

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	指定管理者	アートプレックス千葉事業体
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	若葉区地域振興課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <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日～10月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> <p>② 自主事業(主なもの)</p> <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>第2回名作映画劇場「ローマの休日」</td> <td>5月22日</td> <td>親子での映画鑑賞会</td> </tr> <tr> <td>第3回サイエンス教室「電気の科学」</td> <td>9月19日</td> <td>こども向け科学実験教室</td> </tr> <tr> <td>「ハワイアンフラ発表会」</td> <td>12月17日</td> <td>ハワイアン演奏とフラダンス</td> </tr> <tr> <td>第7回名作映画劇場「グランドホテル」</td> <td>10月23日</td> <td>親子での映画鑑賞会</td> </tr> <tr> <td>季節の飾り付け「まつり提灯」</td> <td>9月15日～10月16日</td> <td>まつり提灯の展示</td> </tr> <tr> <td>秋の山野草ロビー展</td> <td>11月17日～11月24日</td> <td>秋の山野草の展示</td> </tr> <tr> <td>季節の飾り付けクリスマスイルミネーション</td> <td>11月25日～12月25日</td> <td>クリスマスツリー展示</td> </tr> <tr> <td>「クリスマスロビーコンサート」</td> <td>12月23日</td> <td>中南米音楽コンサート</td> </tr> <tr> <td>千城台コミュニティセンター春まつり</td> <td>2月25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日～10月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	第2回名作映画劇場「ローマの休日」	5月22日	親子での映画鑑賞会	第3回サイエンス教室「電気の科学」	9月19日	こども向け科学実験教室	「ハワイアンフラ発表会」	12月17日	ハワイアン演奏とフラダンス	第7回名作映画劇場「グランドホテル」	10月23日	親子での映画鑑賞会	季節の飾り付け「まつり提灯」	9月15日～10月16日	まつり提灯の展示	秋の山野草ロビー展	11月17日～11月24日	秋の山野草の展示	季節の飾り付けクリスマスイルミネーション	11月25日～12月25日	クリスマスツリー展示	「クリスマスロビーコンサート」	12月23日	中南米音楽コンサート	千城台コミュニティセンター春まつり	2月25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日～10月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																																																									
第2回名作映画劇場「ローマの休日」	5月22日	親子での映画鑑賞会																																																									
第3回サイエンス教室「電気の科学」	9月19日	こども向け科学実験教室																																																									
「ハワイアンフラ発表会」	12月17日	ハワイアン演奏とフラダンス																																																									
第7回名作映画劇場「グランドホテル」	10月23日	親子での映画鑑賞会																																																									
季節の飾り付け「まつり提灯」	9月15日～10月16日	まつり提灯の展示																																																									
秋の山野草ロビー展	11月17日～11月24日	秋の山野草の展示																																																									
季節の飾り付けクリスマスイルミネーション	11月25日～12月25日	クリスマスツリー展示																																																									
「クリスマスロビーコンサート」	12月23日	中南米音楽コンサート																																																									
千城台コミュニティセンター春まつり	2月25日	サークル活動の発表・展示を行うまつりを実施する。																																																									
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <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>102,921</td> <td>115,767</td> <td>88.9%</td> <td>91,240</td> <td>112.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <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>34.3%</td> <td>41.6%</td> <td>-7.3%</td> <td>30.2</td> <td>4.1ポイント</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)	102,921	115,767	88.9%	91,240	112.8%	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)	34.3%	41.6%	-7.3%	30.2	4.1ポイント																																						
H23年度(A)	H22年度(B)	前年度比(A)/(B)	H23目標値(C)	達成率(A)/(C)																																																							
102,921	115,767	88.9%	91,240	112.8%																																																							
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)																																																							
34.3%	41.6%	-7.3%	30.2	4.1ポイント																																																							
(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>81,697</td> <td>81,697</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">・自主事業は収入が見込めなかったことによる減 ・その他は若葉図書館、千城台公民館の光熱水費負担分の減</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>5,229</td> <td>4,871</td> <td>107.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>104</td> <td>432</td> <td>19.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,177</td> <td>2,662</td> <td>81.8%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>89,207</td> <td>89,662</td> <td>99.5%</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>21,380</td> <td>22,115</td> <td>96.7%</td> <td rowspan="5">・管理費は修繕が予想以上に多かったことによる増 ・自主事業は経費がかからないよう工夫したことによる減。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>21,507</td> <td>22,315</td> <td>96.4%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>45,023</td> <td>44,800</td> <td>100.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>345</td> <td>432</td> <td>79.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>88,255</td> <td>89,662</td> <td>98.4%</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>952</td> <td>0</td> <td>952</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	81,697	81,697	100.0%	・自主事業は収入が見込めなかったことによる減 ・その他は若葉図書館、千城台公民館の光熱水費負担分の減	利用料金	5,229	4,871	107.3%	自主事業	104	432	19.7%	その他	2,177	2,662	81.8%	合計	89,207	89,662	99.5%		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	21,380	22,115	96.7%	・管理費は修繕が予想以上に多かったことによる増 ・自主事業は経費がかからないよう工夫したことによる減。	事務費	21,507	22,315	96.4%	管理費	45,023	44,800	100.5%	自主事業	345	432	79.9%	合計	88,255	89,662	98.4%	決算額(ア)(A)-(a)	計画額(イ)(B)-(b)	対計画額増減(ア)-(イ)	952	0	952
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																																																							
指定管理委託料	81,697	81,697	100.0%	・自主事業は収入が見込めなかったことによる減 ・その他は若葉図書館、千城台公民館の光熱水費負担分の減																																																							
利用料金	5,229	4,871	107.3%																																																								
自主事業	104	432	19.7%																																																								
その他	2,177	2,662	81.8%																																																								
合計	89,207	89,662	99.5%																																																								
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																																																							
人件費	21,380	22,115	96.7%	・管理費は修繕が予想以上に多かったことによる増 ・自主事業は経費がかからないよう工夫したことによる減。																																																							
事務費	21,507	22,315	96.4%																																																								
管理費	45,023	44,800	100.5%																																																								
自主事業	345	432	79.9%																																																								
合計	88,255	89,662	98.4%																																																								
決算額(ア)(A)-(a)	計画額(イ)(B)-(b)	対計画額増減(ア)-(イ)																																																									
952	0	952																																																									

(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="541 201 1602 371"> <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>11,098</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	11,098	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	11,098																																										
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> 応募時の提案書について1件の開示請求があったが、開示申請が期限内になされなかった。</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="541 608 1602 934"> <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="541 985 1430 1113"> <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 応募時の提案書について1件の開示請求があったが、開示申請が期限内になされなかった。</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																																									

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 利用者へアンケート用紙を配布(独自アンケート1回目5~7月、2回目3月、市が指定したもの7月・1月)</p> <p>イ 回答者数 ●独自アンケート1回目1,104人●独自アンケート2回目69人●市が指定したもの計2,478名</p> <p>ウ 主な質問項目: ●独自1回目(1)利用施設(2)交通手段(3)職員の対応について(4)事務処理の適切・迅速さ●独自2回目(1)トレーニング室を知っているか、またその有料化を知っているか ●市指定(1)性別(2)スタッフの対応(3)施設、設備の満足度(4)清掃等の満足度(5)予約方法の満足</p>
② 調査の結果	<p>●独自1回目:(1)利用室:多目的室140人(12.6%)、会議室 83人(7.5%)、講習室 73人(6.4%)サークル室2 72人(6.8%)、ヘルシーホール71人(6.4%)サークル室1 71人(6.4%)、研修室70人(6.38%)、音楽室 72人(56.8%)、集会室 75人(6.6%)、創作室1 64人(5.7%)、創作室2 64人(5.7%)</p> <p>(2)交通手段:自家用車552人(52.5%)、徒歩・自転車335人(35.6%)、モノレール80人(8.0%)、バス57人(5.7%)</p> <p>(3)職員の対応:満足366人(35.7%)、やや満足143人(15.1%)、普通412人(43.7%)、やや不満15人(1.5%)、不満5人(0.5%)</p> <p>(4)受付事務処理:満足302人(33.1%)、やや満足138人(15.1%)、普通408人(44.7%)、やや不満42人(4.6%)、不満21人(2.3%)</p> <p>●独自2回目:(1)トレーニング室:知っている27人(39.1%)、知らない42人(60.9%)、有料化:知っている15人(21.7%)、知らない53人(76.8%)</p> <p>●市指定(1)性別:男性619人(24.9%)、女性1754人(70.7%)、未記入105人(4.2%)</p> <p>(2)スタッフの対応:大変満足328人(13.2%)、満足1027人(41.4%)、普通916人(40.0%)、不満36人(1.4%)、不満足10人(0.40%)</p> <p>(3)施設・設備:大変満足259人(10.5%)、満足1023人(41.3%)、普通957人(38.6%)、不満足80人(3.2%)、非常に不満足8人(0.3%)</p> <p>(4)清掃等:大変満足497人(20.0%)、満足1221人(49.2%)、普通669人(26.9%)、不満足13人(0.5%)、非常に不満足1人(0.04%)未記入127人(5.1%)</p> <p>(5)予約方法:大変満足92人(3.7%)、満足397人(16.0%)、普通675人(27.2%)、不満足59人(2.3%)、非常に不満足19人(0.7%)</p> <p>(6)講座、企画等:大変満足111人(4.5%)、満足554人(22.3%)、普通1250人(50.4%)、不満足59人(2.3%)、非常に不満足19人(0.7%)</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>●毎日の抽選が不便、利用手続きを簡単にしてほしい。(独自アンケート1回目 92人/1104人) ⇒施設利用の公平性・平等性確保のために導入した旨説明</p> <p>●鍵の貸し出しを早めにしてほしい。(独自アンケート1回目18人/1104人) ⇒前の利用者が使用している場合もあり時間的に難しいことを説明</p> <p>●駐車場が少ない、施設利用者以外が使用している ⇒警備員の巡回を強化するなどし対応</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
② 意見、苦情の数	1件
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	<p>コミュニティセンターのトレーニング室の利用時間は2時間単位になっているが、1時間単位に変更してほしい。 ⇒「千葉市公共施設使用料等設定基準」(以下「基準」とします。)に基づき全市的に統一した一定の考え方、計算式で行い、他のトレーニング室と同様に2時間の料金設定としている旨回答。</p>

4 指定管理者による自己評価	
<ul style="list-style-type: none"> ・目標値に対する達成率は、諸室の稼働率・・・113.5%、利用者数・・・114.8%、利用料金収入・・・148.8%であり、十分な成果があったと思われる。 ・施設の有料化制度への対応も滞りなく移行でき、施設管理運営・自主事業ともに事業計画どおり実施できた。 	

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は、諸室等の有料化制度導入のため、対前年比としては、利用者数・稼働率は1割程度の減となったが、総体的に、利用料金収入、稼働率ともに、目標値を上回っており、運営努力の結果が見受けられる。 ・千葉都市モノレール千城台駅通路と階段口に案内看板を設置するなど、利用者サービスの向上に努めている。 ・施設の保守管理においては、今年度実績15件、修繕費合計2,979千円(計画比198%)の修繕を実施し、施設的美観保守に努めている。 ・利用者アンケートの実施についても、全コミュニティセンター共通のアンケートの他、独自のアンケートを実施し、サービス向上に努めている。 ・管理運営、施設の保守管理等については概ね事業計画どおりに行われている。
----------	----------	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	
	記録・文書の保管	2	
	個人情報保護対策の実施	2	
	情報公開規程の作成	2	
	利用に係る審査基準の公表	2	
モニタリングの考え方	年2回利用者アンケートの実施	3	独自にアンケートを実施し、計4回実施済み
	常設ご意見箱の設置	2	
	インターネット書き込みの調査	2	
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	
	未利用者アンケートの実施	2	
リスク管理の考え方	施設賠償責任保険等への加入	2	
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	
	周辺商店街、地域企業と連携したイベントの実施	2	
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	
	男女共同参画社会の促進	2	
市からの受託業務	コミュニティまつりの実施	2	
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	
	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	2	
	雨天時の傘袋などの設置	2	
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	
	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	
	全職員のAED研修実施	2	
	車いすの貸出	2	
	具材・教材等の販売取次サービス	2	
(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	
	携帯サイトの充実	1	施設利用促進に効果的なツールにするよう指示。
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配	2	
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	
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	
	緊急時連絡体制の定期的なシミュレーション	2	
	連絡会議等の実施	2	
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	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	2	
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	
	部屋状況チェック表の実施	2	
	修繕の実施	2	
	駐車場管理業務の実施	2	
設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	
	定期清掃の実施	2	
	美観の保持	2	
	備品の管理・台帳作成	2	
	重要備品の施錠保管	2	
	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	
	警備の実施・日誌の作成	2	
	鍵の受け渡し記録の作成	2	
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	
	消防計画の策定	2	
	消防訓練の実施	2	
	職員へのAED講習	2	
	備蓄倉庫スペースの確保	2	
	危機管理マニュアルの整備	2	
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	
	競争入札の実施	2	
(4) 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	消耗品等の一括契約によるスケールメリットを生かした経費削減の努力	2	
	経費削減の努力	2	

合計	150
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

- ア インターネット予約など、ホームページや携帯サイトの充実を図り、利用促進に向けた取り組みを検討されたい。
- イ 利用者の声をふまえ、トレーニング室の利用時間の設定について検討されたい。
- ウ アンケートの実施回数を増やすなど、利用者意見を施設運営に取り入れる努力は評価できる。
- エ アンケートについては、世代別の集計をされるよう検討されたい。
- オ 指定管理者の財務状況については、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、倒産・撤退のリスクはないと判断される。