

平成28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 | 千葉県文化交流プラザ |
| 条例上の設置目的 | 市民文化の向上を図り、福祉の増進に寄与することを目的とする。 |
| ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性) | |
| ミッション (施設の社会的使命や役割) | |
| 制度導入により見込まれる効果 | 民間のノウハウを活用し、市民の交流の場や市民の文化活動を支援する場を提供する。 |
| 成果指標※ | ① ② |
| 数値目標※ | ① ② |
| 所管課 | 市民局生活文化スポーツ部文化振興課 |

※ 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 | 千葉トリニティ運営事業体 |
| 構成団体 (共同事業体の場合) | 株式会社千葉マリスタジアム |
| | 公益財団法人千葉県文化振興財団 |
| | 株式会社千葉共立 |
| 主たる事業所の所在地 (代表団体) | 千葉市中央区千葉港2番1号 |
| 指定期間 | 平成27年4月1日～平成30年3月31日(3年) |
| 選定方法 | 非公募 |
| 非公募理由 | 本施設のあり方について、平成27年度及び平成28年度において本庁舎整備及びスポーツ施設再整備との一体的な検討、千葉市民会館などの文化施設の再構築の検討を行うため。 |
| 管理運営費の財源 | 独立採算制 |

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※ | H0年度実績 | 達成率※ |
|------|-------|--------|------|
| | | | |
| | | | |

※ 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

①利用者数(人)

| 指 標 | H28年度実績 |
|--------|---------|
| 音楽ホール | 78,475 |
| 会議室 | 75,343 |
| リハーサル室 | 13,684 |
| レストラン | 32,587 |
| 合計 | 200,089 |

②稼働率(回転率)

| 指 標 | H28年度実績 |
|--------|---------|
| 音楽ホール | 44.2% |
| 会議室 | 31.7% |
| リハーサル室 | 62.3% |

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | H28年度 | 【参考】 H27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 | 0 | 0 | 実績－計画 | 0 | — |
| | 計画 | 0 | 0 | 計画－提案 | 0 | — |
| | 提案 | 0 | 0 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 181,184 | 192,348 | 実績－計画 | △ 13,526 | 大型物件の開催中止 |
| | 計画 | 194,710 | 196,562 | 計画－提案 | △ 3,607 | 景気動向による補正 |
| | 提案 | 198,317 | 196,562 | | | |
| その他収入 | 実績 | 994 | 1,051 | 実績－計画 | 90 | |
| | 計画 | 904 | 913 | 計画－提案 | △ 17 | |
| | 提案 | 921 | 913 | | | |
| 合計 | 実績 | 182,178 | 193,399 | 実績－計画 | △ 13,436 | |
| | 計画 | 195,614 | 197,475 | 計画－提案 | △ 3,624 | |
| | 提案 | 199,238 | 197,475 | | | |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | H28年度 | 【参考】 H27年度 | 計画実績差異・要因分析 | | | |
|---------|-------|---------------|-------------|-------|----------|----------------|
| | | | 差異 | 主な要因 | | |
| 人件費 | 実績 | 59,307 | 59,749 | 実績－計画 | △ 8,963 | 人件費抑制 |
| | 計画 | 68,270 | 68,920 | 計画－提案 | △ 1,264 | |
| | 提案 | 69,534 | 68,920 | | | |
| 事務費・管理費 | 実績 | 84,957 | 99,568 | 実績－計画 | △ 17,179 | 光熱水費等の減 |
| | 計画 | 102,136 | 103,830 | 計画－提案 | △ 1,326 | |
| | 提案 | 103,462 | 103,830 | | | |
| 委託費 | 実績 | 67,037 | 69,389 | 実績－計画 | △ 4,443 | 委託仕様・金額の見直しの実施 |
| | 計画 | 71,480 | 72,117 | 計画－提案 | △ 1,306 | |
| | 提案 | 72,786 | 72,117 | | | |
| その他事業費 | 実績 | 0 | 0 | 実績－計画 | 0 | — |
| | 計画 | 0 | 0 | 計画－提案 | 0 | — |
| | 提案 | 0 | 0 | | | |
| 本社費・共通費 | 実績 | 0 | 0 | 実績－計画 | 0 | — |
| | 計画 | 0 | 0 | 計画－提案 | 0 | — |
| | 提案 | 0 | 0 | | | |
| 合計 | 実績 | 211,301 | 228,706 | 実績－計画 | △ 30,585 | |
| | 計画 | 241,886 | 244,867 | 計画－提案 | △ 3,896 | |
| | 提案 | 245,782 | 244,867 | | | |

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

本社費・共通費として計上していないため、なし。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | | H28年度 | 【参考】 H27年度 |
|--------|----|---------|---------------|
| 自主事業収入 | 実績 | 287,377 | 295,270 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 287,377 | 295,270 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | H28年度 | 【参考】 H27年度 |
|---------|----|---------|---------------|
| 人件費 | 実績 | 92,764 | 93,455 |
| 事務費・管理費 | 実績 | 20,497 | 24,660 |
| 委託費 | 実績 | 9,041 | 9,245 |
| 使用料 | 実績 | 2,282 | 2,371 |
| 事業費 | 実績 | 125,005 | 125,334 |
| 合計 | 実績 | 249,589 | 255,065 |

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

本社費・共通費として計上していないため、なし。

(3) 収支状況

(単位：千円)

| | | H28年度 | 【参考】H27年度 |
|---------|------|----------|-----------|
| 必須業務 | 収入合計 | 182,178 | 193,399 |
| | 支出合計 | 211,301 | 228,706 |
| | 収支 | △ 29,123 | △ 35,307 |
| 自主事業 | 収入合計 | 287,377 | 295,270 |
| | 支出合計 | 249,589 | 255,065 |
| | 収支 | 37,788 | 40,205 |
| 総収入 | | 469,555 | 488,669 |
| 総支出 | | 460,890 | 483,771 |
| 収支 | | 8,665 | 4,898 |
| 利益の還元額 | | 0 | 0 |
| 利益還元の内容 | | | |

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 |
|------|------|------|
| | | |

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

| 評価項目 | 市の評価 | 特記事項 |
|--------------|------|------|
| 市の指定管理料支出の削減 | — | |

【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 | | | |
| 市民の平等利用の確保 | C | C | |
| 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 | | | |
| (1) 人的組織体制の充実 | C | C | |
| 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 | C | C | |
| 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 | | | |
| (1) 幅広い施設利用の確保 | C | C | 条例や管理運営の基準では、年末年始及び第1・第3月曜日を休館日としているものの、市民ニーズに最大限応えるという点から、年末年始を除く通年開館を実施。 |
| 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 | C | C | |
| 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 | C | C | 概ね事業計画通り実施されている。飲食収入は278,051千円、飲食支出は238,961千円で飲食収支は39,090千円、前年比▲8.1%である。 |
| 施設の事業の効果的な実施 | | | |
| 自主事業の効果的な実施 | | | |
| 4 その他 | | | |
| 市内業者の育成 | C | C | |
| 市内雇用への配慮 | | | |
| 障害者雇用の確保 | | | |
| 施設職員の雇用の安定化への配慮 | | | |

【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) 市民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 |
|--|--------|---|
| ホールの利用者だけでなく、イベント等への来場者等にもアンケートを配布するなど、アンケートの実施方法について工夫されたい。 | 平成26年度 | 平成27年度より来場者アンケートを実施している。 |
| 飲食目的で来館してもらえよう飲食の内容や、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。 | 平成27年度 | 季節に合わせた食材の活用、様々な宴会プランの実施にあわせて新たな団体割引等を実施した。 |

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 | ホール・ケータリング：利用者からの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。 |
| | 回答者数 | ホール 12件、ホール来場者 17件、リハーサル室10件、レストラン115件、ケータリング29件、会議室(ケータリング除く)4件 |
| | 質問項目 | <p>【ホール利用者】</p> <p>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</p> <p>【ホール来場者】</p> <p>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</p> <p>【リハーサル室】</p> <p>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</p> <p>【レストラン】</p> <p>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</p> <p>【ケータリング】</p> <p>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</p> <p>【会議室(ケータリングを除く)】</p> <p>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> |
| 結果 | | <p>ホール利用者</p> <p>① 何度目のご利用か： 初めて 33.3%、2回目 0%、3～9回目 25.0%、10回以上 41.7%、未回答 0%</p> <p>⑦ 総合評価：満足 75.0%、やや満足 16.7%、普通 0%、やや不満 0%、不満 0%、未回答 8.3%</p> <p>⑧ 次回も利用したいか：はい 100%、いいえ 0%、未回答 0%</p> <p>ホール来場者</p> <p>⑥ 何度目のご利用か： 初めて 35.3%、2回目 0%、3～9回目 58.8%、10回以上 0%、未回答 5.9%</p> <p>⑧ 施設の設備面： 非常に満足 35.3%、満足 58.8%、やや不満 0%、不満 0%、その他 0%、未回答 5.9%</p> <p>⑨ スタッフの対応： 非常に満足 29.4%、満足 58.8%、やや不満 0%、不満 0%、その他 0%、未回答 11.8%</p> <p>リハーサル室</p> <p>① 何度目のご利用か：初めて 10.0%、2回目 0%、3～9回目 0%、10回以上 90.0%、未回答 0%</p> <p>⑥ 総合評価：満足 60.0%、やや満足 30.0%、普通 10.0%、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 90.0%、いいえ 0%、未回答 10.0%</p> |

| | |
|-----------|--|
| 結果 | レストラン |
| | ① 何度目のご利用か：初めて 33.0%、2回目 8.7%、3～9回目 29.6%、10回以上 27.0%、未回答1.7% |
| | ⑧ 総合評価：満足 80.9%、やや満足 12.2%、普通 5.2%、やや不満 0%、不満 0%、未回答 1.7% |
| | ⑨ 次回も利用したいか：はい 93.0%、いいえ 0%、未回答 7.0% |
| | ケータリング |
| | ① 何度目のご利用か： 初めて 10.3%、2回目 6.9%、3～9回目 41.4%、10回以上 41.4%、未回答 0% |
| | ⑧ 総合評価：満足 69.0%、やや満足 17.2%、普通 13.8%、やや不満 0%、不満0%、未回答 0% |
| | ⑨ 次回も利用したいか：はい 86.2%、いいえ 0%、未回答 13.8% |
| | 会議室 |
| | ① 何度目のご利用か：初めて 25.0%、2回目 0%、3～9回目 50.0%、10回以上25.0%、未回答 0% |
| | ⑦ 総合評価：満足 100%、やや満足 0%、普通 0%、やや不満 0%、不満 0%、未回答 0% |
| | ⑧ 次回利用したいか：はい 100%、いいえ 0% 未回答 0% |

(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 |
|----------------------------|--|
| ドアストッパーが止まらない (リハーサル室) | 改良を実施した。 |
| 継続利用者を優先するような予約方法の改善をしてほしい | 平等利用の方針から理解いただく説明をした。 |
| 館内に喫煙所が欲しい | 1階に喫煙所があるため、そちらで喫煙をしていただくようにご理解をお願いした。 |
| メインデッシュの温度が低かった (レストラン) | 料理・サービスの改善をした。 |
| 食器の片づけが早い (レストラン) | スタッフからのお声掛けの徹底を実施するようにした。 |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| | | | |
|----------|---|----|---|
| 総括 評価 | C | 所見 | <p>施設管理は、概ね事業計画通り実施できた。</p> <p>施設利用促進については、社会福祉法人減免制度及び割引プログラムの周知が進んでいることにより、利用件数が前年15件から29件と倍増することができた。</p> <p>全体収支については、前年に続きプラスとすることができた。</p> <p>9月発表の平成29年度末での施設廃止方針において、利用者に対し丁寧な対応・説明を継続的に実施することにより、混乱なく経過している。</p> |
|----------|---|----|---|

(2) 市による評価

| | | | |
|----------|---|----|--|
| 総括 評価 | C | 所見 | <p>概ね条例、規則、管理運営の基準どおりに運営されている。</p> <p>指定管理事業においては、利用料金収入が前年度比▲11,164千円であったものの支出抑制に努め、収支では赤字幅を6,184千円縮減した。(今年度の指定管理事業の収支は▲29,123千円。) また、自主事業で前年度を下回るものの、37,788千円の黒字を確保し、施設全体では8,665千円の黒字となった。</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) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ①市の作成した年度評価の内容は、妥当であると判断される。
- ②総収入が前年度に比べ減少している状況において、コストダウンにより黒字を確保している点は、経営努力がみられ評価できる。
- ③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。