

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市花見川区花島コミュニティセンター		指定管理者	テルウェル東日本・スポーツクラブNASグループ
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日		所管課	花見川区地域振興課

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	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。		
	②自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	リラックス・ヨガ教室	11/28～12/19	女性をターゲットにヨガ教室を開催し、コミュニティセンターで気軽に健康になっていただく。		
	絵本読み聞かせ会	3月24日	幼児対象に絵本の読み聞かせを行い、本と出合う機会を与え、本や物語の楽しさを味わってもらう。		
(2)利用状況	①利用者数(人)				
	H23年度(A)	H22年度(B)	前年度比(A)/(B)	H23目標値(C)	達成率(A)/(C)
	67,015	68,194	98.3%	36,000	186.2%
	②稼働率				
	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)
	28.5%	44.3%	-15.8%	15.0%	13.5%
	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	21,618	21,618	100.0%	利用料金の計画額については、有料化による利用者数の減少を想定し、22年度(無料時)の約半分で計画を立てていた。
	利用料金	4,406	2,300	191.6%	
	自主事業	47	100	47.0%	
	合計	26,071	24,018	108.5%	
(3)収支状況	②支出実績(千円)				
		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考
	維持管理費	24,175	23,968	100.9%	
	自主事業	44	0		
	合計	24,219	23,968	101.0%	
	③収支実績(千円)				
	決算額(ア)	計画額(イ)	対計画額増減(ア)-(イ)		
	(A)-(a)	(B)-(b)			
	1,852	50	1,802		

(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>4,620</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	4,620	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	4,620																																													
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>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></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>				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 ※()カッコ内は1回目

①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 : 第1回(7月20日～8月19日)、第2回(1月4日～1月31日) イ 回答者数 : 第1回…839名 第2回…820名 ウ 質問項目 : 第1回 当センターに対する満足度・4月からの運営等について 第2回 当センターに対する満足度・備品に不足を感じるか
②調査の結果	ア 回答者の属性: 男22.5%(28.9%)・女76.8%(70.2%) 学生 1%(1%) 勤労者 12%(16%) 主婦(夫) 61%(54%) 無職 22%(23%) 19歳以下 1%(1%) 39歳以下 12%(7%) 59歳以下 20%(21%) 79歳以下 65%(67%) 80歳以上 1%(2%) イ スタッフの対応: 大変満足・満足 56.3%(54.1%) 不満足・非常に不満足 2.0%(2.8%) ウ 清掃状況: 大変満足・満足 78.5%(73.7%) 不満足・非常に不満足 1.0%(2.1%)
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	不慣れな感じのスタッフがいる…研修を実施 和室と講習室2の畳が老朽化しているので替えてほしい…畳の表替えを実施 CDラジカセが不調なので新品にしてほしい…配備

(2)市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	ご意見箱の設置、利用者アンケート及び受付窓口でのご意見収集
②意見、苦情の数	(1)第1回176件、第2回110件 (2)第1回113件、第2回104件
③主な意見、苦情とそれへの対応	(1)駐車場の4時間無料券を希望する意見が多い。 …コミュニティの利用について、2時間ごとの無料券であることをご説明している。 (2)予約方法の改訂(簡略化、電子化など)…ホームページ等での予約を検討しております。

4 指定管理者による自己評価			
1	利用者数について	東日本大震災による節電の影響で4月の途中まで夜間の利用中止、及び利用の有料化に伴い上半期は利用人数が昨年の70%程度で推移していましたが、下半期より新規のサークルの方の利用が増え(27サークル増)、昨年度比98.3%となった。 サークルの増加・・・お問い合わせ・ご見学の方に詳しい資料を作成し、親切丁寧に説明をすることにより、新規サークルが増えました。	
2	ご意見への対応	アンケート等の利用者意見を反映し、職員の意識向上とロールプレイング方式による接客対応の研修を強化し、利用者にお褒めの言葉をいただけるようになりました。	
3	コミュニティまつり	5月に開催を予定していたが、震災の影響に加え夜間利用が不可能となり準備が整わず、まつり実行委員会において中止が決定された。 24年度は23年度の方まで盛り上げたいと考えています。	
4	自主事業について	23年度は当初予定していた、7事業(うち合同企画3事業)のうち6事業は講師・日程等の調整が合わず中止となってしまった。 また追加4事業については、3事業(ピラティス教室、フラダンス教室、音楽教室)を募集したが、参加者が少なく催行できなかった。 この経験を活かし、24年度は、だれでも参加しやすい料金で、コミュニティ独自の自主事業を多岐にわたり堅実に増やしていく考えです。	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	1 自主事業については、計画していた事業が実施されていない。 今後、自主事業を(他施設との合同企画を含め)充実させることが課題。 2 管理運営については、計画どおりに行われている。 3 苦情・意見等については、利用者の意見に対し適切な対応を行っている、また要望については可能な限り反映させている。 4 利用者数は前年度比98.3%。震災の影響を受け当初は利用者数が減少するも、サークル登録数の増加に努めたことは評価できる。
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			
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	
施設利用者への支援 方策	ユニバーサルサービスの徹底	2	会社として
	利用者対応のマニュアル化	2	
	苦情及び要望の分析・対応	2	行っている(事業報告書)
法令等遵守の考え方	諸室の使用許可	2	
	個人情報の保護、機密の保持	2	
	個人情報保護及び情報公開に関する内部規定の整備	2	会社として整備
	個人情報マネジメント委員会の設置	2	会社の中で設置している
	法令順守に関する第三者評価機関によるモニタリング	2	会社の中で設置している
リスク管理の考え方	災害時マニュアルの作成	2	
	マニュアル等に沿った訓練等の実施	2	防災訓練11月3月
	自衛消防隊の組織・訓練	2	
	避難経路及び避難場所の周知	2	
	適切な賠償保険への加入	2	施設全体で入っている

施設管理運営体制・ バックアップ体制	責任者不在時の本社スタッフの配置	2	連絡体制あり
施設管理の責任体制、 必要な専門資格等の 配置体制	緊急連絡体制の整備	2	
従業員の管理能力向 上策	職員への研修	2	個人情報・セキュリティ・接遇・AED各研修を実施
相談、苦情等への対応	相談窓口コンシェルジュの配置	2	
	接客業務マニュアル(接遇・苦情対応)の作成	2	
管理規程・マニュアル 等の考え方	各種管理規程・マニュアルの作成	2	
事業モニタリングの考 え方	利用者アンケートの実施	2	年2回、及び意見箱の設置
	日常、定期、随時モニタリングの実施	2	ボイスカード等常時設置
花島コミュニティセン ターの運営	文化振興の拠点、情報の窓口としての機能	2	
	地域ネットワーク体制の整備、活動サポート	2	地域施設(幼稚園・福祉施設)とのサポート(連携)
市内産業の活性化、市 内業者の登用、環境へ の配慮の考え方	市内事業者への委託	2	
	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	雑紙・リサイクル・再資源化を行っている
	最適化省エネ対策の実施	2	施設として実施、電気間引き・消灯等
	什器・備品クリーニング&リフォームシステムの活用	—	23年度はなし
従事者確保の考え方	市内雇用の確保	2	施設として、2/13人市外
	障害者雇用への配慮	2	
	男女共同参画社会の推進	2	男8女5(花島公園)

2 施設の効用の発揮 施設管理能力			
利用促進の方策	チラシ配布、ホームページ更新等の実施	2	
広報・プロモーション活動の考え方	広報誌の月1回発行	1	1枚発行(広報誌としては)
	広報誌のポスティング	1	チラシは行っている
	ホームページの作成・更新	2	
	エリアマーケティングの実施	2	
	近隣商店会、駅前での広報	2	
施設貸出業務に関する考え方	鍵の受け渡し、管理状況	2	
自主事業実施の考え方	特定の年代や性別に偏らず、世代間交流を考慮した事業	1	実施が2事業のため
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	1	絵本読み聞かせ(幼児・母親対象)
	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	1	計画に対し実行ができない事業があった。
市・関係機関等の連絡調整方法	事故・苦情・要望発生時の即時報告	2	
	市との定例会議の開催	2	例月開催している
	近隣関係機関との協力	2	区役所・近隣自治会と連携を行っている
花島公園センターの維持管理運営に関する具体的方策	コミュニティセンター諸室の維持管理	2	
	コミュニティまつりの開催	1	平成23年度はコミュニティまつりが開催されていないため
	創作室2(調理室)の安全対策	2	
3 管理経費の縮減			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	

合計	94
平均	1.9

※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 新規サークルの増加については評価できるものの、稼働率が低いことから、利用者の増加のため広報の充実に努められたい。 イ 自主事業について、充実に図られたい。 ウ 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。