (5)自主事業については、計画どおり実施。
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 (6)	諸室・体育施設の使用許可	2	適正に実施
	記録・文書の保管	2	当日・月単位で保管
	個人情報保護対策の実施	2	施錠できるロッカーに保存
	個人情報に関する苦情、相談窓口の設置	2	窓口にて対応(個人情報＝所長)
	情報公開規程の作成	2	作成済
	利用に係る審査基準の公表	2	HPで公開、窓口を設置
	労働関係法を遵守した労働条件の確保	2	確認済み
モニタリングの考え方 (7)	年2回利用者アンケートの実施	2	年2回実施
	常設ご意見箱の設置	2	設置済
	インターネット書き込みの調査	2	本社により調査を実施
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	公表している
	自主事業アンケートの実施	2	開催ごとに実施
	幕張コミュニティセンターCS向上委員会の設置	2	設置済 月1開催
	幕張CCサークル協議会の設置	2	設置済 月1開催
リスク管理の考え方 (1)	施設賠償責任保険への加入	2	加入済
市内産業の振興(1)	市内事業者への委託	2	原則、市内業者へ委託
環境への配慮(1)	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	グリーン購入の実施、事務室内掲示もあり
雇用の考え方(3)	市内雇用の確保	2	市内9人、市外2人
	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
	男女共同参画社会の促進	2	女性7人、男性4人
市からの受託業務 (1)	コミュニティまつりの実施	2	10月に実施 楽団の演奏や作品展示など、サークル活動の発表のほか、幕張西中学校生徒の絵画等の展示、サークル体験会、卓球大会、スタンプリナーなどを実施。
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(1)	複合施設管理体制	-	該当しないため評価せず
	複合施設との連携	-	該当しないため評価せず
	近隣施設との連携	3	幼稚園・小中学校・高校・大学を中心に幅広く連携。サークルの増加にも寄与

(2)サービスの向上			
利用者サービスの向上(9)	ロビーでの新聞の提供	2	4社の新聞を提供
	雨天時の傘袋などの設置	2	設置済
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	無料開放を実施
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	研修や、職員会議でも確認
	清潔な服装・身だしなみ	2	日々、施設長が確認
	名札の着用	2	〃
	「花ひらく、ふれあい空間」の創出	3	玄関、ロビーに花を飾るほか、サークルの作品を展示するなど、景観向上
	施設の魅力向上	3	新刊案内、図書のデータ化等により、図書室の利便性向上、幼児室内に授乳やオムツ替えを出来るコーナーを設置
ホスピタリティとユニバーサルサービスの提供	3	バリアフリー化を推進(洋式トイレの導入、手すり、ベビーキープの設置)	
利用者支援(6)	備品等の貸し出し	3	大型ミラー、ラジカセ、ドラム、スポーツ用具等の貸し出しにより、利用者数増加に寄与
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	活動の支援(諸室等)、他サークル等の紹介
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	広報誌、館内掲示を活用し情報発信
	サークル活動支援	3	大型ミラーを設置、ダンス等のサークルから好評で、サークルの増加につながっている
	コミュニティ活動への参加・相談支援	2	サークル情報の提供、体験会の開催
	地域生活を支援する情報発信・情報提供	2	近隣施設の情報提供等
(3)施設の効用の発揮 施設管理能力			
利用促進(7)	ホームページの更新	2	必要に応じ更新(自主事業)
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	配架済
	幕張コミュニティセンターだよりの月1回発行	2	定期発行
	2ヶ月分の施設の予約ボードの設置	2	計画通り、諸室の予約ボードを設置するほか、体育館の利用ボードも作成・設置済み
	サークル体験会の実施	2	実施している
	情報紙、チラシ等の作成・配布	3	イベントのチラシを近隣住宅にポスティング(1万枚)するなど、積極的に広報
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	区役所等へ配布
施設の利用条件(4)	開館時間・休館日の遵守	2	遵守している
	図書室の利用時間延長	2	継続実施
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	遵守している
	障害者・障害者団体等の減免	2	障害手帳にて確認し減免、処理方法確認済
管理運営の執行体制(4)	開館時間中の責任者の常駐	2	所長・副所長が常駐
	有資格者の存在・配置	2	〃
	適切な人員配置	2	〃 (併せて、設備担当も常駐)
	職員への研修	2	接遇研修等の各種研修を実施
自主事業の効果的な実施(6)	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	世代等の偏りのない事業の実施(まつり、コンサート等)
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	読み聞かせ、コンサート等実施
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働率の低い時間帯を活用し実施
	事業リーダー制度の採用	2	配置している(施設職員が、一事業の担当となり、準備から実施までを行う)
	稼働率の低い部屋・時間帯での実施	2	稼働率が年々向上する中、比較的稼働率の低い料理室での自主事業を強化している。
	自主事業の実施状況	2	計画どおりに実施

施設の保守管理の考え方(点検・予防・修繕)(10)	日常点検の実施	2	実施している
	予防保全の実施	2	実施している
	修繕年間計画表の作成	2	修繕計画あり
	部屋状況チェック表の実施	2	実施している(諸室使用后点検表)
	修繕の実施	2	適正に実施(指定の金額内)
	巡回点検チェックリスト、マニュアルの作成	2	作成済
	技術員による外観点検(年2回)	2	点検の実施
	中期修繕計画表の作成	2	区役所にて作成
	駐車場管理業務の実施	2	日々、施設長が確認
	駐輪場の駐輪位置区分け	2	表示している。
	設備及び備品の管理、清掃、警備(9)	日常清掃の実施	2
定期清掃の実施		2	実施している
美観の保持		2	日常清掃の他、点検時の清掃
清掃作業チェックリストの作成、履行状況の確認		2	施設長・副施設長が館内確認
備品の管理・台帳作成		2	指定管理用備品リストあり
設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備		2	適正に実施
設備機器管理の記録保存		2	一括保存
警備の実施・日誌の作成		2	作成済
鍵の受け渡し記録の作成		2	作成済
緊急時の対応(7)	緊急時対応マニュアルの作成	2	作成済
	消防計画の策定	2	作成済(更新の必要あり)
	消防訓練の実施	2	9/10に実施。その他、九都県市合同防災訓練において、避難所開設訓練を実施
	職員へのAED講習	2	実施済(全員)
	備蓄倉庫スペースの確保	2	確保済
	リスクマネジメント体制の構築	2	作成済
	緊急対応マニュアルの整備	2	作成済
事業の適正な実施(3)	再委託先の選定	2	提案時の業者と変わらず
	競争入札の実施	2	当初は見積合わせ、現在継続契約中
	責任者による履行確認	2	所長・副所長による確認
<b>(4) 管理経費の縮減</b>			
管理経費の低廉化(2)	職員のマルチスタッフ化、清掃業務の内製化等	2	所長・副所長は、受付・警備・清掃等の業務をこなし、マルチスタッフ化を目指している
	経費削減の努力	2	印刷製本費を自主作成、裏紙利用

合計	185
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

7	項目
82	項目
0	項目

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**

- (1)利用者数や稼働率は目標を達成しており、継続を期待したい。  
(2)単なる諸室利用だけでなく、多世代間の交流も図りたい。  
(3)公共性のある自主事業を実施していただきたい。  
(4)自主事業の赤字を改善していただきたい。  
(5)年度途中でも、積極的に自主事業を企画していただきたい。  
(6)指定管理者の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、毎年増益していること、資産状況が健全であること、信頼性の高い会計監査人の監査を受けていること、流動資産が流動負債を大幅に上回っていること、金融機関からの借入金がないこと、その他特段の問題が見当たらないことなどから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。