

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市美浜区真砂コミュニティセンター	指定管理者	株式会社千葉マリスタジアム
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	美浜区地域振興課

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15、16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15、16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15、16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>インターネット自由閲覧</td> <td>通年</td> <td>インターネット閲覧用のコンピュータを設置。</td> </tr> <tr> <td>幼児室ビデオ鑑賞</td> <td>通年</td> <td>幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う。</td> </tr> <tr> <td>コピーサービス</td> <td>通年</td> <td>利用者要望に応じて従業員がコピーサービス実施。</td> </tr> <tr> <td>傘の貸出しサービス</td> <td>通年</td> <td>無料で傘の貸出しを実施。</td> </tr> <tr> <td>ラベンダー体験教室</td> <td>6月26日</td> <td>ラベンダースティックづくり</td> </tr> <tr> <td>七夕まつり</td> <td>6～7月</td> <td>季節の飾り</td> </tr> <tr> <td>夏期学習教室</td> <td>7～8月</td> <td>3階ロビーにて無料の学習室を開放。</td> </tr> <tr> <td>こども映画会</td> <td>8月19日</td> <td>ホールにて映画の上映</td> </tr> <tr> <td>料理教室</td> <td>12月10日 2月4日</td> <td>韓国料理教室</td> </tr> <tr> <td>高齢者用静養室事業</td> <td>1～3月</td> <td>和室3を静養室として無料開放(9:00～17:00)</td> </tr> <tr> <td>かるた大会</td> <td>2月5日</td> <td>上級者・中級者・初級者各段の百人一種のかるた大会</td> </tr> <tr> <td>読み聞かせ</td> <td>3月14日</td> <td>乳幼児から5歳児までを対象とする読み聞かせ事業</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	インターネット自由閲覧	通年	インターネット閲覧用のコンピュータを設置。	幼児室ビデオ鑑賞	通年	幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う。	コピーサービス	通年	利用者要望に応じて従業員がコピーサービス実施。	傘の貸出しサービス	通年	無料で傘の貸出しを実施。	ラベンダー体験教室	6月26日	ラベンダースティックづくり	七夕まつり	6～7月	季節の飾り	夏期学習教室	7～8月	3階ロビーにて無料の学習室を開放。	こども映画会	8月19日	ホールにて映画の上映	料理教室	12月10日 2月4日	韓国料理教室	高齢者用静養室事業	1～3月	和室3を静養室として無料開放(9:00～17:00)	かるた大会	2月5日	上級者・中級者・初級者各段の百人一種のかるた大会	読み聞かせ	3月14日	乳幼児から5歳児までを対象とする読み聞かせ事業
	事業名	実施時期	事業の概要																																					
	インターネット自由閲覧	通年	インターネット閲覧用のコンピュータを設置。																																					
	幼児室ビデオ鑑賞	通年	幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う。																																					
	コピーサービス	通年	利用者要望に応じて従業員がコピーサービス実施。																																					
	傘の貸出しサービス	通年	無料で傘の貸出しを実施。																																					
	ラベンダー体験教室	6月26日	ラベンダースティックづくり																																					
	七夕まつり	6～7月	季節の飾り																																					
	夏期学習教室	7～8月	3階ロビーにて無料の学習室を開放。																																					
	こども映画会	8月19日	ホールにて映画の上映																																					
	料理教室	12月10日 2月4日	韓国料理教室																																					
	高齢者用静養室事業	1～3月	和室3を静養室として無料開放(9:00～17:00)																																					
	かるた大会	2月5日	上級者・中級者・初級者各段の百人一種のかるた大会																																					
読み聞かせ	3月14日	乳幼児から5歳児までを対象とする読み聞かせ事業																																						

(2)利用状況	①利用者数(人)										
	<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>95,442</td> <td>88,064</td> <td>108.4%</td> <td>74,588</td> <td>128.0%</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)	95,442	88,064	108.4%	74,588	128.0%
	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)						
95,442	88,064	108.4%	74,588	128.0%							
②稼働率											
<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>46.6%</td> <td>74.4%</td> <td>-27.8%</td> <td>56.9%</td> <td>-10.3%</td> </tr> </tbody> </table>	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)	46.6%	74.4%	-27.8%	56.9%	-10.3%	
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)							
46.6%	74.4%	-27.8%	56.9%	-10.3%							
③総利用者数(団体利用ほか、個人利用、コミュニティセンターまつりを含む) H22年度 163,708人 ⇒ H23年度 155,945人(前年比 95.3%)											

(3)収支状況	①収入実績(千円)																													
	<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>25,400</td> <td>25,400</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">利用料金については、諸室の有料化、震災の影響で活動が停滞したことで計画額を下回ったと考えられる。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>4,539</td> <td>4,938</td> <td>91.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>88</td> <td>316</td> <td>27.8%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>30,027</td> <td>30,654</td> <td>98.0%</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	25,400	25,400	100.0%	利用料金については、諸室の有料化、震災の影響で活動が停滞したことで計画額を下回ったと考えられる。	利用料金	4,539	4,938	91.9%	自主事業	88	316	27.8%	その他	0	0	#DIV/0!	合計	30,027	30,654	98.0%			
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																									
	指定管理委託料	25,400	25,400	100.0%	利用料金については、諸室の有料化、震災の影響で活動が停滞したことで計画額を下回ったと考えられる。																									
	利用料金	4,539	4,938	91.9%																										
	自主事業	88	316	27.8%																										
	その他	0	0	#DIV/0!																										
	合計	30,027	30,654	98.0%																										
	②支出実績(千円)																													
	<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>24,468</td> <td>24,404</td> <td>100.3%</td> <td rowspan="5">自主事業について、3事業未実施のものがあり、決算額が下回った。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>3,480</td> <td>4,319</td> <td>80.6%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>1,381</td> <td>1,615</td> <td>85.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>96</td> <td>371</td> <td>25.9%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29,425</td> <td>30,709</td> <td>95.8%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	24,468	24,404	100.3%	自主事業について、3事業未実施のものがあり、決算額が下回った。	事務費	3,480	4,319	80.6%	管理費	1,381	1,615	85.5%	自主事業	96	371	25.9%	その他	0	0	#DIV/0!	合計	29,425	30,709
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																										
人件費	24,468	24,404	100.3%	自主事業について、3事業未実施のものがあり、決算額が下回った。																										
事務費	3,480	4,319	80.6%																											
管理費	1,381	1,615	85.5%																											
自主事業	96	371	25.9%																											
その他	0	0	#DIV/0!																											
合計	29,425	30,709	95.8%																											
③収支実績(千円)																														
<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>602</td> <td>▲ 55</td> <td>657</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	602	▲ 55	657																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																												
602	▲ 55	657																												

(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"> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> <tr> <td>使用許可</td> <td>設置管理条例第8条</td> <td>7,099</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> </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	7,099	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	7,099																																						
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> <p>&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"> <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> <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>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> </table> <p>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table border="1"> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> <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> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</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	○	○	×	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	○	○	×																																					
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 回答数 205、回答率 88.4%、第2回 回答数 711、回答率 32.0%</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>1 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>2 満足度調査結果 (数値は%)</p> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <tr> <th>第1回</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> <tr> <td>受付等</td> <td>11.2</td> <td>42.4</td> <td>40.5</td> <td>3.9</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>施設設備</td> <td>2.4</td> <td>36.6</td> <td>47.8</td> <td>10.7</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>6.3</td> <td>39.0</td> <td>45.4</td> <td>5.9</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>2.9</td> <td>22.4</td> <td>40.5</td> <td>22.9</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>企画等</td> <td>2.4</td> <td>20.0</td> <td>64.4</td> <td>2.0</td> <td>0.5</td> </tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <th>第2回</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> <tr> <td>受付等</td> <td>8.2</td> <td>42.5</td> <td>43.2</td> <td>1.8</td> <td>0.7</td> </tr> <tr> <td>施設設備</td> <td>4.5</td> <td>30.1</td> <td>49.2</td> <td>11.1</td> <td>2.4</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>7.6</td> <td>38.7</td> <td>49.1</td> <td>2.1</td> <td>0.3</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>2.0</td> <td>22.8</td> <td>44.3</td> <td>16.0</td> <td>7.0</td> </tr> <tr> <td>講座等</td> <td>3.2</td> <td>21.1</td> <td>54.9</td> <td>3.5</td> <td>0.7</td> </tr> </table> <p>* 予約方法と企画等については、大満足と満足を合わせて30%弱。</p> <p>自由記述については、予約方法、施設設備についての記入が多かった。</p> <p>3 コミュニティセンター運営に関する主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康増進の場に</li> <li>・地域団体の集会の場に</li> <li>・地域の人との交流の場に</li> </ul>	第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	受付等	11.2	42.4	40.5	3.9	0.5	施設設備	2.4	36.6	47.8	10.7	0.5	清掃等	6.3	39.0	45.4	5.9	1.0	予約方法	2.9	22.4	40.5	22.9	4.4	企画等	2.4	20.0	64.4	2.0	0.5	第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	受付等	8.2	42.5	43.2	1.8	0.7	施設設備	4.5	30.1	49.2	11.1	2.4	清掃等	7.6	38.7	49.1	2.1	0.3	予約方法	2.0	22.8	44.3	16.0	7.0	講座等	3.2	21.1	54.9	3.5	0.7
第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																				
受付等	11.2	42.4	40.5	3.9	0.5																																																																				
施設設備	2.4	36.6	47.8	10.7	0.5																																																																				
清掃等	6.3	39.0	45.4	5.9	1.0																																																																				
予約方法	2.9	22.4	40.5	22.9	4.4																																																																				
企画等	2.4	20.0	64.4	2.0	0.5																																																																				
第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																				
受付等	8.2	42.5	43.2	1.8	0.7																																																																				
施設設備	4.5	30.1	49.2	11.1	2.4																																																																				
清掃等	7.6	38.7	49.1	2.1	0.3																																																																				
予約方法	2.0	22.8	44.3	16.0	7.0																																																																				
講座等	3.2	21.1	54.9	3.5	0.7																																																																				
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>調査結果及び対応策については、センター館内に一定の期間掲示。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「冷暖房の温度調節ができない」「防音設備がない」「部屋が少ない」など設備改善の意見が多かった。</li> <li>・部屋の鍵を早く渡してほしい。⇒受付対応の鍵の受け渡し時間等改善を図った。</li> <li>・コミュニティセンターまつりは良い、新春邦楽コンサートは良い、という好評価もあった。</li> <li>・予約方法については、「電話予約はいい」「早朝並ばなくてもよくなった」「予約が楽になった」という意見がある反面、「インターネット予約ができるようにしてほしい」「1ヶ月分まとめて申請できるようにしてほしい」等、手続きの方法についての改善要望が多かった。⇒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>・備品要望として、プロジェクター、利用者が自由に使える有料コピー機、長椅子があった。</li> <li>・その他改善できる点については、改善を図り利用者に説明している。</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	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	・諸室の有料化に伴い、廃止された高齢者の静養室事業について、復活するよう要望したい。 ⇒指定管理者の自主事業(使用料は指定管理者負担)により、週1回9:00~17:00に限り、無料開放する。
<b>4 指定管理者による自己評価</b>	
<p>・施設管理運営については、H23年度より利用料金制となり利用者が問題等なく施設利用出来るよう、適正な人員配置を行い、丁寧なご案内と敏速な対応でトラブル等を防止できた。また、今年度から新たに委嘱している15名の委員からなる事業委員会との月1回会議を開催、7月にはサークル交流会を開催し、利用者との意見交換を積極的に行った。10月開催のコミュニティまつりをはじめ、新春邦楽コンサートを盛況に開催できたこと、そして自主事業においても概ね計画どおり開催できた。</p> <p>・維持管理についても、ビル管理会社との連携により設備的トラブルも無く、概ね良好であった。</p> <p>・震災が発生し、通常の業務運営が心配の中での新たな管理運営となったが、利用者の協力そして、所管課との様々な協議のうえ、運営全般問題なく、業務を遂行することができた。</p>	

<b>5 市による評価</b>			
評価 ※1	A	所見	<p>・施設管理運營業務については、概ね仕様、事業計画とおりの実績、成果が認められた。指定管理者制度導入前から実施されてきた高齢者に対する静養室事業について、有料化に伴い廃止となったが、自主事業として曜日時間を決めて実施することとし、個別に対応を行うなど、申込方法の変更や有料化に伴う問題についても、所管課と連携し対応することができた。</p> <p>・指定管理者が選定する事業委員会や利用団体の横の連携を図るサークル交流会を実施し、利用者目線の運営を目指し、コミュニティまつり事業ほか、様々な行事を実施し、事業運営を確実に行った。</p> <p>・維持管理業務について、ビル管理会社との連携により、概ね良好であった。</p> <p>・自主事業については、料理教室を新規で実施するほか、震災で使用できなくなった花の美術館との共催で、花の講座を開催し、多角的に事業を展開することができた。</p> <p>・利用者目線での対応を心掛け、日頃から所管課と連絡調整し、可能な限り迅速に対応できている。</p>
<b>履行状況の確認</b>			
	確認事項	履行状況	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	施設使用許可申請書確認。法令等の遵守が認められた。
	記録・文書の保管	2	設備機器日誌・業務連絡簿等確認
	文書管理規定の作成	2	文書管理規定作成・保管状況確認
	個人情報保護対策の実施	2	文書作成・保管状況確認
	情報公開規程の作成	2	文書作成・保管状況確認
	利用に係る審査基準の公表	2	施設パンフレット、利用ガイド、HPを確認。
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	市全体アンケート第1、2回実施。結果を館内掲示。
	常設ご意見箱の設置	2	3階事務室前に設置。
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	アンケートの結果は館内掲示。ご意見箱については個別対応、回答。
	施設使用後のアンケートの実施	2	
	苦情トラブル対応マニュアルの策定	2	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成し実践。
	利用者満足度研修の実施	2	2月に全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
リスク管理の考え方	各種保険への加入	2	証書確認済
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	契約先一覧提出済
	経済・産業振興に関する専用PRコーナーの設置	2	1階ロビーに、市専用、テナント専用、共用の3部門に分けて掲示可能。
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	3階ロビーにゴミの処理の仕方、リサイクルの情報コーナーを設置。
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	
	障害者雇用への配慮	2	
	男女共同参画の推進	2	
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	3	地域と連携した運営をし、委託仕様を上回る成果があった。例年通り10月実施。震災の影響で、駐車場を使ったイベントができなくなったが、サークル発表のほか、模擬店・縁日コーナーもあり、好評だった。来場者数14,800人。

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	2	イベント時の1・2階民間会社との連携。 近隣の施設へのイベントの情報提供実施。
<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	
	雨天時の傘袋などの設置	2	自主事業で傘の無料貸し出しサービスを実施。
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	
	清潔な服装・身だしなみ	2	
	名札の着用	2	
	図書室(真砂CCのみ)の利用時間延長	2	利用者サービスとして実施。好評。
	貸出中図書の予約サービス(真砂CCのみ)	2	
利用者支援	備品等の貸し出し	2	
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	
	サークル紹介のホームページへの掲載	2	
	サークル調査・サークル会議の実施	3	事業委員会と協力し、サークル交流会を開催し、 横の連携を図っている。
<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	イベント情報の提供
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	パンフレット、ガイドを受付配布
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	イベントのチラシを作成し、事業委員会と協力して 配布
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	
	予約状況(空室情報)のHP・館内掲示板での提供	1	3月にHP更新のための研修を社内で実施。 来年度すぐに改善する予定。
	幼児室の利用促進	3	年間利用者数2,187人。自主事業として、地域のボ ランティア団体による「読み聞かせ事業」を実施。 好評につき、次年度継続事業とした。
	ロビーイベントの実施	3	事業委員会と協力して、季節のイベント、装飾事 業を積極的に実施した。
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	遵守できている。ワックス清掃について、稼働率の 低い夜間の時間帯に休館日を設け、適切に実施 した。
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	
	障害者・障害者団体等の減免	2	
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	
	有資格者の存在・配置	2	
	適切な人員配置	2	
	職員への研修	2	「受付スタッフ対応マニュアル」を作成し実践。 2月に全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
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	2	
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	3	自主事業として、未就学児対象の「読み聞かせ事 業」を3月実施。高齢者用静養室事業を1～3月実 施。
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働していない諸室を有効的に活用し実施した。
	自主事業の実施状況	3	ニーズを的確に把握、弾力的に運用し、当初の計 画を上回る事業の実施があった。 事業計画のうち、実施されなかった事業が3事業 あったが、利用者ニーズに応じて、計画外に新規 事業も含め7事業実施された。また、事業委員会と 協力して、季節のイベント、装飾事業を積極的に 実施した。 <未実施> ヨガ教室事業、ウォーキング教室事業、普通救 命講習事業 <計画外追加事業> 傘の無料貸出無料サービス、コピーサービス、花 の講座、夏期学習教室、高齢者用静養室事業、か るた大会、読み聞かせ事業

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	
	予防保全の実施	2	
	修繕の実施	2	建設後30年を超えており、老朽化している箇所が増加。ビル所有者である千葉県まちづくり公社と市で連携を取り、可能な限りの修繕を実施した。 <修繕実績> ○ビル防水修繕 ○電気給湯器修繕 ○ガスメーター傾き修繕 ○出入口袖壁補修 ○トイレ小便器排水管つまり修繕 便所入口ドア修繕 ○2階男子トイレ排水管つまり修繕
	駐車場管理業務の実施	2	
	駐車場使用の有無の確認	2	
	駐車場の巡回	2	
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	ビル管理会社と連携をとり、適切に実施した。
	定期清掃の実施	2	〃
	年3回諸室ワックス清掃の実施(真砂CCのみ)	2	稼働率の低い夜間の時間帯に休館日を設け、適切に実施した。
	美観の保持	2	
	備品の管理・台帳作成	2	備品管理一覧(市及び指定管理者所有を合わせて管理) H23年度新規備品 ○利用者要望でミシンを購入
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	ビル全体を県まちづくり公社と市で業者契約し、実施。
	設備機器管理の記録保存	2	〃
	警備の実施・日誌の作成	2	〃
緊急時の対応	鍵の受け渡し記録の作成	2	〃
	急病等への対応マニュアルの作成	2	
	消防計画の策定	2	ビル全体の「消防計画書」確認
	消防訓練の実施	2	
	職員へのAED講習	2	一部未実施の職員(アルバイト)もいるが、概ね実施されている。
	備蓄倉庫スペースの確保	2	
	防災マニュアルの作成	2	
	緊急連絡先の整備	2	市も含めた連絡表を作成し、連携を図っている。
	危機管理マニュアルの策定	2	危機管理ガイドライン、危機管理広報マニュアル
緊急時対応研修の実施	2		
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	
<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	

合計	159
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

### (1) 評価すべき点

- ア 計画停電等の震災後の緊急対応時においても、利用者サービスを維持しながら節電等に努め、管理経費を削減させたうえ、施設利用者を増やしたことは評価できる。引き続き経費の節減に努められたい。
- イ 地域と連携し、利用者のニーズを踏まえた多種多様な自主事業の実施、諸室やロビーを有効に活用した装飾・イベントの展開については、利用者からも好評なことから一定の評価ができる。
- ウ 経年劣化により施設の老朽化が進んでいるにもかかわらず、日常の清掃などで一定の清潔感が維持されている。指定管理者の施設改修に対する姿勢とともに、公衆衛生に対する取り組みについて一定の評価ができる。

### (2) 今後の検討課題

- ア 利用者数は増えてきているが、稼働率が大幅に下がっていることから、改善策を検討し、地域のニーズを踏まえた自主事業の充実など、更なる施設利用促進策を講じるよう努められたい。  
また、ホームページ等を活用し、予約状況のPRなどを行い、幅広い利用層の掘り起こしを図られたい。
- イ 指定管理者の財務状況は、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、収支状況について一部改善はみられたが、貸借対照表の純資産の部において、資本金が事実上毀損している状況には予断を許さない。ただちに、事業の継続が困難になることは考えにくく、倒産・撤退等のリスクがあるとは言えないものの、事業計画の安定した遂行を行うために、人員配置・業務配分を見直すなど、更なる合理化・効率化に努め、各種方策を講じることにより、黒字経営を維持し、速やかに累積損失の一扫に努められたい。