

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉県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 colspan="3">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設貸出事業</td> <td>通年</td> <td colspan="3">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 colspan="3">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>10/19.20</td> <td colspan="3">サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施</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	10/19.20	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施																																																																																																											
	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	10/19.20	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施																																																																																																																															
	②自主事業	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th colspan="3">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 インターネット自由閲覧</td> <td>通年</td> <td colspan="3">インターネット閲覧用のコンピュータを設置</td> </tr> <tr> <td>2 幼児室ビデオ貸出</td> <td>通年</td> <td colspan="3">幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う</td> </tr> <tr> <td>3 コピーサービス</td> <td>通年</td> <td colspan="3">利用者要望に応じ、従業員がコピーサービスを実施</td> </tr> <tr> <td>4 高齢者用静養室</td> <td>通年(毎週木曜日)</td> <td colspan="3">和室3を静養室として無料開放</td> </tr> <tr> <td>5 まさご歌声講座</td> <td>通年(毎月第2.4水曜日)</td> <td colspan="3">童話や60年代歌謡曲を合唱指導</td> </tr> <tr> <td>6 読み聞かせ</td> <td>4/25-3/20</td> <td colspan="3">乳幼児～5歳児までを対象とし、幼児室を利用した読み聞かせ(千葉県「子ども読書活動推進計画」)</td> </tr> <tr> <td>7 クラシック名画上映会</td> <td>毎月30日(12.2月を除く)</td> <td colspan="3">千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映</td> </tr> <tr> <td>8 骨盤健康体操</td> <td>4/12-3/12</td> <td colspan="3">ポール、椅子を使つてのストレッチ</td> </tr> <tr> <td>9 ノルディックウォーキング</td> <td>4/20-3/9</td> <td colspan="3">2本のポールを使ったウォーキング</td> </tr> <tr> <td>10 太巻きずしとおかず料理</td> <td>4/22, 10/25</td> <td colspan="3">お弁当用のおかずとカタツムリの太巻寿司作り</td> </tr> <tr> <td>11 蕎麦打ち講習会</td> <td>5/18-7/20</td> <td colspan="3">打ち方から茹で方までのそば打ち基本習得教室</td> </tr> <tr> <td>12 サークル交流会・親睦会</td> <td>6/16</td> <td colspan="3">サークル間の連絡及び懇親会</td> </tr> <tr> <td>13 防災講習会</td> <td>6/25</td> <td colspan="3">首都圏直下型地震に備えた役割と対策</td> </tr> <tr> <td>14 七夕子どもまつり</td> <td>7/7</td> <td colspan="3">七夕飾り、地域老人会による昔遊びの伝承</td> </tr> <tr> <td>15 夏期学習室</td> <td>7/20-8/31</td> <td colspan="3">3階ロビーにて無料の学習の場を提供</td> </tr> <tr> <td>16 夏休み親子太巻きずし教室</td> <td>8/20</td> <td colspan="3">親子を対象とした太巻き寿司作り</td> </tr> <tr> <td>17 夏休み子ども映画会</td> <td>8/23</td> <td colspan="3">小学生を対象とした映画会</td> </tr> <tr> <td>18 スマイルピラティス</td> <td>9/19-3/20</td> <td colspan="3">マットを使ったストレッチ体操</td> </tr> <tr> <td>19 機能改善コロコロ体操</td> <td>10/24-12/19</td> <td colspan="3">マットを使ったストレッチ体操</td> </tr> <tr> <td>20 居合の健康教室</td> <td>11/1-12/8</td> <td colspan="3">居合の基本を習得</td> </tr> <tr> <td>21 中華まん講習会</td> <td>12/6</td> <td colspan="3">小麦粉から肉まん・あんまん作り</td> </tr> <tr> <td>22 新春邦楽コミュニティコンサート</td> <td>1/25</td> <td colspan="3">著名人による琵琶 琴、尺八の演奏会</td> </tr> <tr> <td>23 小倉百人一首かるた大会</td> <td>2/2</td> <td colspan="3">初級～上級者、小学生～大人が集うかるた会</td> </tr> <tr> <td>24 普通救命講習会</td> <td>3/14</td> <td colspan="3">千葉県防災普及公社の協力による救命講習会</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要			1 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			2 幼児室ビデオ貸出	通年	幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う			3 コピーサービス	通年	利用者要望に応じ、従業員がコピーサービスを実施			4 高齢者用静養室	通年(毎週木曜日)	和室3を静養室として無料開放			5 まさご歌声講座	通年(毎月第2.4水曜日)	童話や60年代歌謡曲を合唱指導			6 読み聞かせ	4/25-3/20	乳幼児～5歳児までを対象とし、幼児室を利用した読み聞かせ(千葉県「子ども読書活動推進計画」)			7 クラシック名画上映会	毎月30日(12.2月を除く)	千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映			8 骨盤健康体操	4/12-3/12	ポール、椅子を使つてのストレッチ			9 ノルディックウォーキング	4/20-3/9	2本のポールを使ったウォーキング			10 太巻きずしとおかず料理	4/22, 10/25	お弁当用のおかずとカタツムリの太巻寿司作り			11 蕎麦打ち講習会	5/18-7/20	打ち方から茹で方までのそば打ち基本習得教室			12 サークル交流会・親睦会	6/16	サークル間の連絡及び懇親会			13 防災講習会	6/25	首都圏直下型地震に備えた役割と対策			14 七夕子どもまつり	7/7	七夕飾り、地域老人会による昔遊びの伝承			15 夏期学習室	7/20-8/31	3階ロビーにて無料の学習の場を提供			16 夏休み親子太巻きずし教室	8/20	親子を対象とした太巻き寿司作り			17 夏休み子ども映画会	8/23	小学生を対象とした映画会			18 スマイルピラティス	9/19-3/20	マットを使ったストレッチ体操			19 機能改善コロコロ体操	10/24-12/19	マットを使ったストレッチ体操			20 居合の健康教室	11/1-12/8	居合の基本を習得			21 中華まん講習会	12/6	小麦粉から肉まん・あんまん作り			22 新春邦楽コミュニティコンサート	1/25	著名人による琵琶 琴、尺八の演奏会			23 小倉百人一首かるた大会	2/2	初級～上級者、小学生～大人が集うかるた会			24 普通救命講習会	3/14	千葉県防災普及公社の協力による救命講習会		
	事業名	実施時期	事業の概要																																																																																																																															
	1 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																																																																																																																															
	2 幼児室ビデオ貸出	通年	幼児室において、ビデオの貸し出し、鑑賞を行う																																																																																																																															
	3 コピーサービス	通年	利用者要望に応じ、従業員がコピーサービスを実施																																																																																																																															
	4 高齢者用静養室	通年(毎週木曜日)	和室3を静養室として無料開放																																																																																																																															
	5 まさご歌声講座	通年(毎月第2.4水曜日)	童話や60年代歌謡曲を合唱指導																																																																																																																															
	6 読み聞かせ	4/25-3/20	乳幼児～5歳児までを対象とし、幼児室を利用した読み聞かせ(千葉県「子ども読書活動推進計画」)																																																																																																																															
	7 クラシック名画上映会	毎月30日(12.2月を除く)	千葉名画上映実行委員会の協力による名画の上映																																																																																																																															
	8 骨盤健康体操	4/12-3/12	ポール、椅子を使つてのストレッチ																																																																																																																															
	9 ノルディックウォーキング	4/20-3/9	2本のポールを使ったウォーキング																																																																																																																															
	10 太巻きずしとおかず料理	4/22, 10/25	お弁当用のおかずとカタツムリの太巻寿司作り																																																																																																																															
	11 蕎麦打ち講習会	5/18-7/20	打ち方から茹で方までのそば打ち基本習得教室																																																																																																																															
	12 サークル交流会・親睦会	6/16	サークル間の連絡及び懇親会																																																																																																																															
	13 防災講習会	6/25	首都圏直下型地震に備えた役割と対策																																																																																																																															
	14 七夕子どもまつり	7/7	七夕飾り、地域老人会による昔遊びの伝承																																																																																																																															
	15 夏期学習室	7/20-8/31	3階ロビーにて無料の学習の場を提供																																																																																																																															
	16 夏休み親子太巻きずし教室	8/20	親子を対象とした太巻き寿司作り																																																																																																																															
	17 夏休み子ども映画会	8/23	小学生を対象とした映画会																																																																																																																															
	18 スマイルピラティス	9/19-3/20	マットを使ったストレッチ体操																																																																																																																															
	19 機能改善コロコロ体操	10/24-12/19	マットを使ったストレッチ体操																																																																																																																															
	20 居合の健康教室	11/1-12/8	居合の基本を習得																																																																																																																															
21 中華まん講習会	12/6	小麦粉から肉まん・あんまん作り																																																																																																																																
22 新春邦楽コミュニティコンサート	1/25	著名人による琵琶 琴、尺八の演奏会																																																																																																																																
23 小倉百人一首かるた大会	2/2	初級～上級者、小学生～大人が集うかるた会																																																																																																																																
24 普通救命講習会	3/14	千葉県防災普及公社の協力による救命講習会																																																																																																																																
(2)利用状況	①利用者数(人)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H25目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>110,886</td> <td>103,448</td> <td>107.2%</td> <td>81,624</td> <td>135.8%</td> </tr> </tbody> </table>				H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	H25目標値(C)	達成率(A)/(C)	110,886	103,448	107.2%	81,624	135.8%																																																																																																																			
	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	H25目標値(C)	達成率(A)/(C)																																																																																																																													
110,886	103,448	107.2%	81,624	135.8%																																																																																																																														
②稼働率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(a)</th> <th>H24年度(b)</th> <th>対前年度増減(a)-(b)</th> <th>H25目標値(c)</th> <th>対目標値増減(a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>53.4%</td> <td>51.1%</td> <td>2.3%</td> <td>58.2%</td> <td>-4.8%</td> </tr> </tbody> </table>				H25年度(a)	H24年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H25目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)	53.4%	51.1%	2.3%	58.2%	-4.8%																																																																																																																				
H25年度(a)	H24年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H25目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)																																																																																																																														
53.4%	51.1%	2.3%	58.2%	-4.8%																																																																																																																														

<p>(3) 収支状況</p>	<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>24,906</td> <td>24,906</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>5,035</td> <td>5,432</td> <td>92.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,916</td> <td>341</td> <td>561.9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>31,857</td> <td>30,679</td> <td>103.8%</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>24,414</td> <td>24,404</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>2,953</td> <td>4,319</td> <td>68.4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>1,394</td> <td>1,615</td> <td>86.3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,892</td> <td>522</td> <td>362.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>30,653</td> <td>30,860</td> <td>99.3%</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>1,204</td> <td>▲ 181</td> <td>1,385</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	24,906	24,906	100.0%		利用料金	5,035	5,432	92.7%		自主事業	1,916	341	561.9%		その他	0	0	-		合計	31,857	30,679	103.8%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	24,414	24,404	100.0%		事務費	2,953	4,319	68.4%		管理費	1,394	1,615	86.3%		自主事業	1,892	522	362.5%		その他	0	0	-		合計	30,653	30,860	99.3%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	1,204	▲ 181	1,385
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	24,906	24,906	100.0%																																																																					
利用料金	5,035	5,432	92.7%																																																																					
自主事業	1,916	341	561.9%																																																																					
その他	0	0	-																																																																					
合計	31,857	30,679	103.8%																																																																					
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																																				
人件費	24,414	24,404	100.0%																																																																					
事務費	2,953	4,319	68.4%																																																																					
管理費	1,394	1,615	86.3%																																																																					
自主事業	1,892	522	362.5%																																																																					
その他	0	0	-																																																																					
合計	30,653	30,860	99.3%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
1,204	▲ 181	1,385																																																																						
<p>(4) 指定管理者が行った処分の件数</p>	<p><処分の状況></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>8,132</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	8,132	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	8,132																																																																						
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																																																																						
<p>(5) 市への不服申立て</p>	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																																																							
<p>(6) 情報公開の状況</p>	<p><関連文書の公開状況></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><文書開示申出の状況></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> <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	○	○	×	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																																																																					
<p>3 利用者ニーズ・満足度等の把握</p>																																																																								
<p>(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果</p>																																																																								
<p>① アンケート調査の実施内容</p>	<p>ア 調査方法: 第1回:市内各施設にて、独自のアンケートを実施。 第2回:全市的に、統一内容のアンケート及び満足度調査を実施。</p> <p>イ 回答者数: 第1回 回答数 27件、回答率 100%、第2回 回答数 2019件、回答率 88.6%</p> <p>ウ 質問項目: 第1回:参加者から好評である自主事業「ノルディックウォーキング」について 第2回:コミュニティセンター利用者層、管理運営に係る満足度、その他意見について</p> <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>																																																																							

②調査の結果	【1回目】							
	1 満足度調査結果 (数値は%)							
		大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	計	
	講師	85.2	14.8	0.0	0.0	0.0	100.0	・楽しくウォーキングができた。
	費用	0.0	25.9	70.4	3.7	0.0	100.0	・初心者でも手軽に参加できる。
	満足度	66.7	22.2	11.1	0.0	0.0	100.0	・健康維持に効果がある。
	2 事業を知ったきっかけ	チラシ・ポスター 9件、知人の紹介 4件、市政だより 12件						
	3 今後の参加希望	参加したい 26件、未回答 1件						
	4 実施を希望する自主事業の内容	環境問題、ガーデニング、健康維持のための「体操」						
	【2回目】							
1 回答者の属性:	女性(80%)、勤労者でない(80%)、60~70代前後(60%)							
2 満足度調査結果 (数値は%)								
	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答	計	・利用頻度:月1回~5回(89%)
接遇等	5.8	32.9	58.1	1.0	0.0	2.2	100.0	・利用時間:2時間/1回(38%)
受付事務等	6.1	33.7	55.6	2.2	0.0	2.4	100.0	・~4時間/1回(56%)
清掃等	5.5	39.2	50.5	3.8	0.1	0.9	100.0	
予約方法	5.8	35.4	47.4	3.7	0.4	7.4	100.1	
講座等	3.1	25.6	61.7	2.2	0.1	7.3	100.0	
	・予約方法に関する満足度が低いが、昨年度と比較し、改善が見られる。 (昨年度 大変満足5.3、満足24.0、普通45.4、不満16.7、非常に不満2.0) →平成25年11月より、施設予約システムを導入。利用日の属する月の2か月前から、24時間インターネットにより週2コマ(最大10コマ)の予約が一度に可能となったことによると考えられる。							
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>・冷暖房の温度調節ができないとの苦情。 ⇒冷暖房機種が古く、細かい温度設定ができない。当面は、指定管理者が購入した扇風機の無料貸出しにより対応。</p> <p>・予約方法について、予約システムの方法がわからない、抽選日(毎月11日)の窓口が混み合う、1時間単位で利用したい等の意見・苦情。 ⇒抽選日は職員を増員し、円滑な受付処理を心掛けた。所長からスタッフへの研修を徹底。 ⇒貸出時間帯については、平成23年度の利用料金制度導入により、1コマ2時間とした旨、説明。</p> <p>・スタッフの態度が大きい等接遇への苦情。 ⇒接遇・受付スタッフ対応マニュアルにより、所長より全職員へ指導を実施。</p> <p>・鍵の貸出しを臨機応変にしてほしいとの苦情。 ⇒鍵の返却時間を利用者にて徹底し、出来る限りスムーズな鍵の貸出しに努める。</p> <p>・施設の床が汚い、清掃されていない場所があるとの苦情。 ⇒千葉県まちづくり公社へ報告。清掃に努める。</p> <p>・音楽の音がうるさいとの苦情。 ⇒防音性が高いホールを使用してもらい、隣接している部屋の利用者に事前に事情を説明。状況に応じて、空き部屋を使用してもらうよう対応。</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、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	2件							
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>・インターネット利用(自主事業)に係るプリンターの設置についての要望(市長への手紙) ⇒指定管理者と協議し、パソコン画面を印刷する際は、当面は事務室にて有料で対応。</p> <p>・1階の管理人の人数について(市長への手紙) ⇒管理人の人数が多すぎるとの意見。ビルの管理を行っている千葉県まちづくり公社へ報告。</p>							

4 指定管理者による自己評価	
<p>・施設管理運営業務について、利用料金制から3年たち、毎日の受付及び料金の収納に関し、トラブル無く遂行している。 また、11月から開始したインターネット予約に関しては、周知徹底し、各サークルに予約方法等をお知らせかつ説明を職員が行ったことにより、開始間際にバタバタしたもの、12月の抽選移行はスムーズな受付業務ができた。 急な予約方法変更により戸惑ったが、利用者と管理者が協力してスムーズな管理運営が、構築できた。 コミュニティまつりについて、今年は1日雨で予定どおり行うことができなかったが、雨天対応どおりの運営ができ、事業委員(祭り実行委員)を中心に参加サークルの協力により2日間を怪我等なく開催できた。 自主事業においては、計画以上に実施し稼働率向上に繋がった。 ・維持管理業務については、ビル管理会社との連携、美浜区地域振興課との定期的な協議において、大きなトラブル等無く管理できた。</p>	

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>・施設管理運営業務については、概ね仕様・事業計画どおりの実績・成果が認められた。日頃から所管課と連絡調整し、迅速な対応に努めた。 ・維持管理業務については、ビル管理会社との連携により、概ね良好であった。 ・指定管理者が選定する事業委員会や利用団体の連携を図るサークル交流会、利用者目線での運営を目指したコミュニティまつり事業等、様々な行事を実施し、事業運営を行った。 また、自主事業については、事業計画に沿った事業を実施。利用者の健康意識が高いことから年齢に合わせた体操を実施する等、利用者ニーズを考慮した新規事業の展開に積極的に取り組んだ。さらに、既存サークルにない活動を自主事業として実施し、新規サークルの設立に努力した。</p>
----------	---	----	---

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	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。当日・月単位で保管。
	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	HPで公開。パンフレットに記載し、窓口等で配布。
	労働関係法を遵守した労働条件の確保	2	25.10.8業務改革推進課長通知(チェックリストの提出を求める)
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	施設毎のアンケート第1回目実施。(12月) 市全体アンケート第2回目実施。(1月) 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。その他、サークル交流会(6月)で情報提供をしている。
	施設使用後のアンケートの実施	3	イベント毎に個別アンケート実施し、広報手段の検討やイベントの効果などを分析し、事業企画に役立てる努力が見受けられる。
	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	全社員、契約社員、アルバイトへ実施。
リスク管理の考え方	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	検見川地区サービスセンタービル全体の訓練を6月に実施。12月に2回目実施。1階管理人、3階職員参加。9月に実施された九都県市合同防災訓練に参加。
	職員へのAED講習	3	自主事業「普通救命講習」で職員も一緒に3月実施。「救急法」についての冊子は常時閲覧可能。
	備蓄倉庫スペースの確保	2	H25.1備蓄品配布。事務室内にて保管。
	防災マニュアルの作成	2	作成済
	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を策定。
	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	市内優先で委託
	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	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。掲示物確認。
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	15人中16人 市内雇用
	障害者雇用への配慮	2	雇用なし(門戸は開いている)
	男女共同参画の推進	2	10人中16人 女性
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	3	センターとまつり実行委員会委員、地域のボランティアスタッフが連携し、まつりを実施することができた。(掲示作品作成などを週3回実施) センター内のサークル成果の発表のほか、屋外でのダンス、演奏などの発表、ミニ電車や縁日コーナーなど子どもが楽しめるスペースもあり、模擬店も好評で、10月19・20日の2日間で約1万2千人の来場者で賑わった。
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	ビル管理会社との連携。 真砂中学校・幕張西中学校の職業体験では、諸室や本の貸出し業務・受付業務等を体験。 近隣小学校のまち体験を受け入れ、施設を案内。
(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	図書室にて千葉日報、日本経済新聞、朝日新聞の3社を提供。
	雨天時の傘袋などの設置	2	自主事業にて傘の貸出サービスを実施。
	電話、窓口等での丁寧な対応	2	所長が随時確認・指導を実施。
	清潔な服装・身だしなみ	2	所長が随時確認・指導を実施。
	名札の着用	2	所長が随時確認・指導を実施。
	図書室(真砂CCのみ)の利用時間延長	3	通常9:00~17:00の開所時間のところ、利用者の利便性を考え、千葉マリスタジアムは独自に9:00~21:00の時間帯で実施。 常時職員を配置し、稼働率向上につながっている。
	貸出中図書の予約サービス(真砂CCのみ)	3	・人気本は予約サービスを使用し借りることができ、利用者からも好評。夏休み特別貸出しとして、自由研究・課題図書などの貸出期間を延長。 ・図書購入費の増加を図り、新刊本の告知を行っている。また、書籍を整理し、古いものや劣化したものについてはコミュニティまつりにて無償にて提供。
利用者支援	備品等の貸し出し	3	備え付けの備品のみでなく、扇風機を貸出すなど、自社の備品を提供し、利用者の利便向上に努めている。
	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	3	地域の人材を発掘し、新規に自主事業を展開するなど、努力が見られる。
	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	6月にサークル交流会を開催し、情報共有、親睦を図った。
(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	3	自主事業内容・図書室新着本など、常に新しい情報を更新しており、非常に評価できる。ブログも新設。
	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	3	広報誌「かけはし」を事業委員会で作成し、真砂・磯辺地区に全戸配布。自主事業のポスター、チラシも作成し、積極的な広報に努めている。
	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	2	H25.11月からインターネット予約システムが導入。HPに掲載。
	幼児室の利用促進	3	昨年度開始事業「読み聞かせ会」を「ちゅうちゅうねずみのおはなし会」として定着させ、H25年度からは月に1回定期的実施。
	ロビーイベントの実施	3	季節に応じた装飾展示を実施。コミュニティふれあいまつりでも、館内を最大限に活用した展示を実施。

施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	清掃業務により休館する場合には、区と連携し、情報発信している。
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	順守
	障害者・障害者団体等の減免	2	実施
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	常駐
	有資格者の存在・配置	2	配置
	適切な人員配置	2	配置
	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。全社員、契約社員、アルバイトへ研修を実施。
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事業	3	未就学児対象の「読み聞かせ事業」を実施。自主事業「七夕まつり」では、老人会の協力による輪投げ・魚釣り・割りばし鉄砲などの昔遊びを伝承するなど、約170人の来場者で賑わった。
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	未就学児対象の「読み聞かせ事業」を実施。高齢者用静養室事業を実施。
	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	事業計画に沿った自主事業を実施。「手作り肉まん・あんまん講習」「スマイルピラティス」「機能改善運動」「そば打ち」などの新規事業を実施しており、利用者ニーズを考慮した事業展開への努力がみられる。また、地震に備えた地域住民の役割と対策について「防災講習会」を開催し、学びを意識した事業を取り入れた。七夕こどもまつりは、昨年の来場者(129名)を上回る171名の来場者がセンターを訪れ、筐に短冊を付けたり地域住民の協力による昔遊びなどで遊んだり、終了時間まで多くの家族連れで賑わった。
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
	予防保全の実施	2	実施
	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。 ＜修繕実績＞ ①3階女子トイレ送風機交換修繕 ②消防設備修繕 ③3・4階給湯室流し台扉修繕 ④外灯修繕(2回) ⑤3階小便器配管漏水修繕 ⑥非常用自家発電装置整備
	駐車場管理業務の実施	-	
	駐車場使用の有無の確認	-	
	駐車場の巡回	-	
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	備品明細一覧表、施設利用報告書作成。
	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	急病等への対応マニュアルの作成	2	作成済
	緊急時対応研修の実施	2	実施
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	市内業者を選定
(4) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	ロビー・諸室の間引きによる節電実施

合計	164
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

14	項目
61	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 自主事業については、利用者ニーズを踏まえた事業・新規サークルの設立を目指した事業・公益性の高い事業等、多種多様な事業を実施していることは評価できる。
特に、図書や寄贈は施設に対する利用者の理解が定着している証左である。

イ 幅広い年齢層のアンケート調査を実施し、管理運営に活かされたい。

ウ 収支実績は黒字であり、管理費の経費削減に努めたことは評価できる。

エ 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、過年度の繰越欠損の解消に努めており、当期純利益の伸びが頭打ちとなっている点について注意を要するも、ただちに事業の継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクは低いと判断される。