

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市文化交流プラザ	指定管理者	千葉トリニティ運営事業体
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日	所管課	市民局生活文化スポーツ部文化振興課

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			
	施設運営業務	通年	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール及び控室、リハーサル室、会議室の貸出業務 ・付属設備、器具の貸出業務 ・駐車場の利用受付業務 ・受付、接客、広報等の共通的な運営業務 			
	維持管理業務	通年	建物、設備、備品等の維持管理業務			
(1) 主な実施事業	事業名	実施時期	事業の概要			
	施設管理業務	通年	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書、事業報告書、日報、月次事業報告書等の作成 ・アンケート、モニタリング等の実施 			
	経営管理業務	通年				
	経営管理業務	通年				
(2) 利用状況	② 自主事業					
	事業名	実施時期	事業の概要			
	施設の興業の企画・誘致業務	通年	コンサート等の実施			
	飲食・物販事業	通年	レストランの運営、ケータリングの実施等			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)					
	施設名	H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)	H27目標値(C)	達成率(A)/(C)
	音楽ホール	91,887	86,000	106.8%	79,500	115.6%
	会議室	81,163	79,671	101.9%	90,000	90.2%
	リハーサル室	13,923	15,024	92.7%	17,000	81.9%
	レストラン	33,677	39,152	86.0%	44,200	76.2%
	合計	220,650	219,847	100.4%	230,700	95.6%
	参考値	スパ	廃止	151,888	—	—
	参考値	合計	220,650	371,735	59.4%	—
	(2) 利用状況	② 稼働率(回転率)				
施設名		H27年度(a)	H26年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H27目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)
音楽ホール		43.4%	44.7%	-1.3%	45.6%	-2.2%
会議室		33.3%	33.6%	-0.3%	36.3%	-3.0%
リハーサル室		63.8%	62.9%	0.9%	63.6%	0.2%
(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	0	0	—	その他: 郵便局等光熱水費 1,051
		利用料金	192,348	196,562	97.9%	
		自主事業	295,270	346,517	85.2%	
	その他	1,051	913	115.1%		
	合計	488,669	543,992	89.8%		
	(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
		人件費	59,749	68,920	86.7%	
事務費・管理費		99,568	103,830	95.9%		
委託費		69,389	72,117	96.2%		
自主事業		255,065	291,907	87.4%		
その他		—	—	—		
合計		483,771	536,774	90.1%		
(3) 収支状況		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)		
	4,898	7,218	▲ 2,320			

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉県文化交流プラザ設置管理条例第7条</td> <td>3,468件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県文化交流プラザ設置管理条例第8条</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県文化交流プラザ設置管理条例第9条</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県文化交流プラザ設置管理条例第7条	3,468件	使用不許可	千葉県文化交流プラザ設置管理条例第8条	0件	使用の制限	千葉県文化交流プラザ設置管理条例第9条	0件																											
処分の種別	処分根拠	件数																																						
使用許可	千葉県文化交流プラザ設置管理条例第7条	3,468件																																						
使用不許可	千葉県文化交流プラザ設置管理条例第8条	0件																																						
使用の制限	千葉県文化交流プラザ設置管理条例第9条	0件																																						
(5) 市への不服申立て	<件数> 0件																																							
(6) 情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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>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> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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	○	○		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	○	○																																						
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

① アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法: ホール、ケータリング 利用者から意見の収集を行った。 レストラン アンケート箱を常置し、年間を通して利用者意見の収集を行った。</p> <p>イ 回答者数: ホール利用者 15件、ホール来場者 136件、リハーサル室 8件、レストラン 97件、 ケータリング 30件、会議室(ケータリングを除く) 13件</p> <p>ウ 質問項目: ホール利用者 ①何度目のご利用か、②お知りになった理由、③受付スタッフの対応、④舞台スタッフの対応、 ⑤ホールの雰囲気、⑥料金設定、⑦総合評価、⑧次回も利用したいか ホール来場者 ①公演をお知りになった理由、②来場の理由、③料金設定、④公演内容、⑤公演して ほしいジャンル、⑥何度目のご利用か、⑦清掃状況、⑧施設の設備面、⑨スタッフの対応 リハーサル室 ①何度目のご利用か、②お知りになった理由、③受付スタッフの対応、④リハーサル室 の雰囲気、⑤料金設定、⑥総合評価、⑦次回も利用したいか レストラン ①何度目のご利用か、②ご利用の理由、③ご利用種別、④メニューの数、⑤お召し上がりの 料理、⑥スタッフの対応、⑦店内の雰囲気、⑧総合評価、⑨次回も利用したいか ケータリング ①何度目のご利用か、②お知りになった理由、③受付スタッフの対応、 ④会場スタッフの対応、⑤お召し上がりの料理、⑥館内の雰囲気、⑦料金設定、⑧総合評価、 ⑨次回も利用したいか 会議室(ケータリングを除く) ①何度目のご利用か、②お知りになった理由、③受付スタッフの対応、 ④会場スタッフの対応、⑤館内の雰囲気、⑥料金設定、⑦総合評価、⑧次回も利用したいか</p>
② 調査の結果 (抜粋)	<p>ホール利用者</p> <p>① 何度目のご利用か: 初めて 20.0%、2回目 13.3%、3~9回目 40.0%、10回以上 26.7%、未回答 0%</p> <p>⑦ 総合評価:満足 80.0%、やや満足 13.3%、普通 0%、やや不満 0%、不満 6.7%、未回答 0%</p> <p>⑧ 次回も利用したいか: はい 93.3%、いいえ 0%、未回答 6.7%</p> <p>ホール来場者</p> <p>⑥ 何度目のご利用か: 初めて 24.3%、2回目 14.7%、3~9回目 44.1%、10回以上 0%、未回答 16.9%</p> <p>⑧ 施設の設備面:非常に満足 16.2%、満足 49.3%、やや不満 5.9%、不満 0%、その他 0%、未回答 28.7%</p> <p>⑨ スタッフの対応:非常に満足 14.0%、満足 58.8%、やや不満 0%、不満 0%、その他 0%、未回答 27.2%</p> <p>リハーサル室</p> <p>① 何度目のご利用か: 初めて 12.5%、2回目 0%、3~9回目 0%、10回以上 87.5%、未回答 0%</p>

	<p>⑥ 総合評価:満足 75.0%、やや満足 25.0%、普通 0%、やや不満0%、不満 0%、未回答 0%</p> <p>⑦ 次回も利用したいか : はい 100.0%、いいえ 0%、未回答 0%</p> <p>レストラン</p> <p>① 何回目のご利用か: 初めて 38.1%、2回目 15.5%、3~9回目 24.7%、10回以上 20.6%、未回答 1.0%</p> <p>⑧ 総合評価:満足 68.0%、やや満足 19.6%、普通 5.2%、やや不満 1.0%、不満 2.1%、未回答 4.1%</p> <p>⑨ 次回も利用したいか: はい 87.6%、いいえ 2.1%、未回答 10.3%</p> <p>ケータリング</p> <p>① 何回目のご利用か: 初めて 13.3%、2回目 10.0%、3~9回目 43.3%、10回以上 33.3%、未回答 0%</p> <p>⑧ 総合評価:満足 66.7%、やや満足 23.3%、普通 10.0%、やや不満 0%、不満 0%、未回答 0%</p> <p>⑨ 次回も利用したいか: はい 100.0%、いいえ 0%、未回答 0%</p> <p>会議室</p> <p>① 何回目のご利用か: 初めて 15.4%、2回目 7.7%、3~9回目 46.2%、10回以上 30.8%、未回答 0%</p> <p>⑦ 総合評価:満足 76.9%、やや満足 15.4%、普通 7.7%、やや不満 0%、不満 0%、未回答 0%</p> <p>⑧ 次回も利用したいか: はい 92.3%、いいえ 0% 未回答 7.7%</p>
--	--

<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>	<p>(音楽ホールについて)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ホール利用者からの意見 『照明・音響の操作をしてほしい』(1件) ⇒ CD録音等の簡易操作は対応可能であるが、それ以外の舞台演出照明・専門録音については、舞台スタッフの作業工数が発生するため別途有償になることをご理解頂けるよう十分に説明をする。 ● ホール来場者からの苦情 『バルコニー席が見づらい』(1件) ⇒ 今後はバルコニー席のチケットを購入されるお客様に対して、座席からの舞台の見え方について事前に十分な説明をするよう指導を徹底する。 <p>(リハーサル室について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 『予約方法の改善(継続利用者の優先)』(1件) ⇒ 平等利用の観点から現行の予約方法についてご理解をお願いしていく。 <p>(会議室について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 『見積書に誤記がありました』(1件) ⇒ 打合せ時の依頼内容の把握の徹底、チェック(2重)体制の再確認指導を徹底する。 <p>(レストランについて)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 『料理が美味しかった』(12件)、『落ち着いた雰囲気がとても良い』(6件)、『スタッフの対応がとても良い』(5件) ● 『盛り付けの工夫が必要』(1件)、『スタッフの気配りが足りない』(1件) ⇒ スタッフミーティングや職員教育を実施し、お客様により満足いただけるためのサービス向上を図る。 <p>(ケータリングについて)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 『料理が美味しかった』(5件)、『スタッフの対応が良い』(8件) ● 『食事のボリュームがほしかった』(2件) ⇒ 予約受付の際に、お客様の要望を的確に把握するよう指導を徹底する。
------------------------------------	---

(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、市役所コールセンター、Eメール、電話
②意見、苦情の数	市長への手紙 0件 メール0件 電話0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	市に寄せられた意見及び苦情はなかった

<p>4 指定管理者による自己評価</p> <p>施設の管理については、概ね事業計画通り実施できた。 音楽ホールでの自主事業については、16回実施し、チャリティー・オーケストラ体験会(ニューフィル千葉共催)・室内楽(東京フィル共催)コンサートを開催できたことは評価できる。 プラザ全体収支については、3期ぶりにプラスとなった。 会議利用者は、前年比12.8%増とすることができたが、自主事業であるレストランについては、スパ&フィットネスの閉鎖も影響し利用者で前年比86.4%・売上で前年比89.5%、ケータリング事業については、景気動向もあり利用者で前年比89.5%・売上で前年比93.0%に留まった。 利用者のお客様からは、高評価を得ていることを糧に、一層の利用促進を図り安定した管理運営に努めることとする。</p>

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>・施設の指定管理事業は、概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められる。スパ&フィットネス部門を除くと、施設利用者及び稼働率が前年度とほぼ同じ水準で推移していることも、安定した施設運営に下支えされているものと考えられる。</p> <p>・自主事業のうち興行企画・誘致業務は、年間16回(事業計画では15回)の芸術文化公演を主催・共催し、芸術文化活動の裾野拡大に貢献した点について高く評価できる。一方で、飲食・物販事業は、宴会事業が平成25年度から3期にわたり収支が悪化しており、これまで以上の営業努力が必要である。</p> <p>・施設全体の年間収支は3期ぶりの黒字(4,898千円)を計上した。しかしながら、宴会事業に下支えされた結果であり、今後の宴会事業の業績次第では赤字化する危険性があると考えられる。</p> <p>以上の評価を踏まえて、平成27年度の年度評価はAとするが、今後とも指定管理事業・自主事業の両面において、市民の文化の向上及び福祉の増進に寄与するため、現状に満足せず更なるサービス及びホスピタリティーの向上が必要である。</p>
履行状況の確認			
確認事項		履行状況 ※2	備考
(1) 総合的な管理運営			
関係法令の遵守	職員による関係法令等の熟知及び遵守	2	朝礼や社内イントラネットを活用し、随時関係法令等の閲覧及び遵守を呼びかけている。
情報管理	情報公開規程の作成及び適切な情報の開示	2	情報開示請求実績 0件
	個人情報保護規定の遵守及び個人情報の適切な管理	2	
秘密の保持	守秘義務についての職員への指導	2	朝礼や社内イントラネットを活用し、随時順守を呼びかけている。
行政手続	使用の不許可、制限に関する基準の明示	2	お客様へのご利用案内は、施設内壁面やパンフレット、ホームページに掲載している。
労働条件	労働基準法を順守した労働条件の確保	2	
文書管理	文書管理規程の作成及びそれに基づく文書の適切な管理・保存	2	
緊急時の対応	緊急時対策、防災・防犯マニュアルの常備及び職員への指導	2	8月30日・12月28日・3月29日 防災訓練実施
	損害賠償責任保険等への加入	2	
障害者雇用	指定管理業務の実施に際した障害者雇用の促進	2	
業務の委託等	管理業務の一部の再委託における、市の承認、報告及び適正な委託	2	
市の行事への協力	市の主催または共催する行事等への協力	2	
(2) 管理運営能力			
事業資格	施設の管理運営に必要な許認可等の取得	2	
執行体制	管理運営に伴う適切な執行体制(管理運営体制)の確立	2	
職員の資格等	管理運営に必要な資格、技術を持つ職員の配置	2	

(3) 各事業運営			
開館日時等	規定に即した開館日、開館時間の設定	2	・ホール、リハーサル室、会議室 9:00～22:00 ・レストラン 11:00～19:00 ※全館12月29日～1月3日休館
利用料金等	利用料金の適正な設定	2	
	利用料金の適正な徴収	2	
	利用料金の適正な減免手続き	2	
利用許可業務	利用申込みの適正な受付	2	
	期間前使用許可申請に伴う申込みの適正な受付	2	
ホール、リハーサル室及び会議室	受付窓口における適切な人員配置(支障なくサービスを提供できるに足る人員の配置)	2	
自主事業	事業計画に基づいた自主事業の実施(文化事業)	2	千葉県ゆかりの芸術家シリーズ(8回実施、延3,969人入場) 和太鼓発表会&体験会(2回実施、延550人入場) 室内楽定期シリーズ(2回実施、延800人入場) チャリティーコンサート(2回実施、延1,119人入場) 主催事業 TSUKEMEN LIVE 2015(1回実施、620人入場) オーケストラ体験会 ニューフィル千葉(1回実施、300人入場)
	事業計画に基づいた自主事業の実施(レストラン事業)	2	
	事業計画に基づいた自主事業の実施(ケータリング事業)	2	
	自主事業における指定管理者に対する施設の利用料金の支払い	2	
(4) 利用者サービスの向上及び広報活動			
広報と情報提供	施設ホームページの作成及び適切な運用	2	
	リーフレット、チラシ等の作成・配布によるPR活動	2	・近隣地区へのDM (7,544通発送) ・過去利用者へのDM (5,115通発送)
利用者への対応	市民の苦情等への適切な対応	2	
	利用者の利便性を確保した受付体制	2	チケットセンターの活用(市内文化施設5館によるチケット予約・販売ネットワーク)
(5) 維持管理業務			
共通的な保守管理業務	建築物、建築設備の適切な保守管理(建物本体及びエレベータ、空調設備、消防設備、電気設備等)	2	
	物品管理簿による備品等の適正な保守管理	2	
	施設の美観を損なわない、植栽の適切な管理	2	
	外構施設の保守点検(看板、屋外消火栓、側溝、縁石、配管、マンホール等)	2	
	適切な清掃業務及び環境衛生管理業務の実施(日常清掃、定期清掃、害虫駆除、ごみ処理等)	2	

保安警備業務	適切な保安警備業務の実施	2	
舞台機構	適切な舞台機構設備保守管理(舞台機構、照明・音響装置の保守管理を含む)	2	
駐車場	駐車場の安全な管理運営(機械式立体駐車場、料金システム、放送設備等の保守管理を含む)	2	
施設保全・修繕業務	建築設備、備品等の不具合についての、速やかな市への報告	2	
	基準額未満の修繕の指定管理者による執行	2	
(6) 経営管理業務			
経理の区分	管理業務の実施に係る経理とその他の経理との区分(別に勘定を設けて整理しているか)	2	
事業評価の実施	モニタリングの実施	2	市によるモニタリング 12月11日、3月9日 セルフモニタリング 1月29日
	利用者を対象とした施設運営に関するアンケートの実施	2	
各種文書の作成及び提出	事業計画書、日報、月次報告書、事業報告書等の作成及び提出	2	
連絡調整	文化振興課、他の文化施設、関係機関との連絡調整	2	市文化振興課:毎月、市文化振興財団・その他文化関係団体:適宜
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比97.9%(▲4,214千円)
	自主事業収入は計画通りか	1	計画比85.2%(▲51,247千円)
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	計画比90.1%(▲53,003千円) 収支差額 △ 2,320千円

合計	95
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
47	項目
1	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア 収支状況においては、飲食部門が収入の中心事業となることから、飲食目的で来館してもらえるよう飲食の内容や、提供方法を見直すなど、積極的な事業展開に努められたい。
イ 施設の利用者以外にも、レストランの存在に気づいてもらえるよう、入口の動線を見直すなど、集客の方策について工夫されたい。
ウ 指定管理者の財務状況については、共同事業体構成員のうち1社について、平成28年度期の状況で気になるところはあるものの、指定管理者全体としては事業継続が直ちに困難になると考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。