

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	アートプレックスちば事業体	
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	千葉市若葉区地域振興課	

2 管理運営の実績				
(1)主な実施事業	①指定管理事業			
	事業名	実施時期	事業の概要	
	施設貸出事業	通年(11月～3月の休館期間を除く)	利用者に対し施設貸出を行う	
	維持管理業務	通年	施設を適正に維持管理する	
	コミュニティまつり	10月18日・19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			
	事業名	実施時期	事業の概要	
	名作映画劇場	毎月・第4日曜日	名作映画の鑑賞会	
	季節の飾り付け	4月4日～5月5日(他2回)	季節ごとに伝統の飾り付け「こいのぼりと五月人形」他	
	ロビー作品展示会	4月17日～24日(他7回)	サークル・団体活動の成果・作品等の展示会「水彩画展」他	
	サークル発表会 「ハワイアンバンド」ロビーコンサート	5月17日(他2回)	サークル・団体の活動の成果発表会	
	千城台文化講座	6月8日	元気な脳で健康生活を送ろうの講座	
	こども参観日	6月23日・9月29日	施設見学、サークル活動の見学及び体験	
	七夕まつり	7月5日	サークル活動の発表・展示他を行うまつりを実施	
	おやこ料理教室	7月5日	活動サークルの協力によるおやこ料理教室	
	子どものための工作教室	7月5日	小学生を対象とした粘土でスイーツを作成	
	サイエンス教室	7月26日	小学生を対象としたサイエンス教室を実施	
	親子映画鑑賞会	8月20日	親子でアニメ映画の鑑賞会	
	Wakaba Dance School	10月5日	講師によるダンス教室	
	(2)利用状況	①利用者数(人)		
H26年度 (A)		H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)
55,149		95,675	57.6%	92,460
達成率 (A)/(C)				
59.6%				
※空調設備工事に伴う休館(H26年11月1日～平成27年3月31日)による利用者数減				
(2)稼働率	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)
	33.9%	33.7%	0.2%	33.5%
	対目標値増減 (a)-(c)			
	0.4%			
	(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)
指定管理委託料		83,679	85,219	98.2%
利用料金		2,983	4,642	64.3%
自主事業		131	153	85.6%
その他		2,693	2,962	90.9%
合計		89,486	92,976	96.2%
備考 ・指定管理委託料は、空調設備改修工事に伴う休館により計画から減となった。 ・「その他」は若葉図書館、千城台公民館の光熱水費負担金収入				
②支出実績(千円)				
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)
人件費		21,177	23,410	90.5%
事務費		21,232	23,257	91.3%
管理費		43,936	46,156	95.2%
自主事業		422	419	100.7%
その他				
合計	86,767	93,242	93.1%	
備考 人件費・事務費・管理費については、空調設備改修工事に伴う休館により計画から減となった。				
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)		
2,719	▲ 266	2,985		

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞ <table><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>6,889</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	6,889	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	6,889																																						
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	＜件数＞0件 ＜概要＞																																							
(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞ <table><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> ＜文書開示申出の状況＞ <table><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> ※開示決定がなされた事案の概要 ※不開示決定がなされた事案の概要	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	ア 調査方法 利用者へのアンケート用紙の配布 ●満足度調査 8月1日～31日 ●未利用者アンケート 3月11・12日 実施場所:千葉市若葉区の公民館(8施設) イ 回答者数:●満足度調査763人 ●未利用者アンケート372人 ウ 質問項目 ●満足度調査 (1)性別(2)職業(3)年代(4)使用施設(5)利用頻度(6)利用時間 ①スタッフの態度②スタッフの言葉遣い③スタッフの身だしなみ ④説明の分かりやすさ⑤受付の待ち時間⑥施設の清掃 ⑦施設主催の講座等の企画⑧予約方法 ●未利用者アンケート (1)性別(2)年齢(3)千城台コミュニティセンターはご存じですか。 (4)普段どのような部屋をご利用していますか。 (5)どんな催し物を期待しますか。
②調査の結果	●満足度調査 (1)性別: 男239人(34.8%)、女443人(64.6%)、未記入4人(0.6%) (2)職業: 学生13人(1.9%)、勤労者79人(11.5%)、主婦(夫)306人(44.6%)、無職273人(39.8%)、未記入15人(2.2%) (3)年代: 19歳以下12人(1.7%)、～39歳以下37人(5.4%)、～59歳以下65人(9.5%)、～79歳以下492人(71.7%)、80歳以上67人(9.8%)、未記入13人(1.9%)

	(4)使用施設: 諸室607人(88.5%)、個人使用施設28人(4.1%)、未記入51人(7.4%) (5)利用頻度: 週1～2回169人(24.6%)、週3～4回22人(3.2%)、週5～7回1人(0.1%)、 月1～2回361人(52.6%)、月3～5回106人(15.5%)、その他0人(0%)、未記入27人(3.9%) (6)利用時間: ～1時間12人(1.7%)、～2時間328人(47.8%)、～3時間45人(6.6%)、～4時間267人(38.9%)、 4時間超0人(0.0%)、未記入34人(5.0%) ①スタッフの態度: 大変満足143人(20.8%)、満足345人(50.3%)、普通176人(25.7%)、不満足2人(0.3%)、 非常に不満足2人(0.3%)、未記入18人(2.6%) ②スタッフの言葉遣い: 大変満足139人(20.3%)、満足341人(49.7%)、普通186人(27.1%)、不満足2人(0.3%)、 非常に不満足0人(0.0%)、未記入18人(2.6%) ③スタッフの身だしなみ: 大変満足136人(19.8%)、満足328人(47.8%)、普通206人(30.0%)、不満足0人(0.0%) 非常に不満足0人(0.0%)、未記入16人(2.3%) ④説明の分かりやすさ: 大変満足127人(18.5%)、満足292人(42.6%)、普通222人(32.4%)、不満足3人(0.4%) 非常に不満足1人(0.1%)、未記入41人(6.0%) ⑤受付の待ち時間: 大変満足127人(18.5%)、満足266人(38.8%)、普通216人(31.5%)、不満足14人(2.0%)、 非常に不満足3人(0.4%)、未記入60人(8.7%) ⑥施設の清掃: 大変満足200人(29.2%)、満足333人(48.5%)、普通126人(18.4%)、不満足9(1.3%)、 非常に不満足0人(0.0%)、未記入18人(2.6%) ⑦施設主催の講座等の企画: 大変満足86人(12.5%)、満足213人(31.0%)、普通227人(33.1%)、不満足4人(0.6%)、 非常に不満足0人(0.0%)、未記入156人(22.7%) ⑧予約方法: 大変満足79人(11.5%)、満足178人(25.9%)、普通226人(32.9%)、不満足47人(6.9%)、 非常に不満足16人(2.3%)、未記入140人(20.4%) ●未利用者アンケート (1)性別: 男性88人(23.7%)、女性275人(73.9%)、未回答9人(2.4%) (2)年齢: 10～19歳2人(0.5%)、20～29歳1人(0.3%)、30～39歳9人(2.4%)、40～49歳16人(4.3%)、 50～59歳26人(7.0%)、60から69歳111人(29.8%)、70～79歳182人(48.9%)、80歳以上19人(5.1%)、 無回答6人(1.6%) (3)千城台コミュニティセンターはご存じですか。 利用したことがある180人(48.4%)、知っているが利用したことはない149人(40.1%)、 知らなかった30人(8.1%)、無回答13人(3.5%) (4)普段どのような部屋をご利用していますか。 会議室58人(15.4%)、絵画や工作が出来るような部屋15人(4.0%)、軽音楽の練習が出来る部屋27人(7.2%) 料理が出来る部屋7人(1.9%)、和室32人(8.5%)、簡単な運動が出来る部屋46人(12.2%)、図書室34人(9.0%)、 その他39人(10.4%)、無回答118人(31.4%) (5)どんな催し物を期待しますか。 ロビー展示会81人(12.2%)、ロビーコンサート93人(14.0%)、サークル発表会61人(9.2%)、名作映画劇場78人(11.8%)、 親子映画鑑賞会23人(3.5%)、コミュニティまつり89人(13.4%)、千城台文化講座67人(10.1%)、 季節の飾り付け33人(5.0%)、サイエンス教室13人(2.0%)、子ども参観日3人(0.5%)、親子料理教室33人(5.0%)、 子どものための工作教室9人(1.4%)、その他14人(2.1%)、無回答65人(9.8%)
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	・駐車場が少ない。 【対応】 利用者に駐車場の状況を十分理解していただけるよう努めるとともに、利用者以外の方が駐車しないよう見回りも徹底します。
(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	無し
③主な意見、苦情とそれへの対応	無し

4 指定管理者による自己評価
【施設の利用状況】 ・諸室の稼働率は目標の102.4%、利用者数は目標の100.4%であり目標を達成した。 ・トレーニング室の利用者数は目標の121.1%であり、目標を達成した。 ・利用料金収入は目標の109.1%で、目標を大幅に上回った。 ・予約管理システムの導入により適切かつ迅速に、諸室及びトレーニング室の施設貸出業務が適正に実施された。 【施設の維持管理】 ・施設利用者に安全で快適な環境を提供し、清潔感のある施設環境を心掛けた。 ・実施計画に基づき、利用者に安全かつ快適な施設として、適正な維持管理に努めた。 ・平成26年11月1日から3月31日までの間は、空調設備改修工事の立ち会い業務を実施した。 ・利用者に鍵を受け渡す際に、「利用施設チェック表」を配付し、入室した時点での室内状況をチェックしていただくことで、備品の不具合の早期発見に努めた。 ・節電、節水により管理運営経費の縮減に努めた。 【自主事業】 ・各プログラムとも実施計画どおりに実施し十分な成果を上げた。 ※空調設備改修工事に伴い、平成26年11月1日から平成27年3月31日まで諸室及びトレーニング室の貸出を中止したため、施設の利用状況は平成26年4月1日から10月31日までの実績。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	【施設の利用状況】 平成26年11月1日から平成27年3月31日の間は空調設備改修工事により全館休館したため、平成25年度に比べ、利用者は減少したものの、稼働率は平成25年度を上回っている。 ・コミュニティまつり事業については、企画に当たる実行委員の増員や、新規サークルの参加により新たなジャンルの催しが加わったこと及び当日の天候にも恵まれたため、昨年度より来場者数が大幅に上回ることができた。(H25: 6096人→H26: 7532人) ・自主事業については、幅広い年齢層の方が参加できる各種プログラムを実施し、参加者に好評を得ている。 ・施設管理については、概ね事業計画どおりに実施された。 ・ロビー等照明のLED化による節電や、対応可能な小破修繕は職員が行うなどのコスト抑制に努めている。 ・利用者対応に関しては、利用者への親切・丁寧な対応を徹底しており、利用者アンケートの結果についても概ね高評価であった。 ・経営管理業務においても、事業報告等適時になされており、概ね管理運営の基準等に適合している。
履行状況の確認			
確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
(1)(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	「使用許可業務に係わる審査基準等について」に従い、使用許可・使用変更許可・使用取消の受付を適切に実施
	記録・文書の保管	2	点検記録・文書を適切に鍵付き書庫に保管
	個人情報保護対策の実施	2	千葉市指定管理者等個人情報保護規程に準じて作成したアートプレックスちば事業体個人情報保護規程を遵守
	情報公開規程の作成	2	千葉市指定管理者等情報公開規程に準じ、アートプレックスちば事業体情報公開規程を作成
	利用に係る審査基準の公表	2	1階ロビー掲示板及びホームページで公開
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	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	2	第1回 8月1日～8月31日 回答数 763 第2回 空調改修工事による休館のため未実施
	常設ご意見箱の設置	2	1階ロビーに常設の意見箱を設置
	インターネット書き込み調査	2	ホームページからメールによる問い合わせ・意見書き込みが可能
	未利用者アンケートの実施	2	平成27年3月11日(水)、12日(木)実施。若葉区内、公民館 8施設
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	1階ロビーの掲示板で公表
リスク管理の考え方	施設賠償責任保険等への加入	2	公益社団法人全国公立文化施設協会 施設賠償責任保険に加入
市内産業の振興	周辺商店街、地域企業と連携したイベントの実施	2	周辺商店街に千城台CCだよりを定期的に配布
	市内事業者への委託	2	再委託は市内業者優先
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	グリーン購入を積極的に行う 照明をLED電球へ交換し節電に努めた
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	市内在住者を優先。現職員は全て市内在住
	男女共同参画社会の促進	2	女性3人、男性2人
	障害者雇用への配慮	2	本施設での雇用なし。アートプレックスちば事業体では市内他施設で1名雇用
市からの事業実施 受託業務	コミュニティまつりの実施	2	10月18日、19日の二日間実施 ●来場者数7,532人 ●参加団体数76団体
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	若葉文化ホール、市民センター、青少年サポートセンター東分室と、清掃業務、設備保守、警備を含めた施設の管理運営を実施
	複合施設との連携	2	事務連絡等連携。年2回合同消防訓練実施。
	近隣施設との連携	2	情報案内・情報共有による連携。行事等での備品貸し借りなど物理的な連携
(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	1階ロビーに新聞(千葉日報)設置
	雨天時の傘袋などの設置	2	1階正面の出入り口に傘立て設置。利用状況により傘袋も設置
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	トレーニング室を子供の日、体育の日、市民の日に無料開放
	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	必要に応じて備品等貸し出し。音響設備(マイク・ケーブル・延長コード)、車いす
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	サークル一覧表を受付で配布。HP及びCCだよりでサークルを順次紹介
	全職員のAED研修実施	2	普通救命講習(AED講習)を受講
	車いすの貸出	2	車いすを貸し出し。コミュニティセンター3台
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	地域の文化資源、人材等の情報を収集し、館内掲示やホームページ等で情報発信

(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	適宜情報更新(事業案内、サークル紹介等)
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配架	2	受付で配布の他、若葉区内の小・中・高校・大学・各文化施設へも配布
	情報紙、チラシ等の作成・配布	2	千城台CCだよりを毎月25日に1,000枚発行し、受付で配布の他、若葉区内の小・中・高校・大学(37校)・近隣自治会に配布
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	施設使用のご案内を作成し、受付で利用者に配布
	携帯サイトの充実	2	携帯サイトでも予約可能
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	「施設の運営に関する業務の基準」を遵守し、適正に実施。
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	承認を受けた利用料金額を遵守
	障害者・障害者団体等の減免	2	適正に実施
管理運営の執行体制	開館時間中の責任者の常駐	2	所長又は主査が常駐
	有資格者の存在・配置	2	特定建築物衛生管理者を配置
	適切な人員配置	2	所長を責任者として、受付業務・施設維持管理業務に適切に人員配置
	職員への研修	2	接遇研修を年4回実施
	緊急時連絡体制の定期的なシミュレーション	2	定期的にシミュレーション、発信訓練の実施
	連絡会議等の実施	2	アートプレックスちば事業体経営会議を月1回実施
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	2	特定の年代や性別に偏らず、世代間交流を考慮した多様な事業を実施
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい多様な事業を実施(名作映画や親子アニメ映画の上映会)
	自主事業の実施状況	2	34事業実施
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	比較的利用の少ない施設、曜日、時間を考慮し、事業を実施
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	日誌を作成するとともに、点検記録作成
	予防保全の実施	2	日誌を作成するとともに、点検記録作成
	修繕の実施	2	不良箇所は、適宜修繕
	駐車場管理業務の実施	2	警備日誌を作成するとともに、敷地内緑地、駐車場76台の管理を適切に実施
	部屋状況チェック表の実施	3	清掃担当と管理者のダブルチェックに加え、施設利用者にも気づいた点をチェックしてもらっている

設備及び備品の管理、清掃、警備	日常清掃の実施	2	清掃業務日誌を作成し、適切に実施
	定期清掃の実施	2	定期清掃(ワックス清掃、ガラス清掃)を適切に実施
	美観の保持	3	階段、通路、トイレ、給湯室、料理実習室、トレーニング室は、床コーティングを実施
	備品の管理・台帳作成	2	年2回、備品台帳との照合を行い、適切に管理(写真・図面等の資料も作成)
	設備機器運転監視・日常点検・定期点検・整備	2	日誌を作成するとともに、点検記録作成
	設備機器管理の記録保存	2	適正に記録保存
	重要備品の施錠保管	2	適正に施錠し保管
	警備の実施・日誌の作成	2	警備日誌を作成し、館内の日常警備及び巡回業務の実施状況を記録
	鍵の受け渡し記録の作成	2	設備責任者・清掃責任者の鍵の受け渡し記録の作成
緊急時の対応	消防計画の策定	2	消防計画を策定
	消防訓練の実施	2	第1回合同消防訓練(平成26年8月20日実施) 第2回合同消防訓練(平成27年2月24日実施)
	職員へのAED講習	2	普通救命講習(AED講習)を修了
	備蓄倉庫スペースの確保	2	1階ロビーに備蓄品収納スペースを確保
	危機管理マニュアルの整備	2	危機管理マニュアルを作成し、対応
	急病等への対応マニュアルの作成	2	緊急時対策、防犯・防火対策について、対応マニュアルを作成
事業の適正な再委託	競争入札の実施	2	入札の案件なし
	適正な再委託先の選定	2	適正に実施
(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 消耗品等の一括契約	2	蛍光灯等の一括購入(他施設も含め一括購入)による経費削減
	経費削減の努力	2	節電のため照明のLEDへの交換や、諸室等の塗装、竹垣修繕等を職員により実施

合計	152
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

2	項目
73	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 自主事業の取組みについては評価できる。高齢化の進む地域であることを踏まえ、利用者のニーズをとらえた内容のものを実施するよう、引き続き努められたい。
イ 隣接する公民館と調整を行いながら、施設本来のあり方を考えた上での自主事業の展開に努められたい。
ウ 利用者アンケートの中で、予約方法について「不満足」及び「非常に不満足」の回答が目立つことから、高齢化の進む地域であることを考慮し、窓口などでの予約も可能であることの周知をしっかりと行われたい。
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、共同事業体各構成員の財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。