

令和2年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉県勤労市民プラザ（長沼原・幕張）
条例上の設置目的	勤労市民の文化の向上及び健康の増進を図り、もって福祉の増進に寄与するため、勤労市民プラザを設置する。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	勤労市民が安心して、喜びをもって働くことができるよう、雇用対策をはじめ、労働環境の整備や福利厚生の充実等、市が展開する各種施策の一端を担う。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	勤労市民の多様な学習・サークル活動、さらにはスポーツ等の活動の場所として、会議室・多目的ホール・体育館・トレーニング室等多くの機能を備えた施設の効率的かつ効果的な利用促進による、勤労者福祉の増進。
制度導入により見込まれる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者目線に立った、事業の企画及び実施、施設の管理等に関するノウハウによる、効率的かつ効果的な施設の管理運営。 ・柔軟な料金設定や幅広い広報による、施設の利用促進。 ・実地の状況に即した対応による、施設の保全・トラブルの未然防止。 ・指定管理者のノウハウと経験を活かした、地域連携との多様な企画による、施設の効果的活用及び利用促進。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者数 ② 稼働率 ③ 顧客満足度
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 240,000人 ② 58%（指定管理期間最終年度） ③ 70点以上（指定管理期間最終年度）
所管課	経済農政局経済部雇用推進課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	Fun Space・オーチュー共同事業体
構成団体 （共同事業体の場合）	Fun Space株式会社（代表企業） 株式会社オーチュー（構成企業）
主たる事業所の所在地（代表団体）	東京都新宿区西新宿3丁目2番26号
指定期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日（2年）
選定方法	非公募
非公募理由	他施設との統合等について引き続き協議・検討する必要がある、その検討期間を2年間で設定したことから、指定期間が短期となるため、市民サービスの低下を招くことなく、管理運営の継続を可能とするために非公募とした。
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

3 管理運営の成果・実績

（1）成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	令和2年度実績	達成率※
利用者数	240,000人（237,000人）	95,066人	39.6%（40.1%）
稼働率	58.0%（57.5%）	41.1%	70.9%（71.5%）
顧客満足度	指定期間最終年度70点以上	75.3%	107.6%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

（2）その他利用状況を示す指標

指標	令和2年度実績
利用件数	9,752件
利用料金	23,183,285円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
指定管理料	実績	72,655	57,865	実績－計画	11,890	新型コロナ等の影響への補填による増
	計画	60,765	58,551	計画－提案	△ 853	料金改定に伴う利用料金収入の増
	提案	61,618	59,318			
利用料金収入	実績	23,183	42,667	実績－計画	△ 23,781	新型コロナウイルス感染症拡大による減
	計画	46,964	46,878	計画－提案	853	料金改定に伴う利用料金収入の増
	提案	46,111	46,111			
その他収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	95,838	100,532	実績－計画	△ 11,891	
	計画	107,729	105,429	計画－提案	0	
	提案	107,729	105,429			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	61,337	60,140	実績－計画	0	
	計画	61,337	60,140	計画－提案	0	
	提案	61,337	60,140			
事務費	実績	15,646	18,330	実績－計画	△ 9,104	光熱水費の減△6,669千円【内訳】 幕張大規模改修(△4,514千円)、コロナ による休館等(△2,155千円)
	計画	24,750	23,669	計画－提案	0	
	提案	24,750	23,669			
管理費	実績	14,081	13,723	実績－計画	△ 525	建物に係る定期検査実施項目の精 査による設備機器管理費の減
	計画	14,606	14,627	計画－提案	0	
	提案	14,606	14,627			
委託費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
その他事業費 (備品購入費)	実績	0	0	実績－計画	△ 2,236	備品購入を計画したが、H31年度 の利益還元分で調達できたため。
	計画	2,236	2,193	計画－提案	0	
	提案	2,236	2,193			
間接費	実績	4,800	4,800	実績－計画	0	
	計画	4,800	4,800	計画－提案	0	
	提案	4,800	4,800			
合計	実績	95,864	96,993	実績－計画	△ 11,865	
	計画	107,729	105,429	計画－提案	0	
	提案	107,729	105,429			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

- ・「一般管理費」として計上。
- ・経費の内訳及び積算根拠 代表企業本社に関する経費で、次の3項目の担当員の関与時間等の試算結果を目途に計上。
 - ①経理・法務業務（請求・支払、月次報告書・契約書作成等）2,700円×50時間＝135,000円/月/施設
 - ②運営サポート業務（研修開催や不具合対応等）2,700円×14時間＝37,800円/月/施設
 - ③間接経費（ソフトウェア費用や各種保険等）27,200円/月/施設

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】令和元年度
自主事業収入	実績	8,303	20,138
その他収入	実績		
合計	実績	8,303	20,138

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】令和元年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	546	2,452
管理費	実績	0	0
委託費	実績	6,219	10,666
使用料	実績	2,088	5,507
事業費	実績		
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	8,853	18,625

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

		令和2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	95,838	100,532
	支出合計	95,864	96,993
	収支(a)	△26	3,539
自主事業	収入合計	8,303	20,138
	支出合計	8,853	18,625
	収支	△550	1,513
総収入		104,141	120,670
総支出		104,717	115,618
収支		△576	5,052
利益の還元額 [a×20%]		0	707
利益還元の内容		利益還元なし	備品の購入

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者237,000人の達成 (市設定目標)	C	施設利用者95,066人 (目標達成率40.1%) (市の要請による施設の閉館 (48日) や一部閉館 (98日) 等時短営業を考慮した年間営業時間数、諸室利用制限などの新型コロナウイルス感染拡大の影響等を考慮すると、令和2年度の利用者数実績は概ね例年通りの実績であると考えられ、C評価とする。) (令和元年度：216,181人、平成30年度：226,982人、平成28年度：241,526人 ※平成29年度は大規模改修工事の影響を受けたため算定外)
施設稼働率57.5%の達成 (市設定目標)	C	施設稼働率41.1% (目標達成率71.5%) ※令和2年度の開館日における稼働率 (利用コマ数10,292/利用可能コマ数25,029) 年間を通して稼働率が低い傾向にあり、実績値は直近3年度の平均稼働率と比較すると11ポイントの減少があった。近隣類似施設の稼働率についても同様に10~15ポイント程度の低下の傾向であり、近隣競合施設の新設等の稼働率へ影響する要因は無く、この傾向は新型コロナ感染拡大等の影響によるものと思われる。 本事業者の施設運営による稼働率は、これまで大きな変動なく概ね同水準であり、新型コロナ感染拡大等の影響がなかった場合には、例年通りの水準になると考えられることから、C評価とする。
顧客満足度70点以上の達成	B	顧客満足度75.3点の達成 (達成率107.6%)

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。)
B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。)
C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	提案額61,618千円 指定管理料実績72,655千円 (+17.9%) 提案額と実績額の差額は、消費税率改定に伴う利用料金収入増額分と新型コロナウイルス感染症拡大等の影響による収入減額分の補填によるもので、選定時の提案額と同額と判断し、市の評価は「C」とする。 72,654,574円=提案額61,618,000円 - 消費税率改定分853,000円 + 利用料金減収分11,889,574円

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- ：対象外(市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	B	C	特定の利用者に有利・不利にならないよう平等利用に留意するなど、提案通りに管理運営が行われている。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力	A	C	責任者として所長又は副所長が常駐し、提案通りの体制で運営している。 各種訓練・研修を実施し、従業員の能力向上に努めている。
(1) 人的組織体制の充実			
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務			
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮	B	B	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市の指示により休館等をしたが、それ以外は管理運営の基準に基づく運営が行われた。 感染拡大の影響で近隣学校・企業との連携が困難な中でも、長沼原においては千葉大付属特別支援学校と連携し、生徒が栽培・収穫した野菜の販売場所を施設入り口に設けるなど、障害児の就労に向けた学習に積極的に協力している。
(1) 幅広い施設利用の確保			
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実			
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施			
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 経済農政局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
予約システムについては、従前より利用者から「わかりにくい、使いづらい」等の改善の声が聞かれることから、より利便性が高められるよう、運営主体である千葉県に対し改善を要望していくこと。	令和元年度	市から県へのちば施設予約システム改修要望の中で、本件について要望を行った。 指定管理者側においては、予約システム上に補足を記載するとともに、施設職員による操作サポートをするなど、円滑な運用を図っている。

6 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

実施内容	調査方法	施設利用者を対象として、無作為抽出により、利用時窓口で調査票を配布し、終了時に回収、統計学に基づく集計により分析。また、同時に職員による評価を同項目にて調査。 各項目を大不満から大満足まで10段階で回答し、その総平均で点数化。100点満点のうち、70点以上を合格点とする。
	回答者数	[長沼原勤労市民プラザ] 213件、[幕張勤労市民プラザ] 189件
	質問項目	(1) 受付の対応 (2) 電話の対応 (3) イベントの充実度 (4) 各種情報提供の充実度 (5) 利用しやすい雰囲気作り (6) ご要望、ご意見への対応 (7) 予約システムの使い勝手 (8) 各部屋の清潔感 (9) 各部屋の空調の快適性 (10) ロビー・エントランスの快適性 (11) トイレの清潔感 (12) 設備・備品の充実度 (13) 館内放送・BGMの適切さ (14) 付帯設備の充実度 (15) 案内掲示物の充実度 その他回答者属性 (性別・年代・利用目的等)
結果	<p>※有効回答数から集計分析対象として、無作為抽出し、統計学に基づくクロス集計により分析。</p> <p>[長沼原勤労市民プラザ] 顧客満足度：74.4点 職員評価：72.4点 ・総合的には利用者の方に満足していただいている結果となった。 ・「トイレの清潔感」「受付の対応」「各部屋の清潔感」の評価が高く、衛生面や職員の対応の良さから、快く施設を利用いただいている様子が伺える。 ・「各部屋の空調の快適性」が低調な傾向である。感染防止のための換気の影響もあると推察されるが、運営ノウハウだけで対応していくには限界にきている部分もあり、一定規模の修繕や設備更新の検討が必要と考えられる。 ・職員による評価では、実際の顧客満足度調査と概ね同じ点数で一致している。職員が施設及び運営の既存の問題点を十分に把握していると言える。</p> <p>[幕張勤労市民プラザ] 顧客満足度：76.1点 職員評価：75.6点 ・総合的に利用者の方に満足していただいている結果となった。 ・「トイレの清潔感」「各部屋の清潔感」「ロビー・エントランスの快適性」といった項目の評価が高く、衛生面や職員の対応の良さから、快く施設を利用いただいている様子が伺える。 ・視聴覚室の利用者の受付・サービス面の満足度が低下したことで、総合的な満足度が前回と比べて低下した。本件を全職員で共有するとともに、室内環境の整備をはじめ、電話・受付対応の接遇を改めて徹底し、満足度向上を図っている。 ・職員による評価では、実際の顧客満足度調査と概ね同じ点数で一致している。職員が施設及び運営の既存の問題点を十分に把握していると言える。</p>	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
館内が寒い。	感染症防止対策の観点から館内の換気にご協力を頂いている。季節により暖房運転をし対応している。
施設内器具のスピーカーが壊れている。	ご指摘を受け業者へ調整を依頼した。現在は問題なくご利用いただけるようになっている。
トイレトペーパーの三角折りは感染リスクの観点から、やめていただきたい。	ご指摘を受け三角折りはやめました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	<p>所見</p> <p>■新型コロナウイルスの影響に対する取り組み 新型コロナウイルス感染症が拡大する中で難しい施設運営となったが、市の定める感染症防止対策の基準に従い、利用者によって格差が生じないように利用目的や利用人数に応じて公平な対応を実施できた。館内での感染症防止対策は気を緩めることなく、継続して実施している。</p> <p>■施設管理運営について 募集要項、仕様書等で示されている市の求める水準・内容については最低限の事項として満たしていると考えている。 企画提案書の記載事項についても満たしていると考えている。 常にアンテナをはり、新しい取り組みを実施している。現状維持は後退であるという意識を持ち、毎年改善に努めている。</p>
----------	---	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	<p>所見</p> <p>■新型コロナウイルスの影響に対する取り組み 新型コロナウイルス感染拡大の影響で様々な事態が発生しうる状況の中で、館内の感染症防止対策の徹底や、感染症防止啓発の掲示を行ったほか、緊急事態宣言発令による終日全館休館指示にも迅速に対応したことなどから、適切な管理運営を行ったと考える。 施設利用にあたっては、感染症拡大防止のために年間を通じて大きな制約を受け、利用者数や稼働率は当初の目標を達成することはできなかったが、そのような状況下でも、特に長沼原において庭球場の利用者数は、年間の利用可能コマ数あたりの利用人数は前年度比102.9%を達成している。終日全館休館等の期間があったにもかかわらず利用者数を拡大できたことは、積極的な運営が行われていると考えられ、高く評価できる。</p> <p>■利用促進の方策・利用者サービスの拡充について 感染症拡大の影響で他団体との連携が困難な中でも、近隣の特別支援学校の労働体験学習の場を提供するなど、生徒の就労支援学習に積極的に協力した。また、館内には季節ごとの飾りつけを行うほかにも、館内の雰囲気づくりを工夫した。コロナ禍でも、これら勤労福祉施設としての効用や快適な環境整備のために柔軟に工夫をしたことは高く評価できる。</p>
----------	---	---

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・新型コロナウイルス感染症の影響による市の要請に基づく臨時休館にも速やかに対応しつつ、概ね適切に管理運営が行われていると認められる。
- ・利用者ニーズを汲み取り、サービス内容の改善に努めることで稼働率の向上に努めるなど、積極的な運営が行われていることは評価に値する。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を適切に行うこと。
- ・今後も、顧客満足度を高められるよう、適切に管理運営されたい。