

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市美浜区高洲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>11月5、6日</td> <td>サークル活動の発表・展示、地域団体による模擬店等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	11月5、6日	サークル活動の発表・展示、地域団体による模擬店等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	11月5、6日	サークル活動の発表・展示、地域団体による模擬店等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>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>こども映画会</td> <td>8月20日</td> <td>映画の上映</td> </tr> <tr> <td>クリスマスコンサート</td> <td>12月10日</td> <td>利用サークルによるコンサート</td> </tr> <tr> <td>料理教室</td> <td>12月11日</td> <td>ドイツのデザートづくり</td> </tr> <tr> <td>春のこどもまつり</td> <td>2～3月</td> <td>ひな人形、近隣幼稚園児による雛飾り等展示</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。	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	こども映画会	8月20日	映画の上映	クリスマスコンサート	12月10日	利用サークルによるコンサート	料理教室	12月11日	ドイツのデザートづくり	春のこどもまつり	2～3月	ひな人形、近隣幼稚園児による雛飾り等展示
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。																													
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																													
こども映画会	8月20日	映画の上映																													
クリスマスコンサート	12月10日	利用サークルによるコンサート																													
料理教室	12月11日	ドイツのデザートづくり																													
春のこどもまつり	2～3月	ひな人形、近隣幼稚園児による雛飾り等展示																													
(2) 利用状況	① 団体利用者数(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>107,466</td> <td>100,899</td> <td>106.5%</td> <td>80,920</td> <td>132.8%</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)	107,466	100,899	106.5%	80,920	132.8%																			
	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																										
	107,466	100,899	106.5%	80,920	132.8%																										
② 団体利用稼働率	<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>41.5%</td> <td>56.1%</td> <td>-14.6%</td> <td>44.6%</td> <td>-3.1%</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)	41.5%	56.1%	-14.6%	44.6%	-3.1%																				
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)																											
41.5%	56.1%	-14.6%	44.6%	-3.1%																											
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 139,630人 ⇒ H23年度 151,860人(前年比 108.6%)																															
(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>49,885</td> <td>49,885</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">利用料金については、諸室有料化による影響を考え計画額を抑えたが、結果計画額を上回った。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>5,028</td> <td>4,309</td> <td>116.7%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>0</td> <td>316</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>148</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>55,061</td> <td>54,510</td> <td>101.0%</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	49,885	49,885	100.0%	利用料金については、諸室有料化による影響を考え計画額を抑えたが、結果計画額を上回った。	利用料金	5,028	4,309	116.7%	自主事業	0	316	-	その他	148	0	-	合計	55,061	54,510	101.0%			
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																										
	指定管理委託料	49,885	49,885	100.0%	利用料金については、諸室有料化による影響を考え計画額を抑えたが、結果計画額を上回った。																										
利用料金	5,028	4,309	116.7%																												
自主事業	0	316	-																												
その他	148	0	-																												
合計	55,061	54,510	101.0%																												
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>21,994</td> <td>21,746</td> <td>101.1%</td> <td rowspan="5">・節電対策による電気量抑制が、事務費節減につながった。 ・自主事業について、未実施事業が3事業あったため決算額が下回った。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>13,330</td> <td>14,248</td> <td>93.6%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>17,335</td> <td>18,200</td> <td>95.2%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>111</td> <td>371</td> <td>29.9%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,770</td> <td>54,565</td> <td>96.7%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	21,994	21,746	101.1%	・節電対策による電気量抑制が、事務費節減につながった。 ・自主事業について、未実施事業が3事業あったため決算額が下回った。	事務費	13,330	14,248	93.6%	管理費	17,335	18,200	95.2%	自主事業	111	371	29.9%	その他	0	0	-	合計	52,770	54,565	96.7%
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																											
人件費	21,994	21,746	101.1%	・節電対策による電気量抑制が、事務費節減につながった。 ・自主事業について、未実施事業が3事業あったため決算額が下回った。																											
事務費	13,330	14,248	93.6%																												
管理費	17,335	18,200	95.2%																												
自主事業	111	371	29.9%																												
その他	0	0	-																												
合計	52,770	54,565	96.7%																												
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>2,291</td> <td>▲ 55</td> <td>2,346</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	2,291	▲ 55	2,346																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																													
2,291	▲ 55	2,346																													

(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"> <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>8,245</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	8,245	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	8,245																																						
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><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"> <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>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	○	○	×	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 533件、回答率 76.1%、第2回 回答数 898件、回答率 55.3%</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"> <thead> <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> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>受付等</td> <td>9.0</td> <td>30.0</td> <td>55.2</td> <td>2.6</td> <td>0.9</td> <td>受付等</td> <td>8.5</td> <td>32.6</td> <td>52.4</td> <td>3.1</td> <td>0.7</td> </tr> <tr> <td>施設設備</td> <td>2.4</td> <td>19.9</td> <td>61.4</td> <td>12.4</td> <td>1.1</td> <td>施設設備</td> <td>5.2</td> <td>20.7</td> <td>57.1</td> <td>13.6</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>清掃等</td> <td>6.8</td> <td>30.6</td> <td>56.5</td> <td>3.4</td> <td>0.0</td> <td>清掃等</td> <td>6.1</td> <td>32.9</td> <td>55.9</td> <td>3.0</td> <td>0.3</td> </tr> <tr> <td>予約方法</td> <td>3.0</td> <td>14.8</td> <td>41.3</td> <td>25.3</td> <td>6.0</td> <td>予約方法</td> <td>3.5</td> <td>15.5</td> <td>49.1</td> <td>20.0</td> <td>5.5</td> </tr> <tr> <td>企画等</td> <td>2.1</td> <td>15.4</td> <td>47.3</td> <td>2.8</td> <td>0.2</td> <td>講座等</td> <td>4.5</td> <td>14.7</td> <td>62.2</td> <td>2.6</td> <td>0.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 予約方法と企画等、施設設備については、大満足と満足を合わせて30%弱。</p> <p>自由記述についても、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"> ・子ども、老人、地域の人たちの交流の場、地域のコミュニケーションの場となってほしい。 ・地域の老若男女が利用しやすい施設になってほしい。 ・災害時の避難場所として期待。 	第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	受付等	9.0	30.0	55.2	2.6	0.9	受付等	8.5	32.6	52.4	3.1	0.7	施設設備	2.4	19.9	61.4	12.4	1.1	施設設備	5.2	20.7	57.1	13.6	1.0	清掃等	6.8	30.6	56.5	3.4	0.0	清掃等	6.1	32.9	55.9	3.0	0.3	予約方法	3.0	14.8	41.3	25.3	6.0	予約方法	3.5	15.5	49.1	20.0	5.5	企画等	2.1	15.4	47.3	2.8	0.2	講座等	4.5	14.7	62.2	2.6	0.2
第1回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	第2回	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																														
受付等	9.0	30.0	55.2	2.6	0.9	受付等	8.5	32.6	52.4	3.1	0.7																																																														
施設設備	2.4	19.9	61.4	12.4	1.1	施設設備	5.2	20.7	57.1	13.6	1.0																																																														
清掃等	6.8	30.6	56.5	3.4	0.0	清掃等	6.1	32.9	55.9	3.0	0.3																																																														
予約方法	3.0	14.8	41.3	25.3	6.0	予約方法	3.5	15.5	49.1	20.0	5.5																																																														
企画等	2.1	15.4	47.3	2.8	0.2	講座等	4.5	14.7	62.2	2.6	0.2																																																														
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"> ・施設整備の満足度は、全2回のアンケートとも30%弱。冷暖房・トイレ等の設備や備品が老朽化している、空調の使い勝手が悪い、との意見あり。⇒建設後、築30年以上経過、老朽化している箇所が増えており、優先順位を決め、可能な限り設備の改修や備品の更新に努めていく。(平成24年度給排水設備改修工事実施) ・予約方法について、H22年度までは1ヶ月前から前日までの予約、先着順であったが、H23年度から2か月前から前日までの予約、2ヶ月前の午前10時から窓口で抽選という方法に変更した。利用者意見として、「平等性・利便性が高まった」という意見があるなか、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。 <p>⇒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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品要望として、音響設備、カーテン、机・椅子の要望が多かった。 <p>* その他、施設内に「ご意見箱」を設置したところ、トイレの改修、空調設備の改修、抽選方法の改善、部屋の改修等の意見、要望があった。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターに講座のチラシ配布を依頼したが、断られ、その時の職員の態度が横柄であった。(市長への手紙) ⇒今後このようなことがないよう、指定管理者に対しさらなる指導を徹底するとともに、接遇研修等を実施させ、サービス向上に努める。 ・インターネットコーナーの椅子をクッション性の高いものに変更してほしい。(市長への手紙) ⇒既存のパイプ椅子から、よりクッション性の高い事務用OA椅子に交換した旨を説明し、ご了解いただいた。

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は、今年度より有料化及び申し込み方法が変更となったが、スタッフの教育を徹底することにより大きな問題もなく対応することができた。また、図書館や近隣自治会等とも連絡を取り合い、協力体制を築くことに努めた。</p> <p>維持管理業務については、計画通り点検を実施したこと、美浜区地域振興課との協議等により、良好な維持管理ができた。</p> <p>自主事業については、サークルや近隣幼稚園等とタイアップすることにより、好評を得ることができた。</p> <p>全体的に概ね計画通り遂行することができたと考える。</p>

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理運営業務については、概ね仕様、事業計画とおりの実績、成果が認められ、H23年度から導入された受付方法の変更や有料化にも大きなトラブルもなく対応できた。コミュニティまつり事業においても、関係団体との連絡調整等、確実に実行しており、安定した管理運営を実現した。 ・維持管理業務について、所管課と連絡調整を図り、老朽化した施設の機能維持に努め、受水槽漏水修繕、和室内裝修繕などを行い対応した。 ・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。 ・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。
----------	---	----	--

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	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	1階ロビーに設置。
	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	消防計画の策定	2	計画確認済
	消防訓練の実施	2	年2回実施。複合施設全体としての訓練あり。
	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」を確認。
	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階ロビーパンフレット置場設置。

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	
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11月に実施。サークルによる演舞・展示、地域団体による模擬店、屋外イベント、フリーマーケット、ミニ電車、缶バッジ作成、昔遊び。来場者数25,000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	2	
	複合施設との連携	2	図書館、こども未来部、高齢障害部との連絡調整良好。 ○5・5まつり(5月)やコミュニティまつり(11月)のイベント時の調整 ○図書館読み聞かせ事業実施 ○こども企画課 こどもカフェ実施
	近隣施設との連携	2	
(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	-	図書館隣接のため実施せず。
	雨天時の傘袋などの設置	3	自主事業として傘の貸出サービスを実施。年間利用者 292人。利用者から好評価。
	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	
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	2	サークル連絡会議を行い、横の連携を図った。
(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	2	イベント情報、お知らせを随時更新
	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	H23年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	2	自主事業としてビデオ貸出サービスを実施。利用者が利用しやすいように環境整備を行った。
	ロビーイベントの実施	2	○1階ロビーにおいてサークル展示会を開催 ○12月にはクリスマスコンサートを開催
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	
	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	2	
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	
	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された。 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4事業実施された。 ＜未実施事業＞ ヨガ教室事業、ウォーキング事業、普通救命講習事業 ＜計画外追加事業＞ 傘の無料貸出サービス、花の講座、クリスマスコンサート、春のこどもまつり

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	設備点検作業日報、受電設備記録日誌、夜間業務点検表
	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。市と指定管理者で連携を取り、可能な限りの修繕を実施した。 <市実施修繕実績> ○受水槽漏水修繕(H23年12月実施) ○和室内装修繕(H23年12月～H24年2月実施)
	駐車場管理業務の実施	2	管理人配置、駐車場への誘導、利用施設確認。駐車場整理業務報告書、留め置き車両確認票、駐車場車両調査表
	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	作業日報(日常清掃、定期清掃)
	年3回諸室ワックス清掃の実施(真砂CCのみ)	-	
	定期清掃の実施	2	仕様書どおりに実施していることを確認
	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市及び指定管理者所有を合わせて管理 H23年度新規備品 ○集会室の長椅子2脚購入 ○東京ガスよりガスコンロ及びキャビネットを寄付
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	
	設備機器管理の記録保存	2	各設備点検記録表、作業日報
	警備の実施・日誌の作成	2	夜間業務点検表、機械警備報告書
鍵の受け渡し記録の作成	2	複合施設との連携も良好	
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	
	消防計画の策定	2	消防計画確認済
	消防訓練の実施	2	年2回実施。 複合施設全体としての訓練あり。
	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	再委託先一覧確認済
(4)管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	○設備点検等の契約の見直しにより、管理費の節減につながった。 ○照明の間引き等行うなど、節電対策により電気量の削減に努めたことにより、事務費の削減につながった。 H22年度 328,194kWh⇒H23年度 247,548kWh

合計	166
平均	2.0

※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 東日本大震災時の避難所対応は、行政との連携を保ちながら模範的な行動を行っており、大いに評価できる。引き続き地域との連携を図れるような防災体制づくりに努められたい。また、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 利用者のニーズを踏まえた多種多様な自主事業の展開を図り、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、稼働率は下がっていることから、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図られたい。
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掃に努められたい。