

令和 3 年度 柏市民交流センター及び柏市民ギャラリー 年次事業報告書 目次

I 管理業務の実施状況

(1) 実施した業務内容

1、施設の運営に関する方針	P 2
2、運営体制、職員配置、業務分担及び勤務状況	P 3～P 5
3、職員の行事・会議・研修等の報告	P 5
4、サービス向上の取り組み	P 6
5、利用者の要望の把握と反映（アンケート調査報告）	P 6～P 7
6、安心・安全の取り組み	P 7～P 9
7、個人情報保護及び情報公開に対する取り組み	P 9～P 10

(2) 施設等の管理運営に関する業務

1、設備管理	P 10
2、管理運営に伴う第三者への再委託	P 10～P 11
3、巡回点検	P 11
4、修繕	P 11
5、備品管理	P 11～P 12

(3) 事故・緊急対応 P 12

(4) 自主事業実施報告 P 12～P 14

II 公の施設の利用状況

(1) 利用区分数	P 14
(2) 稼働率	P 14
(3) 利用人数	P 14

III 利用料金の収入状況

(1) 施設利用料金（入金ベース）	P 14
(2) 施設利用料金（利用発生ベース）	P 14

IV 管理業務に要した経費の収支状況

(1) 収支報告書	P 14
(2) 管理運営費共同企業体内訳分収支決算表	P 14
(3) 収支差額要因	P 14

V その他

(1) 自己評価	P 15
(2) その他特記事項	P 16

I 管理業務の実施状況

(1) 実施した業務内容

1、施設の運営に関する方針

<管理運営方針>

提案書に基づき、下記の管理運営方針を定め、管理運営を行った。

■基本方針

「市民が集い、活動し、交流する、市民活動のプラットフォーム」として、公平・公正な立場で「協働のまちづくり」の中間支援の推進。

「高める」・・・・・・市民活動（個人）の活動・事業・運営を支援する

「広げる・つなぐ」・・・・市民活動の担い手のすそ野を広げ、交流の機会を創出する

「文化を愉しむ」・・・・芸術鑑賞・市民の文化活動を支援し、人材の育成、柏らしさを創出する
上記を実現する「パレット柏キャンパス」として、次の3点に留意した。

- ① 確かな管理運営手法で、誰にでも公平・公正な対応
- ② 新しい芽に敏感に対応できる柔軟な姿勢
- ③ 様々な団体・活動をつなげるコーディネート役

■管理運営方針

上記基本方針のもと、当施設では指定管理期間を通じ、以下の管理運営方針を掲げ取り組む。

- ① 有益で魅力的な事業の実施。
- ② 安全・安心で快適な空間提供を実現させ、適切で効果的なリスクマネジメントを行う。
- ③ 各種法令を遵守し、規約・マニュアルに則った公平・公正な管理運営を行う。
- ④ 利用者ニーズを業務に反映させ、サービス向上に向け、継続的な改善を行う。
- ⑤ 環境への配慮や省エネ等、効率的な資源活用による管理運営コストの削減に努める。
- ⑥ 礼節を重んじ、誠実でやさしい、ホスピタリティの感じられる接遇で利用者に対応する。

■事業の実施方針

市民交流センターと市民ギャラリーという2つの機能に与えられた下記9のミッションを常に念頭におき、各種の中間支援を行いながら、多くの人や団体が柏市の未来に向かって協働のまちづくりを一層推進する。

「9のミッション」 ①～⑤柏市民交流センター ⑥～⑨柏市民ギャラリー

- ① 地域の様々な主体と市民公益活動団体の連携・協働の促進
- ② 市民公益活動の活性化につながる情報の収集・発信
- ③ 市民公益活動への理解や参加の促進
- ④ 市民公益活動団体等の基盤強化等の支援
- ⑤ 中心市街地の賑わい及び柏らしさの創出・演出
- ⑥ 市民の芸術文化活動の支援

- ⑦ 柏らしさの創出・演出
- ⑧ 市民への芸術文化鑑賞機会の提供
- ⑨ 文化振興を担う人材の育成

<数値目標に対しての実績>

市民交流センター・柏市民ギャラリーともに稼働率、利用人数、利用料収入ともに新型コロナウイルス感染拡大のため目標値を下回る実績となった。特に、市民ギャラリーでは利用者の多数が高齢者であるため、活動を取りやめる団体が多く、稼働率・利用人数・施設利用料の減少が大きかった。

登録団体は、作業室の利用・コワーキングスペースの利用者の登録が増えてきている。

	項目	目標値	実績	達成率
柏市民交流センター				
柏市民ギャラリー				
利用者評価				

* 交流センター利用者はギャラリー・オープンスペース利用者を含む

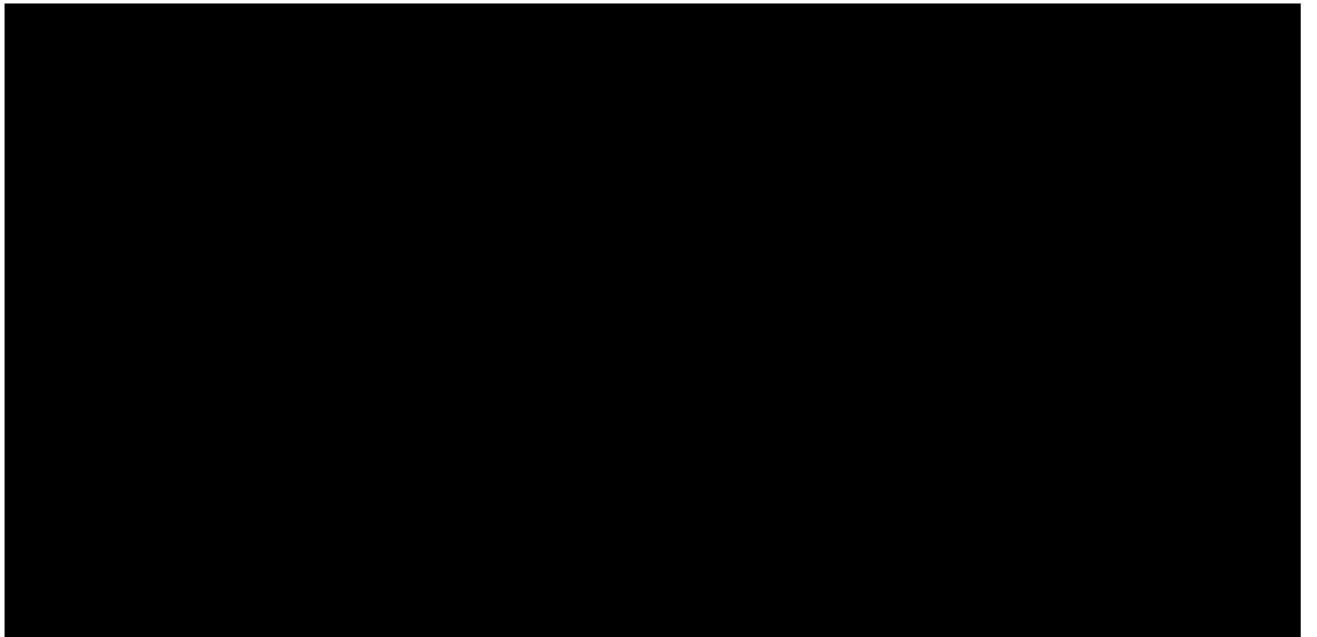
* 市民ギャラリー自主事業について、3年度は版画教室のみの開催で実績はその時のものである

2、運営体制、職員配置、業務分担及び勤務状況

<運営体制>

運営にあたっては、下記2社で構成された共同企業体各社に所属する職員・スタッフが業務に従事した。

代表企業	アクティオ株式会社	
構成企業	オリックス・ファシリティーズ株式会社	



＜職員配置及び業務分担＞

開館日数 358 日間（年末年始 6 日、施設メンテナンス 1 日の各業務に対して下記のとおり業務分担を行い、過不足なく人員を配置した。

令和 4 年 3 月現在

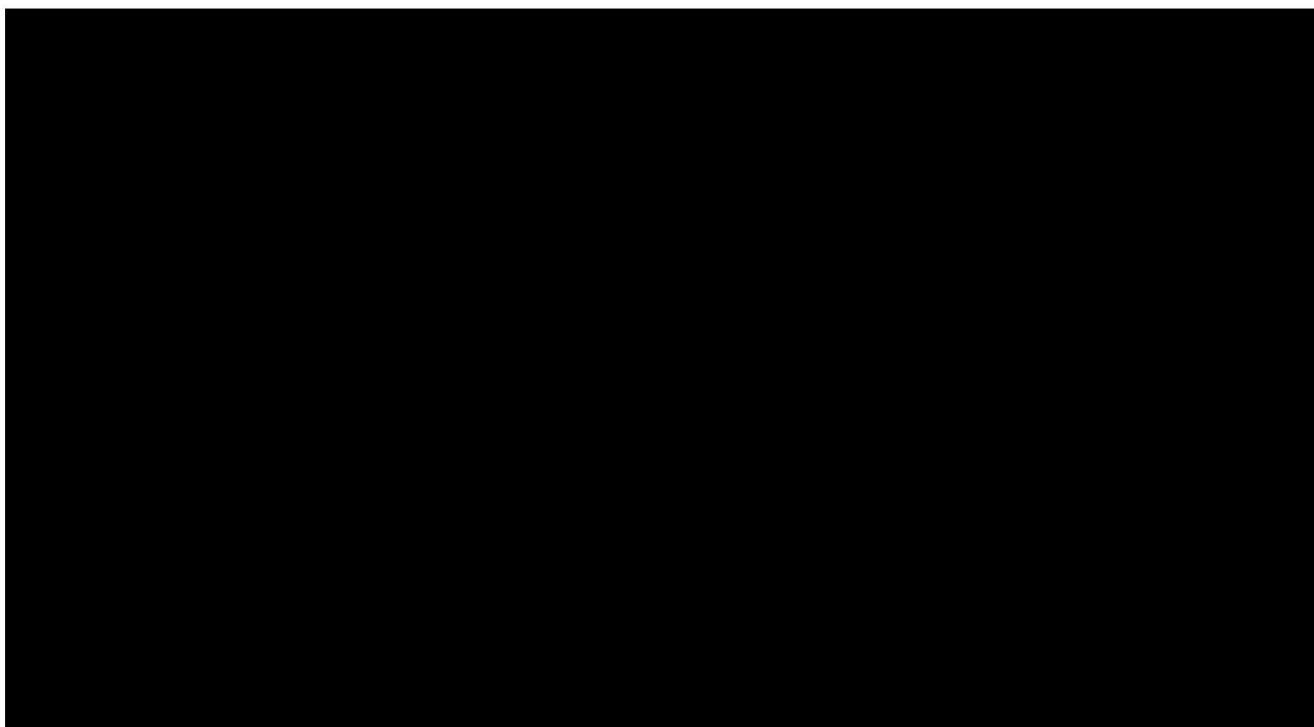
役職	人数	資格	業務分掌
所長	1 人		
副所長	2 人		
職員	3 人		
施設 受付スタッフ	13 人		
経理担当	1 人		

＜勤務状況＞

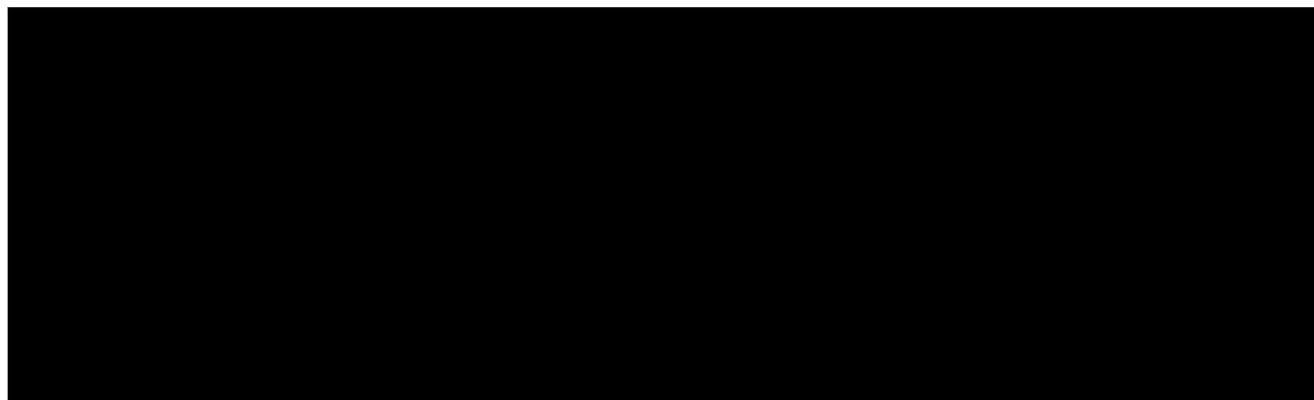
年間を通した勤務状況は下記の通り。

管理運営全般・受付運営業務		
アクティオ株式会社	常勤職員 6 人	
	受付スタッフ 13 人	
	経理担当 1 名	
設備管理・清掃等業務		
オリックス・ファシリティーズ株式会社	清掃	

3、職員の行事・会議・研修等の報告



4、サービス向上の取り組み



5、利用者の要望の把握と反映（アンケート調査報告）

利用者へのアンケート（無記名）を8月と3月に実施した。

各質問に寄せられた「やや不満、不満」については自由記述のコメントを参照し対応した。その他、寄せられた要望について実施可能な項目については市と協議の上、改善を図った。

実施内容及びアンケート結果は下記のとおり。

- ・第1回調査 8月 回収数 300枚
- ・第2回調査 3月 回収数 159件（グーグルフォームにて実施）

接客評価のまとめ（5段階評価の平均）

8月実施時（アンケート総数300）

評価	総合受付 対応	館内の清 潔	清掃スタ ッフ対応	施設満足	設備備品 満足	HP 内容	FB 内容	YouTube
5	136	177	154	150	120	52	26	12
4	93	80	79	95	105	52	17	8
3	38	15	32	21	35	70	34	14
2	3	0	0	2	6	10	0	0
1	1	0	0	2	1	1	1	0
平均	4.33	4.60	4.46	4.44	4.26	3.78	3.86	3.94

3月実施時（アンケート総数159）

評価	総合受付 対応	館内の清 潔	清掃スタ ッフ対応	施設満足	設備備品 満足	HP 内容	FB 内容	YouTube
5	62	70	63	51	42	17	11	12
4	74	79	68	80	80	60	23	23
3	19	8	27	23	32	57	30	23
2	4	2	1	4	4	5	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
平均	4.22	4.36	4.21	4.13	4.01	3.64	3.7	3.81

・3月の評価では、不満足の評価は0となったが、若干平均ポイントの低下が見られた。今後さらにサービスの見直しや接遇研修等の取り組みをしていく。また、新型コロナウイルス拡大をきっかけに動画配信での事業展開を開始した。「YouTube 内容」については動画数の増加だけでなく内容についても利用者の皆様の声を聴きながら改善を図っていく必要がある。

6、安心・安全の取り組み

日常の巡回点検・安全点検などを通して、事故発生の未然防止に努めている。また、警察・消防署等との連携はもとより、緊急時のための緊急連絡網の整備及び各種の情報共有（朝礼時、グループ会議時）や訓練を定期的の実施している。

<主な安心・安全の取り組み>

緊急連絡網の整備

日常的な職員による来館者への積極的なあいさつの実施

不審者等への対応も兼ねた、職員による定期的な施設内巡回

<防災対策>

利用者の避難経路の把握

消防計画の作成

年2回の消防・避難訓練の実施

<事故・緊急時対策>

全職員が救急救命講習を受講

<衛生管理>

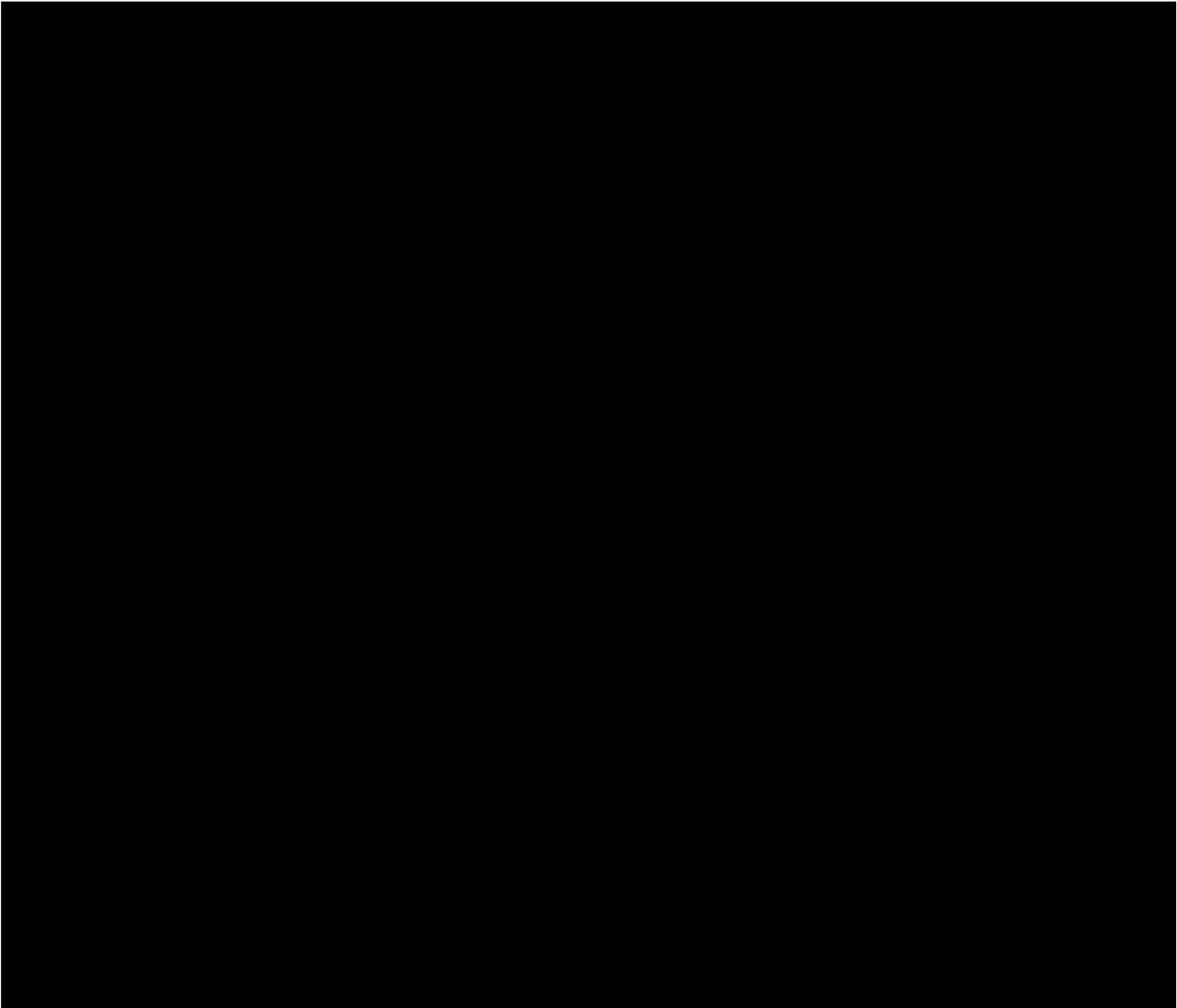
毎日の行き届いた館内清掃の実施

<現金管理>

職員が、毎日の売り上げと小口の確認をし、現金に関しては、事務室内に設置されている、金庫をロッカーに保管し2重の施錠をしている。また、領収書には通し番号を振り、管理の徹底を図っている。

<指定管理者総合賠償保険の加入>

指定管理業務にかかるリスクに適切に対応するため、危機発生後の二次被害の防止策として、下記の各種保険に加入している。



7、個人情報保護及び情報公開に対する取り組み

柏市個人情報保護条例に則り、各種規定を定め、プライバシーポリシー及び個人情報保護方針を遵守し、個人情報保護に努めている。共同企業体2社は、既にPマークを取得しており、個人情報保護マニュアルに沿って個人情報の漏洩を防止している。

<個人情報保護に係る管理規定の整備>

組織として「個人情報管理規定」や「プライバシーポリシー」を規定するほか、既に社内的に個人情報取り扱い規定の策定や情報セキュリティへの対応、情報管理責任者の指名、社員教育などを行っており、漏洩や滅失、毀損の無いよう業務体制を固めている。

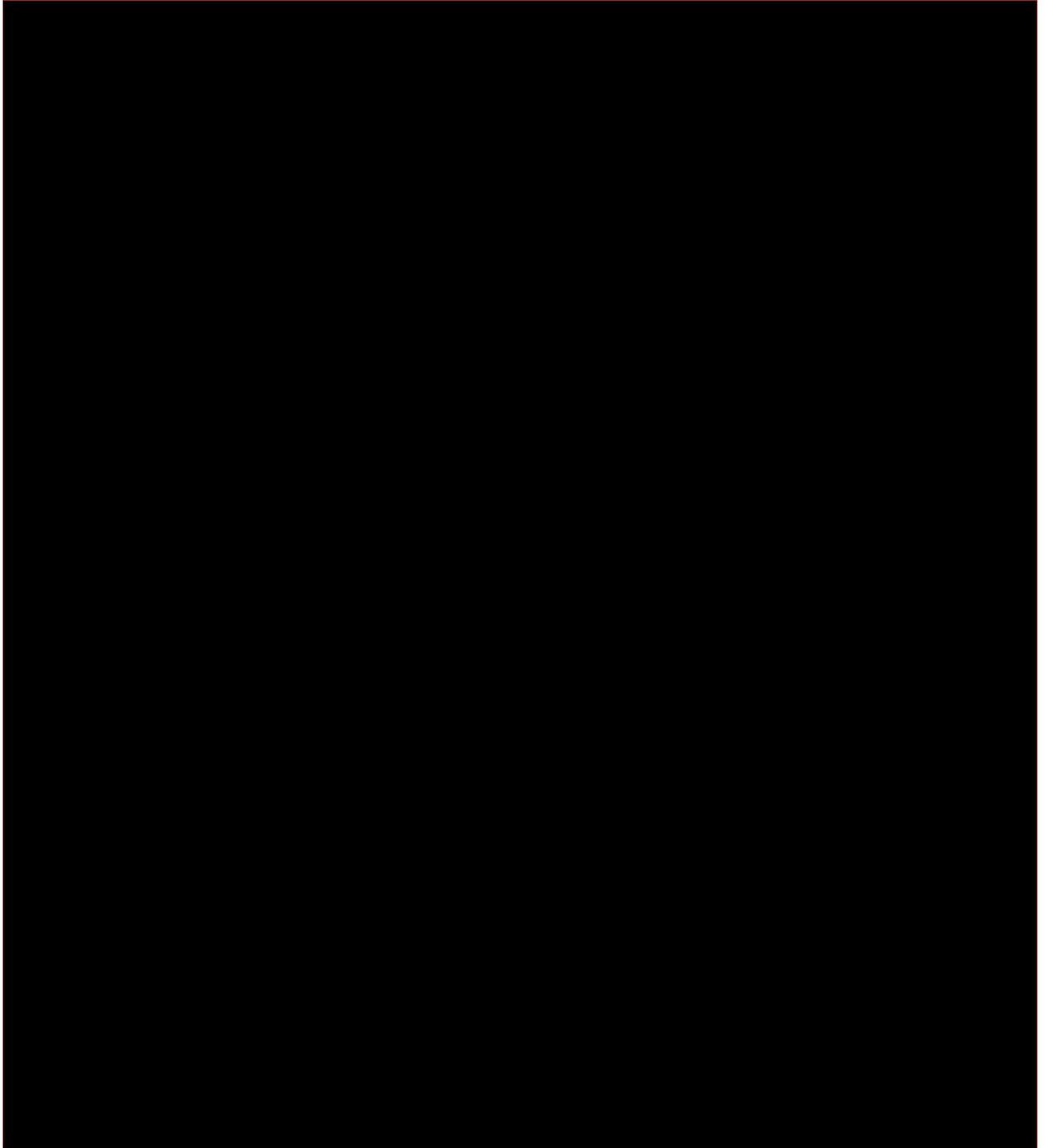
<個人情報保護の組織の構築と研修の実施>

所長を個人情報管理の責任者とする施設における個人情報保護の体制を構築し、定期的に管理状態に関する内部監査を実施している。また、パレット柏における個人情報保護の為の研修を定期的で開催するなど、職員の資質向上に努めている。年に1回、職員・スタッフ全員を対象に個人情報保護教育テストを実施し（1/20）、100点満点の80点以上を全員が獲得。

(2)施設等の管理運営に関する業務

1、設備管理

施設の設備管理業務に関しては、該当する各種法律および業務仕様書に基づき、当初に策定した年間計画に従って、適切に実施している。定期点検等で不具合等指摘箇所があった場合は、速やかに市担当課に報告したうえで、指定管理者の範囲内で実施できる修繕等に関しては、即時見積もりを取り寄せ、検討し実施している。軽微なものに関しては、その場で即時対応している。



4、修繕

修繕に関しては、軽微なものは即時対応するほか、指定管理者の予算範囲内で実施できるものは、

市担当課と相談のうえ、速やかに実施している。

＜主たる実施案件＞

実施日	内容	備考
2021/4/14	オープンスペーステーブル脚交換	破損交換
2021/4/27	館内時計電池交換	
【修繕対応】		
・5/22(土) ギャラリー倉庫コーナーガード再設置		
・5/24(月) 協働推進課カウンターシャッターのネジ再取付		
・6/1(火) 総合受付カウンター左側天井吊り下げ照明器具交換		
・6/15(火) 室外機 HM0-4②室外機インバーター組品交換		
・6/16(水) サポートコーナーカウンター中央天井吊り下げ照明器具交換		
・6/22(火) 女子更衣室換気扇交換、多目 A 前空調吹出口結露対策及び天井修繕、自動ドアガイドレール軋み修繕		
・6/25(金) ①男子トイレ奥便座蓋組品ほか交換		
・8/16(月) ⑨女子トイレ手前ダッシュフィルター破損の為交換手配		
・9/24(金) ギャラリーエアタイトケース内設置調湿剤交換		
・12/29(水) イス洗浄作業実施		
・2/7(月) レコーダー修理		
・2/22(火) 女子トイレ水石けん交換		
・3/8(火) 便座蓋納品		
・3/9(水) :排水管清掃		
・3/10(木) : P C 障害対応		

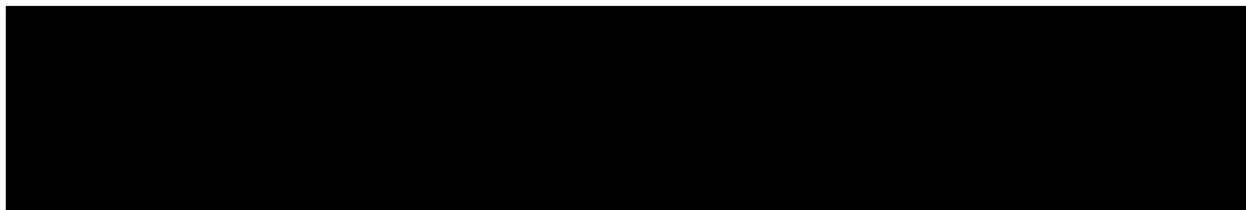
5、備品管理

備品管理に関しては、備品管理台帳に基づき、適正に管理を行っている。利用者への貸し出しを行う備品は、日常的にメンテナンスを行っている。果実還元購入備品については、第1期指定管理期間の終了に伴い、備品の委譲等の手続きを確実に行いたい。

(3) 事故・緊急対応

事故・緊急対応に関しては、危機管理マニュアル及び緊急連絡網に基づき、対応している。また、

事故・緊急対応の大小を問わず、市担当課に必ず報告・相談を行っている。



(4) 自主事業実施報告

今年度はコロナウイルス感染拡大防止の対策を講じた上での実施となったため、参加人数、実施方法など様々な制約があった。

講座や午後のクラシックコンサートの動画配信を継続して実施した。

また、市民活動育成の為に自主講座や、他の施設、機関との共同開催の「里山再生プロジェクト」「ワイン学」等、主体が市民活動団体に移行している講座がある。来年度もこの動きを加速させていきたい。

令和3年度 自主事業一覧

事業種	実施日	イベント
自主	4月1日	柏市民ギャラリー 合同展示会4月1日(木)～4日(日)
提案	4月3日	やさしいデジカメ入門講座 1
自主	4月7日	おはなし会
提案	4月10日	やさしいデジカメ入門講座 2
自主	4月12日	～美学講座～動画撮影
自主	4月16日	スマホ・パソコン無料相談
提案	4月17日	やさしいデジカメ入門講座 3
提案	4月24日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.2 1
自主	4月28日	おたのしみ劇場
自主	5月5日	おはなし会
自主	5月8日	やさしいデジカメ入門講座 4
自主	5月14日	スマホ・パソコン無料相談
提案	5月15日	優しく美味しく発酵学 Part2 1
提案	5月22日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.2 2
提案	5月22日	手賀里山再生プロジェクト休耕田を畑に！(不定期開催)
自主	6月2日	おはなし会
自主	6月11日	スマホ・パソコン無料相談
提案	6月12日	優しく美味しく発酵学 Part2 2
自主	6月18日	柏融展
提案	6月19日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.2 3

自主	7月4日	おやこ舞台鑑賞会 劇団風の子「ポロロンシアターげんきかーい」
自主	7月7日	おはなし会
自主	7月8日	7月午後のクラシックコンサート
自主	7月9日	スマホ・パソコン無料相談
提案	7月10日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.2 4
提案	7月17日	優しく美味しく発酵学 Part2 3
自主	7月25日	高島野十郎展7月25日(日)～8月8日(日)
提案	8月1日	夢とロマンの「空の探検」Vol.1 1
自主	8月5日	8月午後のクラシックコンサート
自主	8月5日	夏休み自由研究お助け講座フィールドワーク「生き物について学ぼう」
自主	8月11日	美学講座「気分はハワイ！アロハフィットネスでバケーション」
自主	8月12日	コレクターの知られざる名品展 8月12日(木)～31日(火)
自主	8月13日	スマホ・パソコン無料相談
自主	9月10日	スマホ・パソコン無料相談
自主	9月16日	大野隆司版画展ビタミン絵～
自主	9月19日	美学講座「マスクでも笑顔が映える！メイクのコツ」
自主	9月23日	9月午後のクラシックコンサート
提案	9月25日	【延期分】優しく美味しく発酵学 Part2 4
提案	9月26日	夢とロマンの「空の探検」Vol.1 2
提案	10月2日	学問のススメ「ほんとうの数学 Part.1」～古代の求積法を学ぶ～
自主	10月6日	おはなし会
自主	10月7日	10月午後のクラシックコンサート
自主	10月8日	スマホ・パソコン無料相談
自主	10月8日	柏の自然と生きものフェスタ 2021「柏にこんな生きものが」
自主	10月9日	柏の自然と生きものフェスタ 2021「柏にこんな生きものが」
自主	10月10日	柏の自然と生きものフェスタ 2021「柏にこんな生きものが」
自主	10月11日	柏の自然と生きものフェスタ 2021「柏にこんな生きものが」
提案	10月16日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.3
提案	10月24日	優しく美味しく発酵学 Part3
自主	11月8日	美学講座「心も体もあったまる温活講座」
自主	11月10日	おはなし会
自主	11月12日	スマホ・パソコン無料相談
提案	11月13日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.3
提案	11月13日	学問のススメ「ほんとうの数学 Part.1」 ～古代の求積法を学ぶ～
自主	11月14日	絵本作り講座

自主	11 月 14 日	みんなで楽しむ落語会
自主	11 月 21 日	絵本作り講座
提案	11 月 27 日	優しく美味しく発酵学 Part3
提案	11 月 28 日	空の探検 Vol.2
自主	12 月 1 日	おはなし会
自主	12 月 2 日	12 月午後のクラシックコンサート
提案	12 月 4 日	学問のススメ「ほんとうの数学 Part.1」 ～古代の求積法を学ぶ～
自主	12 月 5 日	絵本作り講座
自主	12 月 10 日	スマホ・パソコン無料相談
提案	12 月 11 日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.3
自主	12 月 17 日	クリスマスコンサート with ワイン ～ワインとピアノのタベ～
提案	12 月 18 日	優しく美味しく発酵学 Part3
自主	12 月 19 日	ムダ紙からポストカードを作ろう
自主	12 月 22 日	おたのしみ劇場
自主	1 月 5 日	おはなし会
自主	1 月 6 日	1 月午後のクラシックコンサート
自主	1 月 14 日	スマホ・パソコン無料相談
提案	1 月 15 日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.3
提案	1 月 15 日	学問のススメ「ほんとうの数学 Part.1」～古代の求積法を学ぶ～
提案	1 月 22 日	優しく美味しく発酵学 Part3
提案	1 月 23 日	空の探検 Vol.2
自主	1 月 30 日	健康・福祉フォーラム
提案	2 月 5 日	学問のススメ「ほんとうの数学 Part.1」～古代の求積法を学ぶ～
自主	2 月 10 日	スマホ・パソコン無料相談
自主	2 月 12 日	みんなで楽しむ落語会
自主	2 月 27 日	親子で楽しむワークショップ
自主	3 月 2 日	おはなし会
自主	3 月 11 日	スマホ・パソコン無料相談
提案	3 月 12 日	人生を豊かに愉しむためのワイン学 Vol.3
自主	3 月 12 日	もしもの時の親子で防災コンサート&講座
自主	3 月 12 日	大野隆司 版画教室
自主	3 月 13 日	大野隆司 版画教室
自主	3 月 23 日	おたのしみ劇場
自主	3 月 22 日	ストリートピアノ 3/22～3/29

自主	3 月 31 日	3 月午後のクラシックコンサート
----	----------	------------------

自主	60
提案	30
事業数	90

Ⅱ 施設の利用状況

別添 1 ～ 3 月次報告資料参照

Ⅲ 利用料金の収入状況

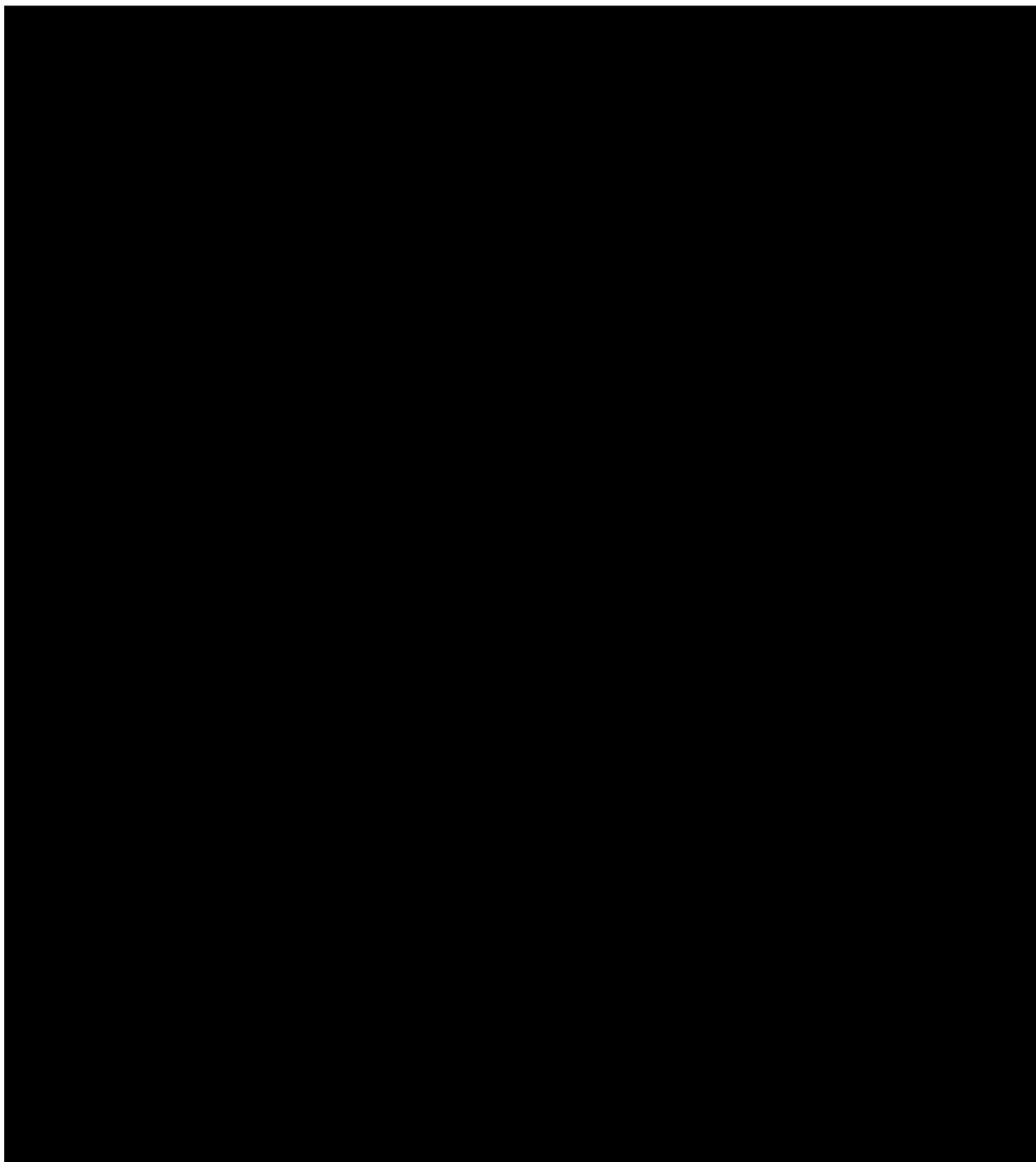
別添 4, 5 月次報告資料参照

Ⅳ 管理業務に要した経費の収支状況

別添 6 ～ 8 収支報告書参照

V その他

(1) 自己評価



※評価項目 Aー提案書・計画書・仕様書の各項目で掲げた目標以上の成果

Bー提案書・計画書・仕様書の各項目の基準を標準に満たす成果

Cー提案書・計画書・仕様書の各項目の基準を満たさず、行政からの指導が必要

(2) その他特記事項



以上