

令和元年度 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実施等、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ため、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※	令和元年度実績	達成率※
利用者数	240,000人（237,000人）	216,181人	90.1%（91.2%）
稼働率	58.0%（57.5%）	49.4%	85.2%（85.9%）
顧客満足度	指定期間最終年度70点以上	72.5点	103.6%

※ 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	令和元年度実績
利用件数	14,804件
利用料金	42,667,290円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 平成30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	57,865	62,836	実績－計画	△ 686	幕張の大規模改修に伴う光熱費の減
	計画	58,551	62,836	計画－提案	△ 767	料金改定に伴う利用料金収入の増
	提案	59,318	61,460			
利用料金収入	実績	42,667	43,945	実績－計画	△ 4,211	新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響による減
	計画	46,878	41,389	計画－提案	767	料金改定に伴う利用料金収入の増
	提案	46,111	42,981			
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	100,532	106,781	実績－計画	△ 4,897	
	計画	105,429	104,225	計画－提案	0	
	提案	105,429	104,441			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 平成30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	60,140	58,739	実績－計画	0	
	計画	60,140	58,739	計画－提案	0	
	提案	60,140	58,739			
事務費	実績	18,330	20,609	実績－計画	△ 5,339	H29年度に実施した幕張の大規模改修に伴う設備刷新による光熱費の減
	計画	23,669	25,953	計画－提案	0	
	提案	23,669	25,963			
管理費	実績	13,723	13,974	実績－計画	△ 904	建物に係る定期検査実施項目の精査による設備管理費の減
	計画	14,627	14,913	計画－提案	0	
	提案	14,627	15,119			
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	1,539	実績－計画	△ 2,193	備品購入を計画したが、H30年度の利益還元分で調達できたため。
	計画	2,193	2,220	計画－提案	0	
	提案	2,193	2,220			
間接費	実績	4,800	2,400	実績－計画	0	
	計画	4,800	2,400	計画－提案	0	
	提案	4,800	2,400			
合計	実績	96,993	97,261	実績－計画	△ 8,436	
	計画	105,429	104,225	計画－提案	0	
	提案	105,429	104,441			

※「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		令和元年度	【参考】 平成30年度
自主事業収入	実績	20,138	22,024
その他収入	実績		
合計	実績	20,138	22,024

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和元年度	【参考】 平成30年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	2,452	2,981
管理費	実績	0	0
委託費	実績	10,666	10,975
使用料	実績	5,507	6,877
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	18,625	20,833

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和元年度	【参考】平成30年度
必須業務	収入合計	100,532	106,781
	支出合計	96,993	97,261
	収支(a)	3,539	9,520
自主事業	収入合計	20,138	22,024
	支出合計	18,625	20,833
	収支	1,513	1,191
総収入		120,670	128,805
総支出		115,618	118,094
収支		5,052	10,711
利益の還元額 [a × 20%]		707	1,903
利益還元の内容		備品の購入	空調機、トレーニング機器等の購入

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240,000人の達成	C	施設利用者216,181人の達成 (達成率90.1%)
施設稼働率58%の達成	C	施設稼働率49.4%の達成 (達成率85.2%)
顧客満足度70点以上の達成	C	顧客満足度72.5点の達成 (達成率103.6%)

【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59,318千円 指定管理料実績57,865千円 (提案額の97.6%) ※下記特殊事情による。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため市の指示による休館による利用料金減収補てん分1,522千円の増 ・消費税率改定に伴う利用料金収入増額分767千円の減 ・幕張の大規模改修に伴う設備刷新により生じた光熱費の減少分の半額2,208千円の減 その他の理由による削減効果は無し。

【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	B	C	9月・10月の台風・大雨の際も、停電により空調を利用できない近隣住民等の受入れ体制を整えるなど、円滑に対応した。
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	B	B	新型コロナウイルス感染症対策のため、市の指示により3月3日から一部休館となったが、それ以外は管理運営の基準に基づく運営が行われた。 平成30年度末頃に行った幕張の特別会議室のレイアウト変更を受け、新たな利用方法の案内を積極的に行った結果、稼働率が向上するなど、利用促進を積極的に行った。
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	B	利用者満足度調査による自己モニタリングや定期的なインターネット検索による評判の把握など、利用者ニーズを汲み取り、より良いサービス提供のための努力を行っている。
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	B	B	事業単体での収支に捉われず、施設の役割や利用者のニーズに応じた事業を実施した。 実施に当たっては、座学型講座だけでなく、対話や体験を重視した参加型講座を開催したほか、地域ニーズに合わせた講座を実施するなど、様々な工夫をしている。
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
すべての職員に対し、定期的な研修等により、「市民の平等な利用」と「個人情報保護」について適正な運用を徹底すること。	平成30年度	公平な抽選や個人情報保護等コンプライアンスの遵守を中心に研修を行い、適正な運営を行った。 また、各種マニュアル・規定・業務フローを見直し、個人情報に関する管理手順を明確化するとともに、情報の取扱者の指定・限定を行うようにした。

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	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] 200件、[幕張勤労市民プラザ] 324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：69.8点 職員評価：69.5点 ・概ね、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」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。 ・「各部屋の空調の快適性」が低調な傾向である。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よりも低調な評価である。ただし、点数差は小さく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：75.2点 職員評価：71.4点 ・概ね、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」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。 ・「(千葉県) 予約システムの使い勝手」が低調な傾向である。相対的には評価が低くなっているが、70点以上であり、全体として高い満足度を得られている。 ・職員による評価では、実際の顧客満足度調査よりも低調な評価である。ただし、点数差は小さく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
清掃員の態度が悪く、不愉快だった。	利用者へ注意した際の言動に不適切な点があったため、当該清掃員に注意を行うとともに、接遇研修を実施した。
卓球台が新しくなっってうれしい。	今後も利用者ニーズの把握に努め、適切に対応していく。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・さらに千葉市及び各施設のおかれている状況、社会情勢を踏まえ、それに合わせ、より施設が市民にとって有用なものとなるよう、柔軟に施策を実施した。 ・一方で、昨年度（平成30年度）「市民の平等な利用」及び「個人情報保護」について、不適切な取扱いがあったため、経緯及び原因について精査し、再発防止に向け具体策を講じ、関係各位の信頼回復に向けて真摯に取り組んだ。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度（平成30年度）に指摘した「市民の平等な利用」と「個人情報保護」について、研修等の実施により適切な運用を図ったことや、利用者ニーズを常に把握し、改善に努めたことなどから、適切に管理運営を行ったと考える。 ・台風や新型コロナウイルス感染症などの問題が発生し、利用者数や稼働率は目標を達成できなかったが、その状況下でも幕張では利用者数前年度比103.1%を達成するなど、積極的な運営が行われている。 ・選定時に管理運営の基準を上回る提案を行った項目については、休館日の縮小、祭りなどのイベント企画開催による地域との交流やWi-Fiアクセスポイントの設置など、提案どおりの内容で管理運営を行っている。 ・さらに、昨年度（平成30年度）にレイアウト変更を行った幕張の特別会議室について、今年度（令和元年度）新たな利用方法を積極的に周知・広報することで稼働率を1.5倍に高め、利用促進に大きく寄与したことは高く評価できる。
----------	---	----	---

【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

- ・概ね適切に管理運営が行われていると認められる。
- ・台風や新型コロナウイルス感染症の感染拡大に見舞われた中でも概ね目標を達成していることから、引き続き利用者ニーズを踏まえた積極的な運営が行われることを期待する。