

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	千葉市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																																
	<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> </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。																				
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) 利用状況	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>ボディケア・ストレッチ教室</td> <td>通年</td> <td>体の機能改善を目的としたストレッチ教室を行う</td> </tr> <tr> <td>歩く脂肪燃焼エクササイズ</td> <td>通年</td> <td>歩く動作を取り入れたエクササイズを実施</td> </tr> <tr> <td>心と体に優しいヨガ教室</td> <td>通年</td> <td>講習を通してヨガの知識を習得を目的とする</td> </tr> <tr> <td>ベビーマッサージ講座</td> <td>12月</td> <td>タッチケアを通じたコミュニケーションを行う</td> </tr> <tr> <td>椅子とゴムボールを使った健康体操教室</td> <td>2月</td> <td>背筋や足腰をストレッチするなどの手軽にできる健康体操を行う</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要	ボディケア・ストレッチ教室	通年	体の機能改善を目的としたストレッチ教室を行う	歩く脂肪燃焼エクササイズ	通年	歩く動作を取り入れたエクササイズを実施	心と体に優しいヨガ教室	通年	講習を通してヨガの知識を習得を目的とする	ベビーマッサージ講座	12月	タッチケアを通じたコミュニケーションを行う	椅子とゴムボールを使った健康体操教室	2月	背筋や足腰をストレッチするなどの手軽にできる健康体操を行う											
事業名	実施時期	事業の概要																															
ボディケア・ストレッチ教室	通年	体の機能改善を目的としたストレッチ教室を行う																															
歩く脂肪燃焼エクササイズ	通年	歩く動作を取り入れたエクササイズを実施																															
心と体に優しいヨガ教室	通年	講習を通してヨガの知識を習得を目的とする																															
ベビーマッサージ講座	12月	タッチケアを通じたコミュニケーションを行う																															
椅子とゴムボールを使った健康体操教室	2月	背筋や足腰をストレッチするなどの手軽にできる健康体操を行う																															
(3) 収支状況	① 利用者数(人) ※諸室のみ																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H24年度 (A)</th> <th>H23年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H24目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>65,993</td> <td>67,015</td> <td>98.5%</td> <td>37,047</td> <td>178.1%</td> </tr> </tbody> </table>				H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	65,993	67,015	98.5%	37,047	178.1%																			
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																													
65,993	67,015	98.5%	37,047	178.1%																													
(3) 収支状況	② 稼働率																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H24年度 (a)</th> <th>H23年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H24目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30.0%</td> <td>28.5%</td> <td>1.5%</td> <td>20.0%</td> <td>10.0%</td> </tr> </tbody> </table>				H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	30.0%	28.5%	1.5%	20.0%	10.0%																			
H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																													
30.0%	28.5%	1.5%	20.0%	10.0%																													
(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>21,025</td> <td>21,025</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">「利用料金」については、23年度有料化に伴い、利用者数が減少すると想定し、22年度の約半分の利用者数で計画を立てていた。 「自主事業」の増額については、計画は少なかったが、実施を増やしたため。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>4,692</td> <td>2,400</td> <td>195.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>736</td> <td>47</td> <td>1566.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9</td> <td>1</td> <td>900.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>26,462</td> <td>23,473</td> <td>112.7%</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	21,025	21,025	100.0%	「利用料金」については、23年度有料化に伴い、利用者数が減少すると想定し、22年度の約半分の利用者数で計画を立てていた。 「自主事業」の増額については、計画は少なかったが、実施を増やしたため。	利用料金	4,692	2,400	195.5%	自主事業	736	47	1566.0%	その他	9	1	900.0%	合計	26,462	23,473	112.7%			
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																													
指定管理委託料	21,025	21,025	100.0%	「利用料金」については、23年度有料化に伴い、利用者数が減少すると想定し、22年度の約半分の利用者数で計画を立てていた。 「自主事業」の増額については、計画は少なかったが、実施を増やしたため。																													
利用料金	4,692	2,400	195.5%																														
自主事業	736	47	1566.0%																														
その他	9	1	900.0%																														
合計	26,462	23,473	112.7%																														
(3) 収支状況	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>10,249</td> <td>20,146</td> <td>50.9%</td> <td rowspan="6">「人件費・管理費」再委託先の人件費を管理費で支出したことによる増減。 「自主事業」の増額については、新たにスポーツ系自主事業を諸室で行うように変更し、実施数を増やしたため。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>1,610</td> <td>2,032</td> <td>79.2%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>11,182</td> <td>1,248</td> <td>896.0%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>719</td> <td>46</td> <td>1563.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>23,760</td> <td>23,472</td> <td>101.2%</td> </tr> </tbody> </table>					決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	10,249	20,146	50.9%	「人件費・管理費」再委託先の人件費を管理費で支出したことによる増減。 「自主事業」の増額については、新たにスポーツ系自主事業を諸室で行うように変更し、実施数を増やしたため。	事務費	1,610	2,032	79.2%	管理費	11,182	1,248	896.0%	自主事業	719	46	1563.0%	その他	0	0	0.0%	合計	23,760	23,472
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																													
人件費	10,249	20,146	50.9%	「人件費・管理費」再委託先の人件費を管理費で支出したことによる増減。 「自主事業」の増額については、新たにスポーツ系自主事業を諸室で行うように変更し、実施数を増やしたため。																													
事務費	1,610	2,032	79.2%																														
管理費	11,182	1,248	896.0%																														
自主事業	719	46	1563.0%																														
その他	0	0	0.0%																														
合計	23,760	23,472	101.2%																														
(3) 収支状況	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>2,702</td> <td>1</td> <td>2,701</td> </tr> </tbody> </table>				決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	2,702	1	2,701																							
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																															
2,702	1	2,701																															

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>			
	処分の種別	処分根拠	件数	
	使用許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第8条	4,912	
	使用不許可	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第9条	0	
	使用の制限	千葉県コミュニティセンター設置管理条例第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>			
	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	○	○		
	<文書開示申出の状況>			
	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 ( )カッコ内の数字は、1回目

①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 第1回(平成24年7/9~8/5)、第2回(平成25年1/18~2/14) イ 回答者数 第1回757人 第2回685人 計1442人 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・インターネットによる予約について 第2回 当センターに対する満足度・運営等について
②調査の結果	ア 回答者の属性: 男性20.3%(28.5%) 女性78.8(70.8%) 学生1.2%(0.9%) 勤労者10.9%(17.6%) 主婦(夫)59.6%(52.8%) 無職25.0%(24.8%) 19歳以下1%(1.1%) 39歳以下4.7%(8.5%) 59歳以下17.5%(20.5%) 79歳以下73.6%(66.1%) 80歳以上2.3%(2.0%) イ 実施事業: 大変満足・満足31.7%(23.0%) 不満足・非常に不満足2.4%(10.5%) ウ スタッフの対応: 大変満足・満足55.7%(59.9%) 不満足・非常に不満足3.2%(3.3%) エ 清掃状況: 大変満足・満足68.2%(74.8%) 不満足・非常に不満足2.8%(2.3%) オ 予約方法: 大変満足・満足31%(34.2%) 不満足・非常に不満足20.7%(25.5%) カ 総合的な満足度: 大変満足・満足67.3%(72.6%) 不満足・非常に不満足2.5%(1.8%)
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	●駐車場の無料化を要望する意見が多い ⇒コミュニティの利用は2時間でありますので、2時間の無料券であることをご説明している。 ●予約方法の改善について(毎週の予約が大変・数回分をまとめて予約したい) ⇒本部、市、現場にて意見を集約し、今後改善を検討していると説明。 ●降雪時の雪かき対応が悪い ⇒降雪用の雪かき用等の備品を購入。今後は素早い対応をすることを各スタッフとも確認。
(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、窓口
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	期日前投票で多目的室が使用できなくなり迷惑を被っている。他の部屋で行ってほしい。 →設備の問題(LAN設置)、高齢者や障害者の投票しやすい場所等を考慮している旨をご理解いただく。

#### 4 指定管理者による自己評価

今年度は、ご利用者に対し安心・安全・快適をモットーにサービス向上に努め利用者数の増加につなげる事ができた。

##### ①自主事業の積極的展開と利用者人数の増加

- ・自主事業に関しては、前年度2教室開催に対し、追加計画も含め運動系19教室(1つは雨天中止)文化系7教室を企画し、自主事業の強化を図った。おおよそ計画した参加人数で開催でき、地域の皆様に非常に喜ばれました。
- ・利用者人数においては前年同様の推移をしてまいりましたが、10月の利用者人数において約550名の乖離の状態となり、さらに広告宣伝を強化し、近隣からの利用人数確保に努めた。①幼稚園や小学校への営業(ポスター掲示やチラシ配布を依頼) ②近隣住宅へのポスティング(花見川団地等) ③花見川団地自治会への協力依頼(回覧でのチラシ配布) これらの対応により冬場の落ち込みを最小限に食止めることができ、前年対比で98.5%という結果になりました。また、コミュニティまつりでは広告宣伝の強化も実り、5,500名の地域の皆様が来館されました。

##### ②快適な空間の提供

- ・和室の畳の張替え、多目的室の床や空調機の修繕(公園管理課施設ですが)を実施し、快適な空間を提供いたしました。

##### ③地域コミュニティの促進

- ・地域の皆様と一丸となり、コミュニティまつりを開催し、サークル活動の活性化及び来館者数 5,500名に楽しんでいただけた。

##### ④人材教育

- ・地域コミュニティ、お客様サービス向上を目標に、年間で研修計画を実施し人材教育に努めた。特に、接客対応に関しては、電話応対や窓口対応において利用者からお褒めの言葉もいただけるようになりました。

#### 5 市による評価

評価 ※1	A	所見	1 管理運営について、計画どおり実施されている。 2 自主事業について、計画に対して、大幅な増であるが、計画段階での事業数が少ないため、実施数に関しては評価していない。ただし、実施内容に関しては、指定管理者の強みでもある、スポーツ系(ヨガ・ストレッチ・ウォーキング等)の事業を展開、好評である。 3 苦情・意見等に対する対応について、利用者の意見に対し適切に対応している。 4 諸室の利用率について、23年度に比べ増加。サークル数も増加傾向である。 今後は、利用率の低い時間帯、利用率の低い諸室をどのように利用していただき、利用料金収入の増加につなげていくかが課題である。
----------	---	----	--

#### 履行状況の確認

確認事項		履行状況 ※2	備考
<b>(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</b>			
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	遵守している
	承認を受けた利用料金額の遵守	2	遵守している
	障害者・障害者団体等の減免	2	障害者手帳等にて確認し減免
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	様々な対応が可能となるよう研修等実施
	利用者対応のマニュアル化	2	作成済
	苦情及び要望の分析・対応	2	個々に対応等を行い、毎月市へ報告。
法令等遵守の考え方	諸室の使用許可	2	法令を遵守し履行している
	個人情報の保護、機密の保持	2	鍵付ロッカーで保存する
	個人情報保護及び情報公開に関する内部規定の整備	2	作成済
	個人情報マネジメント委員会の設置	2	設置済
	法令順守に関する第三者評価機関によるモニタリング	-	今後行う予定
リスク管理の考え方	災害時マニュアルの作成	2	作成済
	マニュアル等に沿った訓練等の実施	2	年2回の防災訓練(20名ほど参加)
	自衛消防隊の組織・訓練	2	防災訓練時に確認訓練
	避難経路及び避難場所の周知	2	館内掲示等により対応
	適切な賠償保険への加入	2	加入済
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	館長不在時は、スポーツ施設館長が対応
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	整備済、掲示もしている
従業員の管理能力向上 策	職員への研修	2	実施している
相談、苦情等への対応	相談窓口コンシェルジュの配置	2	窓口職員の配置
	接客業務マニュアル(接遇・苦情対応)の作成	2	作成済
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	作成済

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回実施
	日常、定期、随時モニタリングの実施	2	実施している
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	ポスター掲示等によりネットワーク構築
	地域ネットワーク体制の整備、活動サポート	2	社会科見学、職場体験等実施
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	清掃等市内業者へ委託
	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、裏紙利用
	最適化省エネ対策の実施	2	CCではないが、施設全体で最適化
	什器・備品クリーニング&リフォームシステムの活用	2	実施(11月ホールソファール)
従事者確保の考え方	市内雇用の確保	2	13人中11人市内
	障害者雇用への配慮	2	現在0名、募集は行っている。
	男女共同参画社会の推進	2	13人中5人女性
<b>2 施設の効用の発揮 施設管理能力</b>			
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	近隣幼稚園・小学校へチラシ配布2,300枚 花見川団地へ6,000枚(グループチラシ)
広報・プロモーション活動の考え方	広報誌の月1回発行	2	平成24年度8回発行
	広報誌のポスティング	2	館内及び区役所に掲示(自治会回覧)
	ホームページの作成・更新	2	作成済、随時更新
	エリアマーケティングの実施	2	花島CCだけでなく、総合的に実施
	近隣商店会、駅前での広報	2	当初商店街にて実施(花見川団地検討中)
施設貸出業務に関する考え方	鍵の受け渡し、管理状況	2	諸室貸出時のみ鍵の貸出
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	2	世代等の偏りのない事業の実施(コミュニティまつり等)
	高齢者・障害者・乳幼児連れが参加しやすい事業	2	乳幼児・高齢者が参加しやすい事業の実施(子ども映画、ヨガ、高齢者向け運動)
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	稼働率の低い時間帯を活用し実施
	自主事業の実施状況	2	複数事業の実施
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	電話報告し、月次報告
	市との定例会議の開催	2	毎月10日に開催
	近隣関係機関との協力	2	小学校・自治会と協力して、チラシ等の回覧や掲示を依頼
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	終了時に点検等を実施
	コミュニティまつりの開催	2	11月開催
	創作室2(調理室)の安全対策	2	利用の際の注意喚起、終了後の確認
<b>3 管理経費の縮減</b>			
管理経費の低廉化	経費削減の努力	2	冷暖房の小まめな温度設定・裏紙利用等

合計	100
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

0	項目
50	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 概ね良好な管理運営がされていると考えられる。  
イ 利用者数・収支計画について、現実的な数値設定をされるよう、改善を図られたい。  
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、共同事業体各社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。