

## 令和3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	千葉市勤労市民プラザ（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、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"> <li>・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。</li> <li>・柔軟な料金設定や幅広い広報による、施設の利用促進。</li> <li>・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。</li> <li>・指定管理者のノウハウと経験を活かした、地域連携との多種多様な企画による、施設の効果的活用及び利用促進。</li> </ul>
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者数</li> <li>② 稼働率</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 238,000人（指定管理期間最終年度）</li> <li>② 58%（指定管理期間最終年度）</li> </ul>
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・オーチャー共同事業体
構成団体 (共同事業体の場合)	Fun Space株式会社（代表企業） 株式会社オーチャー（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	令和3年4月1日～令和6年3月31日（3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・検討する必要があり、その検討に3年を要する見込みであることから、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3年度実績	達成率※
利用者数	238,000人 (236,000人)	140,965人	59.2% (59.7%)
稼働率	58.0% (56.0%)	45.4%	78.3% (81.1%)

※ 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3年度実績
利用件数	13,323件
利用料金	34,865,195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3年度	【参考】 令和2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	66,601	72,655	実績－計画	7,799	新型コロナ等の影響への補填による増
	計画	58,802	60,765	計画－提案	0	
	提案	58,802	61,618			
利用料金収入	実績	34,865	23,183	実績－計画	△ 10,647	新型コロナウイルス感染症拡大による減
	計画	45,512	46,964	計画－提案	0	
	提案	45,512	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	101,466	95,838	実績－計画	△ 2,848	
	計画	104,314	107,729	計画－提案	0	
	提案	104,314	107,729			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	61,120	61,337	実績－計画	△ 480	時間短縮営業により不要となった分
	計画	61,600	61,337	計画－提案	0	
	提案	61,600	61,337			
事務費	実績	18,037	15,646	実績－計画	△ 3,273	こまめな節電・節水などの経費削減 努力及び利用制限による利用者数減少などによるもの
	計画	21,310	24,750	計画－提案	0	
	提案	21,310	24,750			
管理費	実績	13,734	14,081	実績－計画	△ 1,670	建物に係る定期検査実施項目の精査などによる設備機器管理費の減
	計画	15,404	14,606	計画－提案	0	
	提案	15,404	14,606			
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	0	
	計画	0	2,236	計画－提案	0	
	提案	0	2,236			
間接費	実績	6,000	4,800	実績－計画	0	
	計画	6,000	4,800	計画－提案	0	
	提案	6,000	4,800			
合計	実績	98,891	95,864	実績－計画	△ 5,423	
	計画	104,314	107,729	計画－提案	0	
	提案	104,314	107,729			

※「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）3,000円×55時間＝165,000円/月/施設
  - ②運営サポート業務（研修開催や不具合対応等）3,000円×14時間＝42,000円/月/施設
  - ③間接経費（ソフトウェア費用や各種保険等）43,000円/月/施設

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	13,345	8,303
その他収入	実績		
合計	実績	13,345	8,303

## イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	1,064	546
管理費	実績	0	0
委託費	実績	7,537	6,219
使用料	実績	3,443	2,088
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	12,044	8,853

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	101,466	95,838
	支出合計	98,891	95,864
	収支(a)	2,575	△26
自主事業	収入合計	13,345	8,303
	支出合計	12,044	8,853
	収支	1,301	△550
総収入		114,811	104,141
総支出		110,935	104,717
収支		3,876	△576
利益の還元額 [a×20%]		515	0
利益還元の内容		備品の購入	利益還元なし

## 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238,000人の達成 (市設定目標：236,000人以上)	—	施設利用者数140,965人 (市設定目標の達成率59.7%) 施設稼働率45.4% (市設定目標の達成率81.1%)  新型コロナウイルス感染症拡大により、市の要請による時間短縮営業や諸室の定員制限などの利用制限を実施しており、その影響を受けていると考える。そのため、本評価項目を目標達成率で評価することは不適正と判断し、評価しない。
施設稼働率58%の達成 (市設定目標：56%以上)	—	【令和3年度利用制限の状況】開館日：347日 ・時間短縮営業：177日 (R3.4.1～R3.9.30) ※開館を1時間短縮 ・体育館の利用制限：200日 (R3.4.1～R3.10.24) ※試合形式の禁止 ・人数制限の実施：347日 (通年) ※諸室の定員を50%以下に制限

【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	C	<p>提案額 58,802千円 実績額 66,601千円 (+13.3%)</p> <p>■提案額と実績額の差額(+7,799千円)の内訳 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市の指示により利用制限をしたこと並びに感染拡大防止策を講じたための指定管理料不足分の補てん額(+8,269千円) ・R3年度中に事業者の都合により実施できなかった施設修繕費の返還分(-470千円) 本件は新型コロナの影響などを受けて実施した金額変更であり、合理的な理由によるものとする。提案額と実績額を単純比較して評価を行うと不適正な評価となるため、当該事情を踏まえて総合的に判断し、市の評価を「C」とする。</p>

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	B	C	特定の利用者により有利・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			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	A	B	提案通りの体制で運営している。 また、両所長が上級救命講習を受講している他、第一種電気工事士資格保持者を設備担当として配置し、施設管理において万全な人員配置を行っている。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	B	C	定期的な点検・清掃を適切に行うなど、提案通りに施設の維持管理が行われている。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	B	B	提案通りに運営が行われている。 また、近隣の特別支援学校に対しては生徒が収穫した野菜の販売場所を提供したほか、初の試みとして職場体験の受入れを実施するなど、労働体験の提供に積極的に協力している。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	B	B	提案通りに利用者サービスも充実に向けた運営を行っている。 また、定期的なインターネット検索や、臨時の簡易アンケート設置など、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			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	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。 新型コロナウイルス感染拡大により中止せざるを得ない事業が発生する中でも、感染防止に配慮しながら利用者ニーズに応じた事業を行った。
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「分かりにくい、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実施するなど、円滑な運用を図っている。
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策を適切に行うこと。	令和2年度	館内での感染防止対策は気を緩めることなく継続して実施している。 マスク着用の励行、館内消毒・換気の励行、市からの最新情報の掲示、利用者の陽性発覚時の迅速な対応など、きめ細やかな対応を実施している。

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、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。 配布期間：2/15～2/28
	回答者数	[長沼原勤労市民プラザ] 350件 [幕張勤労市民プラザ] 299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>[長沼原勤労市民プラザ] 顧客満足度：71.6点 職員評価：74.1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」「電話の対応」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であると推察される。特に冬季は早めの時間から空調稼働し、十分に部屋が温まった状態で利用してもらえよう工夫している。 ・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> <p>[幕張勤労市民プラザ] 顧客満足度：75.5点 職員評価：77.9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。 ・「受付の対応」「トイレの清潔感」「電話の対応」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。 ・「ご意見・ご要望への対応」について低い評価の回答があった。感染症対策の観点から、ご要望に添えられない回答をせざるを得ないこともあり、丁寧な理由説明・理解促進に職員全員で努めている。 ・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
放送設備が壊れている。	ご指摘を受け、新たな機器を購入し対応した。
トレーニング室の機器から異音がある。	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。
館内BGMが欲しい。	一定規模の設備購入が必要と思われるため早急な対応は難しいが、館内BGMも含めより良い館内環境づくりのため検討している。
気持ちの良い挨拶をありがとうございます。	頂戴した意見を全職員で共有し、更なる意識向上を図った。
きれいなお花の飾りつけをありがとうございます。	頂戴した意見を全職員で共有し、更なる館内美化を図った。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<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	所見	<p>■市民の平等利用の確保・施設の適正管理 特定の利用者により・不利にならないよう平等利用に留意し、また、日常的に警察など関係機関と密に連携し、適切に管理運営が行われている。</p> <p>■施設管理能力 両所長が上級救命講習を受講している他、トレーニング室にスポーツトレーナーを配置し、さらに第一種電気工事士資格保持者を設備担当として配置し、施設管理において万全な人員配置を行っている。</p> <p>■施設の効用の発揮 感染症拡大の影響で他団体との連携が困難な中でも、初の試みとして特別支援学校の職場体験の受入れを実施し、生徒の労働体験の提供に積極的に協力した。</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が終息しない状況の中、昨年度に引き続き、館内の感染症防止対策の徹底や、利用者の陽性発覚時の市との迅速な連携など、適切な管理運営を行ったと考える。 施設利用に当たっては、感染症拡大防止のために市の指示による利用制限を受け、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、特に運動施設（体育館、庭球場など）の稼働率は非常に高く、両館の体育館の稼働率は、コロナ前の実績を超えている。様々な制約がある中でも体育施設の利用拡大をし、さらにはクラスターを発生させずに施設運営をできたことは、感染症への細心の注意を払ったきめ細やかな運営が行われているものと認められる。</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

- ・概ね適切に管理運営が行われていると認められる。
- ・施設利用に当たっては、新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底し、施設の安全利用に関わる人員を配置し、利用者が安心して利用できる環境を提供した。
- ・引き続き、感染状況を注視し、感染防止対策を適切に行いつつ、施設の稼働率の改善に努め、利用者の満足度を高めるための創意工夫を期待する。