

平成27年度

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17日・18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・ワンコインコンサート	4月26日(他7回)	名作映画の鑑賞会、ジャズやヴァイオリンのコンサート
季節の飾り付け	4月7日～5月5日(他5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	5月21日～28日(他10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	7月25日(他3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20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24日・10月30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4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4日(他2回)	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4日(午前午後の2回)	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25日(午前午後の2回)	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	7月4日	親子でアニメ映画の鑑賞会

(2) 利用状況

① 利用者数(人)

H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
87,069	55,149	157.9%	100,620	86.5%

※空調設備工事に伴う休館(H27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

H27年度 (a)	H26年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
32.0%	33.9%	-1.9%	37.1%	-5.1%

(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)	備考
指定管理委託料	84,790	84,790	100.0%	「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
利用料金	4,879	4,814	101.4%	
自主事業	274	225	121.8%	
その他	2,272	2,962	76.7%	
合計	92,215	92,791	99.4%	

② 支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	22,077	22,907	96.4%	
事務費	21,751	23,577	92.3%	
管理費	41,709	46,082	90.5%	
自主事業	424	626	67.7%	
その他				
合計	85,961	93,192	92.2%	

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)
6,254	▲ 401	6,655

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞ <table><tr><td>処分の種別</td><td>処分根拠</td><td>件数</td></tr><tr><td>使用許可</td><td>設置管理条例第8条</td><td>11,218</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	11,218	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	11,218																																									
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>件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>市政情報室(経由)</td><td>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	件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	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	件	0 件	0 件																																								
市政情報室(経由)	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 ●未利用者アンケート 実施場所:千城台公民館、若葉図書館 イ 回答者数 ●満足度調査904人 ●未利用者アンケート49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

設問1 ご自身のことについて

性別							
	男	女	未記入	合計			
実数	289	600	15	904			
%	32.0%	66.4%	1.7%	100.0%			

職業

	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計	
実数	20	93	440	326	25	904	
%	2.2%	10.3%	48.7%	36.1%	2.8%	100.0%	

年代

	19歳以下	～39歳以下	～59歳以下	～79歳以下	80歳以上	未記入	合計
実数	21	37	105	610	101	30	904
%	2.3%	4.1%	11.6%	67.5%	11.2%	3.3%	100.0%

使用施設

	諸室	体育施設	個人使用施設	未記入	合計		
実数	839	0	20	45	904		
%	92.8%	0.0%	2.2%	5.0%	100.0%		

利用頻度

	週1～2回	週3～4	週5～7回	月1～2回	月3～5回	その他	未記入
実数	106	28	46	423	241	17	43
%	11.7%	3.1%	5.1%	46.8%	26.7%	1.9%	4.8%

利用時間

	～1時間	～2時間	～3時間	～4時間	4時間超	未記入	合計
実数	5	461	25	345	10	58	904
%	0.6%	51.0%	2.8%	38.2%	1.1%	6.4%	100.0%

設問2 当センターに対する満足度はいかがですか？

①スタッフの態度

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	219	447	211	2	2	23	904
%	24.2%	49.4%	23.3%	0.2%	0.2%	2.5%	100.0%

②スタッフの言葉遣い

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	223	430	226	1	0	24	904
%	24.7%	47.6%	25.0%	0.1%	0.0%	2.7%	100.0%

③スタッフの身だしなみ

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	203	438	238	1	0	24	904
%	22.5%	48.5%	26.3%	0.1%	0.0%	2.7%	100.0%

④説明の分かりやすさ

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	176	397	266	3	0	62	904
%	19.5%	43.9%	29.4%	0.3%	0.0%	6.9%	100.0%

⑤受付の待ち時間

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	166	351	281	16	3	87	904
%	18.4%	38.8%	31.1%	1.8%	0.3%	9.6%	100.0%

⑥施設の清掃

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	280	415	182	3	1	23	904
%	31.0%	45.9%	20.1%	0.3%	0.1%	2.5%	100.0%

⑦施設主催の講座等の企画

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	134	271	284	2	0	213	904
%	14.8%	30.0%	31.4%	0.2%	0.0%	23.6%	100.0%

⑧予約方法

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	118	248	287	43	15	193	904
%	13.1%	27.4%	31.7%	4.8%	1.7%	21.3%	100.0%

●未利用者アンケート

- (1)性別: 男性14人(28.6%)、女性35人(71.4%)、未回答0人(0%)
- (2)年齢: 19歳以下11人(22.4%)、20～29歳0人(0%)、30～39歳1人(2%)、40～49歳4人(8.2%)、50～59歳7人(14.3%)、60から69歳12人(24.5%)、70～79歳14人(28.6%)、80歳以上0人(0%)、無回答0人(0%)
- (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33人(67.3%)、知っているが利用したことはない11人(22.41%)、知らなかった5人(10.2%)、無回答0人(0%)
- (4)普段どのような部屋をご利用していますか。
会議室12人(23.5%)、絵画や工作が出来るような部屋6人(11.8%)、軽音楽の練習が出来る部屋1人(2%)

	料理が出来る部屋4人(7.8%)、和室5人(9.8%)、簡単な運動が出来る部屋1人(2%)、幼児室1人(2%) その他1人(2%)、無回答20人(39.2%) (5)どんな催し物を期待しますか。 ロビー展示会(サークル成果発表会)21人(18.6%)、ロビーコンサート6人(5.3%)、名作映画劇場10人(8.8%)、 親子映画鑑賞会3人(2.7%)、コミュニティまつり22人(19.5%)、千城台文化講座3人(2.7%)、 季節の飾り付け8人(7.1%)、サイエンス教室2人(1.8%)、親子料理教室3人(2.7%)、 ワンコインコンサート2人(1.8%)、その他11人(9.7%)、無回答20人(17.7%)
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	・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。 ・トイレの洋式化、備品の要望 【対応】 検討を進めるとともに、利用者に説明を十分していき、気持ちよく利用いただけるように努めます。
(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86.4%、利用者数は目標の86.5%であり目標を下回った。
- ・トレーニング室の利用者数は目標の89.9%であり、目標を下回った。
- ・利用料金収入は目標の101.3%で、目標を達成した。
- ・受付事務を迅速かつ正確に行い、また親切な対応で利用者から高く評価された。

【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。
- ・安全で安心に利用できる施設としての秩序を維持し、事故や防犯に努めた。
- ・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。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	【施設の利用状況】 ・利用者数、稼働率は目標値を下回る結果であった。 ・施設管理については、概ね事業計画どおりに実施された。 ・諸室利用者に、「部屋状況チェック表」を渡し、チェックしてもらうことで、諸室の不備(照明の球切れ等)が早期発見され、迅速に対処ができており、きめ細かいサービスが行われていた。 ・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た。 ・トレーニング室や通路、階段などについて床コーティングを実施するなど、施設の美観保持や衛生状態の維持が良好に行われていた。 ・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おいて高評価であった。
----------	---	----	---

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	・千葉県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 ・事務取扱要綱も整備
	情報公開規程の作成	2	・千葉県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 ・事務取扱要綱も整備
	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及び受付窓口に設置
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	・労働関係法令の遵守した労働条件の確保 ・労働条件チェックリストの整合遵守
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 680 第2回 1月4日～1月31日 回答数 904
	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(金)～3月17日(木)実施。 千城台公民館、若葉図書館で実施。
	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 ・親子映画鑑賞会を千葉銀行小倉台支店と協力して実施 ・社会福祉協議会小倉台地区部会のイベントに参加するサークル団体を紹介
	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	・男女共同参画社会の促進に努めている ・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17日、18日の二日間実施 ●来場者数8,011人 ●参加団体数72団体 ●実行委員 34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	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 ・問い合わせ対応
	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	3	アンケートで高評価であった。
	清潔な服装・身だしなみ	2	清潔な服装・身だしなみ
	名札の着用	2	名札の着用
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Cだよりでサークルを順次紹介 ・受付で説明を実施
	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) ・イベント情報を掲載
	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	・接遇研修を実施 ・千葉市防火管理者協議会研修
	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(名作劇場、ワンコインコンサート、季節の飾り付けなど)
	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、親子の料理教室など)
	自主事業の実施状況	2	45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 ・適宜保全作業を実施
	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	3	・日誌を作成するとともに、点検記録作成 ・不具合箇所は直ちに改善されている。
	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	3	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27年8月26日実施) 第2回合同消防訓練(平成28年2月19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への交換実施 ・事務の削減

合計	155
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

4	項目
71	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

※ 平成28年度から指定管理者変更のため、選定評価委員会による評価は実施しません。