

## 指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市若葉区都賀コミュニティセンター	指定管理者	アクティオ株式会社
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	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">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>9月27日～9月28日</td> <td>サークル活動の発表・展示を実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>あそび歌と絵本の会</td><td>4月9日他(全10回)</td><td>わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ</td></tr> <tr><td>こうして使おう介護予防と介護保険</td><td>4月16日</td><td>介護保険制度の基礎知識と理解</td></tr> <tr><td>楽しい絵手紙教室</td><td>4月21日</td><td>絵手紙の作成方法と実例</td></tr> <tr><td>木育おもちゃの広場</td><td>4月23日他(全5回)</td><td>木のおもちゃを使った親子コミュニケーション</td></tr> <tr><td>都賀コミ わかば寄席</td><td>5月11日</td><td>市内在住の落語家による落語寄席</td></tr> <tr><td>つくってあそぼ ばありんず</td><td>5月21日他(全6回)</td><td>みんなで楽しく工作教室、紙芝居、わらべ歌等</td></tr> <tr><td>あそびのボランティア養成講座</td><td>6月9日他(全2回)</td><td>手遊び、わらべ歌、簡単工作</td></tr> <tr><td>七夕飾りを作ろう</td><td>7月7日</td><td>短冊に願いを書き飾る</td></tr> <tr><td>第8回民話を聞く会</td><td>7月16日</td><td>民話の集いの語り部が民話を語る</td></tr> <tr><td>健康づくり講座「食生活を見直そう」</td><td>7月24日</td><td>保存食品の活用術、食事の指導</td></tr> <tr><td>夏休み企画「ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう」</td><td>8月4日</td><td>親子の夏休み工作教室</td></tr> <tr><td>認知症サポーター養成講座</td><td>10月22日</td><td>認知症の理解と接し方、オレンジリング</td></tr> <tr><td>ロビーコンサート</td><td>11月25日</td><td>ロビーを使ったミニコンサート</td></tr> <tr><td>手作り体験「手打ちそば教室」</td><td>12月18日</td><td>プロの職人による「そば打ち」教室</td></tr> <tr><td>クリスマスツリーを飾ろう</td><td>12月25日</td><td>クリスマスツリー 短冊に願いを書き飾る</td></tr> <tr><td>餅つき大会</td><td>1月18日</td><td>親子餅つき大会</td></tr> <tr><td>手作り体験「田舎味噌づくり教室」</td><td>2月20日他(全2回)</td><td>地元産麹で味噌づくり教室</td></tr> <tr><td>おもちゃの病院</td><td>3月8日</td><td>壊れたおもちゃの修理</td></tr> <tr><td>簡単手品講座</td><td>3月15日</td><td>千葉大学生の楽しいマジックとショー</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	9月27日～9月28日	サークル活動の発表・展示を実施	事業名	実施時期	事業の概要	あそび歌と絵本の会	4月9日他(全10回)	わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ	こうして使おう介護予防と介護保険	4月16日	介護保険制度の基礎知識と理解	楽しい絵手紙教室	4月21日	絵手紙の作成方法と実例	木育おもちゃの広場	4月23日他(全5回)	木のおもちゃを使った親子コミュニケーション	都賀コミ わかば寄席	5月11日	市内在住の落語家による落語寄席	つくってあそぼ ばありんず	5月21日他(全6回)	みんなで楽しく工作教室、紙芝居、わらべ歌等	あそびのボランティア養成講座	6月9日他(全2回)	手遊び、わらべ歌、簡単工作	七夕飾りを作ろう	7月7日	短冊に願いを書き飾る	第8回民話を聞く会	7月16日	民話の集いの語り部が民話を語る	健康づくり講座「食生活を見直そう」	7月24日	保存食品の活用術、食事の指導	夏休み企画「ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう」	8月4日	親子の夏休み工作教室	認知症サポーター養成講座	10月22日	認知症の理解と接し方、オレンジリング	ロビーコンサート	11月25日	ロビーを使ったミニコンサート	手作り体験「手打ちそば教室」	12月18日	プロの職人による「そば打ち」教室	クリスマスツリーを飾ろう	12月25日	クリスマスツリー 短冊に願いを書き飾る	餅つき大会	1月18日	親子餅つき大会	手作り体験「田舎味噌づくり教室」	2月20日他(全2回)	地元産麹で味噌づくり教室	おもちゃの病院	3月8日	壊れたおもちゃの修理	簡単手品講座	3月15日	千葉大学生の楽しいマジックとショー
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	9月27日～9月28日	サークル活動の発表・展示を実施																																																																							
事業名	実施時期	事業の概要																																																																							
あそび歌と絵本の会	4月9日他(全10回)	わらべ歌遊びと絵本の読み聞かせ																																																																							
こうして使おう介護予防と介護保険	4月16日	介護保険制度の基礎知識と理解																																																																							
楽しい絵手紙教室	4月21日	絵手紙の作成方法と実例																																																																							
木育おもちゃの広場	4月23日他(全5回)	木のおもちゃを使った親子コミュニケーション																																																																							
都賀コミ わかば寄席	5月11日	市内在住の落語家による落語寄席																																																																							
つくってあそぼ ばありんず	5月21日他(全6回)	みんなで楽しく工作教室、紙芝居、わらべ歌等																																																																							
あそびのボランティア養成講座	6月9日他(全2回)	手遊び、わらべ歌、簡単工作																																																																							
七夕飾りを作ろう	7月7日	短冊に願いを書き飾る																																																																							
第8回民話を聞く会	7月16日	民話の集いの語り部が民話を語る																																																																							
健康づくり講座「食生活を見直そう」	7月24日	保存食品の活用術、食事の指導																																																																							
夏休み企画「ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう」	8月4日	親子の夏休み工作教室																																																																							
認知症サポーター養成講座	10月22日	認知症の理解と接し方、オレンジリング																																																																							
ロビーコンサート	11月25日	ロビーを使ったミニコンサート																																																																							
手作り体験「手打ちそば教室」	12月18日	プロの職人による「そば打ち」教室																																																																							
クリスマスツリーを飾ろう	12月25日	クリスマスツリー 短冊に願いを書き飾る																																																																							
餅つき大会	1月18日	親子餅つき大会																																																																							
手作り体験「田舎味噌づくり教室」	2月20日他(全2回)	地元産麹で味噌づくり教室																																																																							
おもちゃの病院	3月8日	壊れたおもちゃの修理																																																																							
簡単手品講座	3月15日	千葉大学生の楽しいマジックとショー																																																																							
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H26年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H25年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H26目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">114,235</td> <td style="text-align: center;">110,681</td> <td style="text-align: center;">103.2%</td> <td style="text-align: center;">115,872</td> <td style="text-align: center;">98.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H26年度 (a)</th> <th style="width: 15%;">H25年度 (b)</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減 (a)-(b)</th> <th style="width: 15%;">H26目標値 (c)</th> <th style="width: 15%;">対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">40.2%</td> <td style="text-align: center;">38.4%</td> <td style="text-align: center;">1.8%</td> <td style="text-align: center;">38.7%</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">※ 利用者数(諸室及び体育館) ・諸室(前年度比105.9%) ・体育館(前年度比92.3%)</p>	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	114,235	110,681	103.2%	115,872	98.6%	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	40.2%	38.4%	1.8%	38.7%	1.5%																																																				
H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																																					
114,235	110,681	103.2%	115,872	98.6%																																																																					
H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																																					
40.2%	38.4%	1.8%	38.7%	1.5%																																																																					

(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	54,576	54,576	100.0%	・その他はコピー収入
利用料金	8,787	8,912	98.6%		
自主事業	145	263	55.1%		
その他	138	140	-		
合計	63,646	63,891	99.6%		
	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	22,243	21,930	101.4%	
	事務費	15,976	16,018	99.7%	
	管理費	25,090	25,679	97.7%	
	自主事業	308	464	66.4%	
	その他	0	0	0.0%	
	合計	63,617	64,091	99.3%	
	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)		
	29	▲ 200	229		
(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		8,159	
	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	
	協定書	○	○		
	事業計画書	○	○		
	事業報告書	○	○		
	業務報告書	○	○		
	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)	1 件	0 件	1 件	
	※開示決定がなされた事案の概要 応募時の提案書:1件  ※不開示決定がなされた事案の概要				

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: 利用者へのアンケート用紙の配布(7月、1月)</p> <p>イ 回答者数: 2,824人(1回目:1,372人、2回目1,452人)</p> <p>ウ 質問項目: 共通質問項目  (1)利用者の性別・年齢層(2)設備の満足度(3)スタッフの対応への満足度(4)施設の清掃状態への満足度  (5)予約方法の満足度(6)講座等の満足度</p> <p>1回目質問項目  (1)受付等の対応(2)施設設備</p> <p>2回目質問項目  (1)スタッフの態度(2)スタッフの態度(3)スタッフの言葉遣い(4)スタッフの身だしなみ(5)説明のわかりやすさ(6)予約方法</p>
② 調査の結果	<p>共通(7月・1月)質問項目 2,824人</p> <p>(1)性別: 男809人(28.6%)、女1,981人(70.2%)、未記入34人(1.2%)</p> <p>(2)職業: 学生79人(2.8%)、勤労者374人(13.3%)、主婦(夫)1,429人(50.6%)、無職856人(30.3%)、未記入86人(3.0%)</p> <p>(3)年代: 19歳以下82人(2.9%)、～39歳以下180人(6.4%)、～59歳以下414人(14.7%)、～79歳以下1,957人(69.3%)、80歳以上153人(5.4%)、未記入38人(1.3%)</p> <p>(4)使用施設: 諸室2418人(85.6%)、体育施設245人(8.7%)、個人使用施設2人(0.1%)、未記入159人(5.6%)</p> <p>(5)利用頻度: 週1～2回496人(17.6%)、週3～4回45人 (1.6%)、週5～7回0人(0%)、  月1～2回1,234人(43.7%)、月3～5回810人(28.7%)、その他95人(3.4%)、未記入144人(5.1%)</p> <p>(6)利用時間: ～1時間61人(2.2%)、～2時間1,687人(59.7%)、～3時間97人(3.4%)、～4時間806人(28.6%)、  4時間超25人(0.9%)、未記入148人(5.2%)</p> <p>(7)清掃の状況: 大変満足390人(13.8%)、満足1,387人(49.1%)、普通969人(34.3%)、不満足37人(1.3%)  非常に不満足2人(0.1%)、未記入39人(1.4%)</p> <p>(8)予約方法: 大変満足195人(6.9%)、満足741人(26.2%)、普通1,213人(43.0%)、不満足218人(7.7%)  非常に不満足73人(2.6%)、未記入384人(13.6%)</p> <p>(9)講座: 大変満足212人(7.5%)、満足761人(27.0%)、普通1,260人(44.6%)、不満足32人(1.1%)  非常に不満足9人(0.3%)、未記入550人(19.5%)</p> <p>1回目(7月)質問項目 1,372人</p> <p>(1)受付等の対応: 大変満足209人(15.2%)、満足695人(50.7%)、普通431人(31.4%)、不満足17人(1.2%)  非常に不満足2人(0.1%)、未記入18人(1.3%)</p> <p>(2)施設設備: 大変満足101人(7.4%)、満足483人(35.2%)、普通672人(49.0%)、不満足86人(6.3%)  非常に不満足11人(0.8%)、未記入19人(1.4%)</p> <p>2回目(1月)質問項目 1,452人</p> <p>(1)スタッフの態度: 大変満足238人(16.4%)、満足762人(52.5%)、普通418人(28.8%)、不満足9人(0.6%)  非常に不満足3人(0.2%)、未記入22人(1.5%)</p> <p>(2)スタッフの言葉遣い: 大変満足241人(16.6%)、満足748人(51.5%)、普通430人(29.6%)、不満足5人(0.3%)  非常に不満足1人(0.1%)、未記入27人(1.9%)</p> <p>(3)スタッフの身だしなみ: 大変満足215人(14.8%)、満足741人(51%)、普通464人(32%)、不満足2人(0.1%)  非常に不満足0人(0%)、未記入30人(2.1%)</p> <p>(4)説明のわかりやすさ: 大変満足200人(13.8%)、満足633人(43.6%)、普通536人(36.9%)、不満足22人(1.5%)  非常に不満足1人(0.1%)、未記入60人(4.1%)</p> <p>(5)受付の待ち時間: 大変満足169人(11.6%)、満足521人(35.9%)、普通602人(41.5%)、不満足53人(3.7%)  非常に不満足8人(0.6%)、未記入99人(6.8%)</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>1.スタッフの態度・言葉使い・身だしなみ・説明のわかりやすさや、受付等での対応について好評価を頂いた。</p> <p>2.多くの利用者から施設の清掃が行き届いているとの評価を頂いている。老朽化設備に伴うトイレの消臭等については清掃徹底していく。</p> <p>3.施設予約システムが「良い」との反面、高齢者からは「出来ない・難しい」との意見もあり、職員、スタッフが申込み手続き対応を親切丁寧に行う。</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	都賀コミュニティセンター施設利用の抽選について、公共施設予約システムが開始されたことにより、全てのサークルがどこの施設でも予約ができるようになったと思われるため、あくまでも、利用する施設に登録したサークル・団体のみが予約や利用ができる旨を説明した。

**4 指定管理者による自己評価**

1.年間、利用者12.8万人(無料貸し出し諸室含む)、地域コミュニティ活動の拠点として、住民に対し公共サービスの最大、最高のサービスを提供するため、全職員の接遇研修、諸室・体育館の利用に伴う業務運営の適正化を図るとともに、当施設の活動サークル(平成26年度実績358サークル)が行う文化・芸術・工芸などのサークル活動の支援及び地域コミュニティの拠点としての運営管理及び業務推進を行った。

2.公共施設の職員として、接遇マナー向上(職員、スタッフ)のため、接遇研修及びマナー向上キャンペーン(年2回、7月、1月)を全職員で実施した。また、「笑顔で親切な接遇」ホスピタリティーな接遇を目指すための取組みを行った。

3.施設の維持管理については、築31年間となり設備の老朽化、機器の耐用年数の大幅超過のなか、設備士(有資格者)が常駐し日々メンテナンスを行い、機器が不調なときでも迅速な応急対応を実施し、維持管理のローコストオペレーションと設備の維持管理を確実にを行った。

4.自主事業については、年間事業コンセプトを5つのテーマ「①乳幼児対象事業②児童対象事業③成人対象事業④高齢者対象事業⑤世代間交流事業」で計画実施した。  
乳幼児対象事業「あそび歌と絵本」は、母親と乳幼児で毎回好評、幼児室が笑顔と笑声で賑わい好評を得た。  
また、成人対象講座の「田舎味噌作り」「手打ち蕎麦作り」、世代間交流事業の「恒例、新年“餅つき大会”」は、千葉県ガールスカウト第66団とコラボ企画で実施、地域住民、サークル活動の利用者の参加で名物事業となってきた。さらに、コミュニティまつりでは、複合施設(都賀いきいきセンター)との共同企画(骨密度測定他)を実施、各種イベントの案内を積極的に行った。

5.地域コミュニティの拠点として若葉区老人クラブ連合会、千葉東警察署、都賀4丁目自治会などの研修会、演芸大会、輪投げ大会など、教育団体、文化団体及び地域の各団体に幅広く活用して頂き、積極的に協力支援を行った。

**5 市による評価**

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね良好に事業計画どおりの事業運営が行われている。</li> <li>施設利用状況は、前年度の利用者実績を上回ったものの、平成26年度目標値には届かなかった。</li> <li>施設内の清掃状況やスタッフの対応について利用者から好評を得た。</li> <li>実施されていなかった第三者評価については、平成26年11月に実施した。</li> <li>11月に発生した冷温水発生器の故障に伴う空調停止の際、サークルへの連絡、キャンセル代の免除、別館の暖気を循環させるサーキュレーター導入、利用者貸し出し用のひざ掛け用ブランケット購入など、極力運営に支障が無いよう対応した。</li> <li>自主企画事業では、幼児や高齢者など各世代を対象とした企画など、世代間の交流を促進する世代間交流事業を実施している。</li> <li>複合施設(都賀いきいきセンター)利用者が安全・安心・快適に利用できる環境づくりや、施設間情報共有による連携強化を積極的に行った。</li> </ul>
----------	---	----	--

**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	施設予約システム導入に伴い使用許可申請書(システム出力)による対応。体育館は申込み用紙で受付
	記録・文書の保管	2	文書保管規定の提示と実際の保管状況で確認
	個人情報保護対策の実施	2	個人情報の保管庫(施錠キー付)/個人情報保護と職員へのpマーク教育の実施
	情報公開規定の作成	2	情報公開規定提示で対応
	利用に係る審査基準の公表	2	審査基準の公表掲示、受付カウンター横に掲示案内及びスタッフ対応
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	労働関係法令を遵守した労働条件の確保及び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	・(1回目)7月実施済 ・(2回目)1月実施済
	常設ご意見箱の設置	2	
	セルフモニタリングの実施	2	・(第1回)7月セルフモニタリング実施済 ・(第2回)12月セルフモニタリング実施済
	第三者評価の実施	2	第三者機関により平成26年11月に実施。「専門的な観点から評価を実施、透明性、公平性を確保」
	アンケート・ご意見箱の結果及び対応状況の公表	2	ロビー内に掲示済
リスク管理の考え方	指定管理者総合賠償保険の加入	2	指定管理者賠償保険に加入済
市内産業の振興	市内事業者への委託	2	事業計画書(委託先一覧)にて提示対応
雇用の考え方	市内雇用の確保	2	実際の雇用状況で対応(市内在住勤務者、14人中:9人)
	障害者雇用への配慮	2	障がい者雇用 1人(掃除)
	男女共同参画社会の促進	2	男女が働きやすい環境の整備
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(コピー用紙)の例の提示
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	複合施設の管理体系	2	複合施設「いきいきセンター」の安全・安心・快適にご利用できる管理体制を日々実行
	複合施設との連携	2	複合施設「いきいきセンター」とのコミュニケーションを積極的に図り情報の共有、行事参加等
	近隣施設との連携	2	各コミュニティセンター・市内中学校・自治会と地域関連施設及び団体連携(中学校バレーボール大会、小学校との連携強化)

(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	千葉日報を購読。1階ロビーにて閲覧提供
	インターネット環境の整備(PC1台設置)	2	1階ロビーに利用者用パソコンを設置(iフィルター導入)
	雨天時の雨傘などの設置	2	正面口及び体育館側に傘袋を設置
	子供の日等の体育施設の無料開放	2	子供の日及び体育の日、市民の日等、体育施設の無料開放実施。
	電話、窓口での丁寧な対応	2	・接遇マナー向上キャンペーンの実施。年2回(7月・1月) ・開館時の職員、スタッフによる挨拶、丁寧な対応を徹底
	清潔な服装・見出し並	2	
	名札の着用	2	
	ベビーカー置場・幼児レインコート置場の設置	2	・ベビーカー置場(1階/2階)設置 ・幼児用レインコート置場(幼児室)設置
利用者支援	備品等の貸し出し	2	・音響機器備品貸出帳へ記載し管理 ・施設の空調が3週間にわたり故障した際、利用者貸出用ひざ掛けを早急に購入、貸し出しを実施
	活動に関する情報提供・紹介・助言	2	・「都賀コミセンだより」にてサークル活動紹介 ・サークル案内を毎月発行(更新)ジャンル別、募集の有無
	地域の文化資源、人材等の情報発信	2	・サークル活動の積極的な発信 ・コミュニティまつりでのサークル紹介及び地域イベント人材の集結等
(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	都賀コミュニティセンターホームページを毎月、随時更新
	利用パンフレット・利用ガイドの受付等への配慮	2	受付カウンターに利用パンフレット及び利用ガイドを設置
	情報誌、ちらし等の作成・配布	2	地域コミュニティ誌に自主事業を毎月掲載
	施設の業務を紹介する資料の作成・配布	2	施設業務を紹介する掲示物を1階ロビーに掲示
	コミュニティセンターだよりの定期発行・自治会への配布	2	都賀コミセンだよりを四半期毎に発行(受付カウンターで配布)
	施設情報の地域タウン誌への掲載	2	地域コミュニティ誌に自主事業を毎月掲載
	新聞各社への掲載依頼情報投げ込み	2	新聞社及びマス媒体(ケーブルTV等)へコミュニティまつり等サークル活動の発表及び成果等の取材要請と取材
	インターネット検索上位ヒットへの仕掛け	2	インターネットへの上位ヒット仕掛けとして「SEO」検索エンジン最適化で検索結果が上位に出る仕組みを導入設定
	営業活動の実施	2	施設に「来たくなる」広報ツールとしてパンフレット2種、ホームページにて自主事業、施設案内を積極的に行う
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	管理責任者(所長、副所長2名)体制、開館中は責任者の常駐を実施
	有資格者の存在・配置	2	有資格者(ボイラー、空調、電気)常駐及び配置
	接遇マニュアル等の作成	2	接遇マニュアル基準書
	適切な人員配置	2	
	職員への研修	2	・平成26年7月防災訓練実施 ・接遇マナー向上キャンペーンの実施による接遇向上を図る
	連絡ノート等による全従業員の情報共有	2	連絡ノートにより情報共有及び連携
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	自主事業(認知症理解と予防、親子での参加企画、民話を聞く会、夏休み体験企画、料理教室、ロビーコンサート、餅つき大会等)による世代間交流企画
	通常利用者の妨げにならない配慮	2	
	地元企業との連携	2	東京ガス(千葉支社)等と連携、継続中
	自主事業講師の紹介	2	講師一覧を作成し、地域団体等からの講師要請時には、許可を得た上で紹介
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	施設内を巡回確認実施(設備管理報告で確認)
	予防保全の実施	2	施設内を巡回確認実施(設備管理報告で確認)
	修繕の実施	2	修繕を要する事案は、報告及び計画書を速やかに作成し修繕費用を勘案の上、迅速な対応を図る
	駐車場管理業務の実施	2	駐車等の整理、禁止場所等など随時巡回し管理
	日常点検データ、設備等修繕情報の一元管理	2	日常点検データ及び設備修繕情報等は一元管理を実施

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	全館清掃及び仕様書に基づいた床面の洗浄・ワックス等の実施
	美観の保持	2	
	備品の管理・台帳作成	2	管理台帳にて管理(7月に備品確認、調査実施)
	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持	2	運転監視業務、日常点検、定期点検・整備業務
	盗撮・盗聴の防止	2	
	警備の実施・日誌の作成	2	
	鍵の受渡し記録の作成	2	渡し時及び回収時に、受付台帳へ記録チェックを記載し確認
緊急時の対応	急病等への対応マニュアルの作成	2	危機管理マニュアルにて対応
	消防計画の策定	2	消防計画策定済。平成24年12月優良防火施設認定(防火管理者変更)3年間～平成27年3月迄
	消防訓練の実施	2	消防訓練の実施済(7月・3月実施)
	職員へのAED講習	2	AED講習実施
	備蓄倉庫スペース確保	2	避難所としてのスペース確保、2階資料室へ一括ストック
事業の適正な実施	適正な再委託先の選定	2	地元企業への再委託
(4)管理経費の削減			
管理経費の低兼化	経費削減の努力	2	設備担当者の常駐による維持管理、小規模修繕実施、節電、複数業者からの見積り徴収等

合計	150
平均	2

※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
75	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 食に関するイベントが多く、特色があって評価できる。  
 イ 施設の予約方法に関して、利用者アンケート結果では「不満足」とする意見があるため、例えば、「当日先着順」としている体育館利用の受付方法を、「事前予約」にできないかなど、利用者サービスの向上につながる工夫に努められたい。  
 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。