

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市勤労市民プラザ(長沼原・幕張・蘇我)	指定管理者	Fun Space・オーチュー共同事業体
指定期間	長沼原・幕張(平成26年4月1日～平成31年3月31日) 蘇我(平成26年4月1日～平成28年3月31日)	所管課	経済企画課

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		
	施設管理業務	通年	施設貸出業務・広報業務		
	維持管理業務	通年	保守管理業務・環境維持管理業務		
	経営管理業務	通年	事業報告書・報告書、収支予算書・決算書の作成		
	② 自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	まはりこどものまち【幕張】	7月	未就学児～小学生を対象に、仕事の疑似体験を行い、稼いだイベント通貨での消費行為を通じて、こどもたちの社会や経済の仕組みに対する理解を促進するイベントとなった。[来場者数:324人]		
	ありがとうまつり【蘇我】	7月	地域ネットワーク(団体・関係機関・企業・学校等)を活かしたフィナーレイベント。お仕事体験・千葉氏関連イベント等。[来場者数:2,402人]		
	あったかハートまつり【長沼原】	11月	地元企業との共催により実施。地元企業の戦略的CSRと、こどもの職業体験の両方の相乗効果を発揮するイベントとなった。[来場者数1,755人]		
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)	H27目標値(C)	達成率(A)/(C)
	308,741	412,160	74.9%	299,100	103.2%
	② 稼働率				
	H27年度(A)	H26年度(B)	対前年度増減(a)-(b)	H27目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)
	57.5%	56.4%	1.1%	56.5%	1.0%
(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	95,003	95,003	100.0%	
	利用料金	61,134	57,908	105.6%	
	自主事業	25,618	22,333	114.7%	
	その他				
	合計	181,755	175,244	103.7%	
	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	87,512	87,512	100.0%	
	事務費	33,972	37,184	91.4%	
	管理費	25,488	25,995	98.0%	
	備品購入費	2,250	2,220	101.4%	
	自主事業	23,248	22,333	104.1%	
	合計	172,470	175,244	98.4%	
	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)		
	9,285	0	9,285		

(4)指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1" data-bbox="596 246 1656 403"> <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>千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第5条</td> <td>22,071</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第6条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第7条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第5条	22,071	使用不許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第6条	0	使用の制限	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第7条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																										
使用許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第5条	22,071																																										
使用不許可	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第6条	0																																										
使用の制限	千葉県勤労市民プラザ設置管理条例第7条	0																																										
(5)市への不服申立て	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																											
(6)情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1" data-bbox="596 705 1656 1024"> <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><文書開示申出の状況></p> <table border="1" data-bbox="596 1080 1483 1198"> <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>3 件</td> <td>0 件</td> <td>3 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>平成25年度千葉市長沼原・幕張勤労市民プラザ指定管理公募に係る事業提案書(3件)</p>	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)	3 件	0 件	3 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)	3 件	0 件	3 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

<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>ア 調査方法 平成28年2月29日～平成28年3月13日(長沼原・幕張2館とも同日程)にて配布・回収を行った。当日回収できないものについては、アンケート箱への投函をお願いした。</p> <p>イ 回答者数 661人</p> <p>ウ 質問項目 <来館者プロフィールに関する事></p> <p>①年齢、性別 ②主な利用する時間帯 ③施設利用のきっかけ</p> <p><質問></p> <p>①受付の対応②電話の対応③イベントの充実度④各種情報提供の充実度</p> <p>⑤利用しやすい雰囲気づくり⑥ご意見、ご要望への対応⑦予約システムの使い勝手</p> <p>⑧各部屋の清潔感⑨各部屋の空調の快適性⑩ロビー・エントランスの快適性</p> <p>⑪トイレの清潔感⑫設備・備品の充実度⑬館内放送・BGMの適切さ</p> <p>⑭付帯設備の充実度⑮案内掲示物の充実度</p>
<p>②調査の結果</p>	<p>① 年齢、性別 20歳未満(9)、20歳代(11)、30歳代(15)、40歳代(74)、50歳代(73)、60歳代(146)、70歳代(172) 男(160)、女(340)</p> <p>② 主な利用時間帯 9時～12時(290)、12時～17時(153)、17時以降(55)</p> <p>③ 施設利用のきっかけ 市政だより(69)、パンフレット・チラシ(18)、看板(12)、家族・知人の紹介(275) ホームページ(26)、その他(81)</p> <p>1 長沼原勤労市民プラザ 総平均点75.1点(前期比+2.7点)</p> <p>2 幕張勤労市民プラザ 総平均点70.3点(前期比▲0.9点)</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	<p>1 長沼原勤労市民プラザ アットホームな雰囲気作り・施設の快適性を意識した、職員の対応や施設内の演出・整備を心がけたところ、受付・電話の対応、施設の快適性について、利用者から高い評価をいただき、家族・知人の紹介による利用が6割弱に上るに至った。</p> <p>2 幕張勤労市民プラザ アンケート結果の分析によると、総評としては、満足度は低いというわけではないが、50歳代以上の女性からの満足度が概ね低い傾向にあり、施設の快適性や使い勝手の良さをより一層配慮する必要がある。</p>
(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、E-mail、電話等
②意見、苦情の数	市長への手紙1件、電話1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>1 蘇我勤労市民プラザ開催講座の申し込み方法について(市長への手紙による意見) 講座の申し込み方法について、施設にお問い合わせいただいた際に、職員が誤った説明を行ったことに関する意見。職員に対して、資質の向上を図るよう指導する旨、市から投書主に対し、市長への手紙の回答を実施。</p> <p>2 長沼原勤労市民プラザにおける地震発生時の職員の対応について(電話による意見) 体育館を利用している最中に、長い横揺れの地震が発生したが、施設職員は様子を見にただで、利用者に対する避難誘導や情報提供等、適切な対応をとらなかったことに対する意見。耐震強度の強い文化棟への避難誘導や、利用者への情報提供等、災害発生時の適切な対応について、指定管理者と申し合せを行った。</p>

4 指定管理者による自己評価	
<p>1. 施設運営においては引き続き、地域や関係機関との連携強化・拡大を図り、各館の特色を生かしたイベントや事業を実施。長沼原・幕張は利用件数、利用者数とも前年を上回ることができた。収入は前年比微増だが、支出の抑制に努め、収支は増加。特にエネルギー関連コストは大幅に抑制。体育館照明LED化の効果に加え、従業員全員でこまめな節電・節水に努め、CO2排出量削減にも寄与した。</p> <p>2. 勤労者団体登録数については、27年度末時点で既に96件となり、目標とする100件は今指定管理期間内での達成がほぼ確実。勤労者のための自主事業として「社会人の英会話教室」や「TOEIC講座」、「仕事帰りのヨガ教室」等の各種教室のほか、勤労者団体が参加しやすい各種スポーツ大会を積極的に開催。大会への参加を機に勤労市民プラザを知ってもらうことで、団体登録数の増加と施設の利用促進を図った。また、文化系の勤労者サークルの新規立ち上げにも協力している。</p> <p>3. 蘇我の閉館に際しては盛大にフィナーレイベントを開催、利用者からは閉館を惜しむ声を多数いただいた。閉館に伴う利用者の混乱や利便性低下を最小限に留めるよう事前説明・対応に配慮した。改修工事期間中は幕張・長沼原とも連携して利用団体の活動継続をサポートした。また閉館作業や統合準備を円滑に進められたことで、4月には、蘇我コミュニティセンターとして、リニューアルオープンを無事迎えることができた。</p>	

5 市による評価		
評価 ※1	A	<p>設置管理条例、管理規則に基づき適正に管理しており、良好な管理運営を維持していると評価する。また、利用状況としては、3館合計の年間平均稼働率は、57.5%と対前年度比1.1%増、夜間稼働率としても、蘇我は閉館の影響があり若干減少しているものの、長沼原・幕張は両館ともに、4%強上昇している。指定管理者の特性が発揮される、自主事業についても幅広い内容で開催しており、自主事業収益については、長沼原・幕張は両館とも、前年度対比で20万円強の増益、蘇我は8月までの稼働であり、月割りベースでは前年度対比で若干の減益であるが、これは、フィナーレイベント「ありがとうまつり」(参加人数:2,402人)で、その名のとおり、地域・利用者への恩返しのために採算度外視で開催したもので27万円弱の赤字が出たためであり、これが無ければ月割りベースの前年度対比で増益である。</p> <p>さらに、日頃から地域関係団体、企業、教育機関、NPO法人等と積極的に連携を図り、自主事業においても、利用者にとって魅力的な事業を展開しており、市が推進する施策にも積極的に寄与している。こうしたことから、施設運営に対する意識の高さと、その場しのぎではなく中長期的な展望を見据えたマネジメント力の高さが伺える。</p> <p>これらの点から、適正な施設管理・公の施設の運営という観点では、評価できる。一方で、施設に対する時々のニーズに対応しつつも、施設の設置目的にしたがい、「勤労市民プラザの特性」「勤労市民プラザにしか出来ないこと」を視野に入れた取組みの充実を期待したい。</p>

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			
安定的な管理運営を行う体制	責任者の配置及び適切な人員配置	2	常に所長、副所長のいずれかが施設にいるよう配置されており、連携も図れている。
	職員の管理能力の向上	2	各キャリアに応じた研修を実施するとともに、安全管理、緊急対応、個人情報保護教育、エイド教育など利用者の命に直結する「安全・安心」に関わる研修を最重要視し、救急関連資格の習得等を積極的に奨励・支援している。
関係法令等の遵守	使用許可の適切な実施	2	設置管理条例、管理規則に基づき適切に実施。
	個人情報保護に必要な措置を講ずる	2	個人情報保護マニュアル完備。個人情報漏洩保険に加入。
	情報公開に必要な措置を講ずる	2	市の規則に則り、適正に対応している。
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	指定管理者労働条件チェック要領に基づき確認。
リスクに対する考え方	防犯、防災訓練の実施	2	地域との連携を積極的に図り、関係機関等に対しても積極的な働きかけを行っている。
	急病者の対応	2	急病者発生の際にもマニュアルに基づき適切な体制を整えている。
	適切な範囲で保険に加入する	2	基本協定書に基づき、適切に保険加入している。
(2)施設の効用の発揮、施設管理能力			
開館日・休館日の扱い	条例に定められた原則を遵守できているか	2	設置管理条例に基づき開館日、開館時間を設定している。
利用者サービスの向上・利用者への支援	利用者の声を職員間で共有する	2	アンケートボックスを常設しており、投稿された要望及びそれに対する回答を施設内に掲示し、利用者サービスの向上に努めている。
	館内空間の快適性	2	季節の装飾、サークル作品の展示等がなされており、館内装飾が図れている。また、館内の椅子のシートを細目に張り替える等、配慮が伺える。
	セルフモニタリングの実施	2	平成28年2月に実施。
利用促進の方策	勤労者福祉事業の実施	3	市の雇用労働行政に寄与する自主事業の実施及び市が推進する施策への協力について、積極的に対応しており、評価できる。
	勤労者団体の利用促進	2	2館での新規登録目標100件に対し、実績96件。目標は若干の未達であるが、前年度比で16件増。リーフレットの配布によるPR活動を実施しており、今後サークル化の支援等を行っていくとのことなので、活動を強化し来年度は目標達成を期待したい。
	夜間利用率の向上	3	大幅改善を維持した前年度の水準を上回った。 (長沼原:46.0%→50.8%、幕張:43.5%→47.7%)
	WEB媒体の情報発信	2	スマホ版HPに加え、SNSを積極的に活用した情報発信を行い広報に努めている。
	地域や地域住民との交流、連携	3	地域の自治会、企業、公共機関、教育機関等、幅広く交流が図れている。

	教育機関との連携	3	ポリテクセンター千葉との協定締結、大学、高校からのインターン受入、また、施設近隣の教育機関である千葉大教育学部特別支援学校高等部(長沼原)・幕張総合高校(幕張)とも緊密な連携が図れている。
自主事業の実施	計画書に基づく自主事業の実施	3	施設に求められている「社会的役割」を踏まえ、地域との連携を活かした事業、雇用労働行政・市の施策に寄与する事業、地域ニーズ・流行を捉えた自主事業を展開している。
	幅広い講座内容	3	
施設の維持管理	建築物の保守管理	2	本社ファシリティマネジメント室との連携により、高度な保守管理能力を発揮し、施設運営に支障が出ないように対応している。
	建築設備の保守管理	2	設備保守点検を毎日実施しており、設備機器の老朽化による不具合発生の際にも、適切に対処していた。
	施設の予防保全に努める	2	独自に作成した「診断カルテ」をもとに日常点検を行うとともに、本社ファシリティマネジメント室による施設設備の状態確認と省エネ診断を実施。
	備品等の保守管理	2	備品管理台帳により、適正に管理されている。
	清掃業務	2	詳細な手順書により、清掃を実施し、常に清潔な環境が保たれている。また、毎日、午前・午後・夜間に清掃点検を実施している
	保安警備業務	2	避難経路や消防機器を常に確認するほか、危険箇所を常に意識し、安全確保に配慮を行っている。
	植栽等保全業務	2	計画通りの植栽を実施している。
(3) 管理経費の縮減			
適正な金銭管理	帳簿の作成	2	日報にて当日の利用料金収入、自主事業収入等記録されている。
支出見積の妥当性	計画どおりに予算が執行されているか	2	3館ともに企業努力により、経費節減。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画どおりか	2	実績61,134千円(計画比105.6%)
	自主事業収入は計画どおりか	2	実績25,618千円(計画比114.7%)

合計	70
平均	2.2

※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

6 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・概ね適切な管理運営が行われていると認められる。
- ・条例の設置目的を踏まえ、勤労者団体の利用率向上を図るため、施設及び事業などのさらなる周知とともに、講座内容の充実に努められたい。