

## 令和4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※	① 利用者数 ② 稼働率
数値目標※	① 238,000人（指定管理期間最終年度） ② 58%（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4年度実績	達成率※
利用者数	238,000人 (236,000人)	156,357人	65.7% (66.3%)
稼働率	58.0% (56.0%)	45.2%	77.9% (80.7%)

※ 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4年度実績
利用件数	13,214件
利用料金	39,181,980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4年度	【参考】 令和3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	57,747	66,601	実績－計画	0	
	計画	57,747	58,802	計画－提案	0	
	提案	57,747	58,802			
利用料金収入	実績	39,182	34,865	実績－計画	△ 7,212	新型コロナウイルス感染症拡大による減 コピー利用実費収入を自主事業収入 として処理することとした為
	計画	46,394	45,512	計画－提案	△ 30	
	提案	46,424	45,512			
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	96,929	101,466	実績－計画	△ 7,212	
	計画	104,141	104,314	計画－提案	△ 30	
	提案	104,171	104,314			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	令和4年度	【参考】 令和3年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	61,917	61,120	実績－計画	0	
	計画	61,917	61,600	計画－提案	0	
	提案	61,917	61,600			
事務費	実績	20,073	18,037	実績－計画	△ 1,126	消耗品の発注先の精査や、館内設置 している消毒液の利用頻度減による 消耗品費の減  コピー利用に係る経費のうち、利用 者によるコピー利用に係る分を按分 し、自主事業経費として処理した為
	計画	21,199	21,310	計画－提案	△ 30	
	提案	21,229	21,310			
管理費	実績	13,267	13,734	実績－計画	△ 1,758	長沼原の空調故障の都度、業者点検 を実施し、予定していた点検の実施 が不要になったため
	計画	15,025	15,404	計画－提案	0	
	提案	15,025	15,404			
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	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
間接費	実績	6,000	6,000	実績－計画	0	
	計画	6,000	6,000	計画－提案	0	
	提案	6,000	6,000			
合計	実績	101,257	98,891	実績－計画	△ 2,884	
	計画	104,141	104,314	計画－提案	△ 30	
	提案	104,171	104,314			

※「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4年度	【参考】 令和3年度
自主事業収入	実績	14,433	13,345
その他収入	実績		
合計	実績	14,433	13,345

## イ 支出

(単位：千円)

費目		令和4年度	【参考】 令和3年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	1,687	1,064
管理費	実績	0	0
委託費	実績	7,982	7,537
使用料	実績	4,043	3,443
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	13,712	12,044

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		令和4年度	【参考】令和3年度
必須業務	収入合計	96,929	101,466
	支出合計	101,257	98,891
	収支(a)	△ 4,328	2,575
自主事業	収入合計	14,433	13,345
	支出合計	13,712	12,044
	収支	721	1,301
総収入		111,362	114,811
総支出		114,969	110,935
収支		△ 3,607	3,876
利益の還元額 [a × 20%]		0	515
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238,000人の達成 (市設定目標：236,000人以上)	D	施設利用者数 156,357人 (市設定目標の達成率66.3%) 施設稼働率 45.2% (市設定目標の達成率80.7%)  【令和4年度利用制限の内容】 R4.4.1～R4.6.9 諸室の定員を50%以下に制限
施設稼働率58%の達成 (市設定目標：56%以上)	D	新型コロナウイルス感染症拡大による市の要請による制限を実施。その他、同感染症拡大による利用控えの影響を受けていると考える。

【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 57,747千円 実績額 57,747千円

【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			
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	B	C	長沼原ではAED使用事案が発生したが、適切な処置により利用者の命を守り、消防署からの感謝状を受けた。			
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	C	提案どおりの体制で運営している。 また、第一種電気工事士資格保持者を設備担当として配置し、施設管理において適切な人員配置を行っている。			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>						
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>						
施設の保守管理	B	B	定期的な点検・清掃を適切に行うなど、提案どおりに施設の維持管理が行われている。 また、長沼原においては、空調の故障発生時に、迅速に代替のストープを手配するなど、適切に対応した。 また、建物の防火対象物点検を毎年遵守していた結果、「防火対処遺物特例認定」を取得した。（3年間の点検・報告義務が免除される）			
設備・備品の管理・清掃・警備等						
<b>3 施設の効用の発揮</b>	B	B	提案どお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、生徒が収穫した野菜の販売場所を提供したほか、プラザで職場体験の受け入れを、前年度よりも多い人数を受け入れて実施するなど、労働体験の提供に積極的に協力している。			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>						
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>				C	B	提案どおりに利用者サービスの充実に努めた運営を行っている。 また、定期的なインターネット検索による評判調査や新規利用者へのヒアリング、満足度調査による分析の実施など、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。
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
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。	令和3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。館内消毒・換気の励行など、きめ細やかな対応を実施している。 コロナ禍や光熱費高騰など、施設運営への不安要素が多い中でも、稼働率向上のため、新規利用者獲得をすべく、施設入り口付近に事業PRのための「のぼり旗」を多数設置する等の工夫をした。また、利用者からの直接の声やアンケート回答に丁寧に対応し、職員の接遇や、館内の美化、飾りつけなど、利用者の満足度向上に努めた。

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窓口で調査票を配布・回収し、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：3/1~3/25
	回答者数	[長沼原勤労市民プラザ] 332件 [幕張勤労市民プラザ] 329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：73.3点 職員評価：72.2点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「トイレの清潔感」「各部屋の清潔感」「受付の対応」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。</li> <li>・和室利用者の「各部屋の空調の快適性」が低調な傾向である。11月から発生している空調の故障の影響であると推察される。代替でストーブを導入し、暖を取ってもらうようにしている。</li> <li>・職員による評価では、「イベントの満足度」では5点のマイナス乖離があり、職員間で意識すべき課題を共有した。平均すれば1.1点の乖離であり、顧客満足度調査と概ね同じ点数で近似している。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。</li> </ul> <p>[幕張勤労市民プラザ] 顧客満足度：74.2点 職員評価：73.3点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「受付の対応」「トイレの清潔感」「電話の対応」の評価が高く、職員の対応の良さや衛生面から、快く施設を利用いただいている様子が伺える。点数分析では70点以下の項目は無く、上記の項目以外の観点でも、一様に満足度が高い。</li> <li>・イベントの充実度が若干低調であるため、今後も利用者の要望等に応えた自主事業を実施していく。</li> <li>・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。</li> </ul>	

(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
予約の取り消しを簡単にしてほしい	ご要望を受け、インターネットからの予約取り消し可能期間を、「利用日の29日前まで」から「利用日の7日前まで」に変更した。 ※上記期間を過ぎた場合は、来館してキャンセルの手続きが必要。
和室・視聴覚室のエアコンを早く修理してほしい	空調は、設置後27年が経過しており、交換部品が生産終了しているため修理不可。 夏場はスポットクーラー、冬場は業務用ストーブにて代替している。
トイレに衣類等をつるすフックが欲しい	ご要望を受けフックを設置した。

## 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組み 新型コロナウイルス感染症の終息が見えない中で、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	C	所見	<p>概ね良好な管理運営が行われていたと判断し、総合評価は「C」とする。</p> <p>■管理運営による成果・実績 長引くコロナ禍の影響を受ける中でも、感染対策に考慮しながら利用増加策を講じたが、目標数値には届かなかった。 しかし、これは新型コロナウイルス感染症拡大による利用制限の解除後も、感染不安からの利用控えの影響が残ったことによるものであり、すべてが指定管理者に帰責するとは言えない状況であることを勘案し、単一項目の「D」評価は総合評価へ反映しないこととする。 幕張では体育館の稼働率が93.3%と、大規模改修実施前に迫る実績であった。感染対策に細心の注意を払い、高い稼働率を維持したことは評価に値する。</p> <p>■市民の平等利用の確保・施設の適正管理、施設管理能力 適切に管理運営が行われている。</p> <p>■施設の効用の発揮 長沼原では、特別支援学校の職場体験の受入れ人数を前年度から増やして実施し、生徒の労働体験の提供に積極的に協力したほか、障害者就労について考える座談会を実施するなど、他機関と連携し、設置目的に沿った事業を実施した。 幕張では、日頃から連携先を模索し、新たに開始した自主事業（落語・寄席）は人気事業となっている。 施設の利用者増加や設置目的に沿う運営をしたことは評価に値する。</p> <p>その他、長沼原では、老朽化に伴う空調の故障など、設備の不安が続く中、迅速な代替策を実施したことは評価に値する。 また、年間を通して物価高騰、特に光熱費の高騰は施設の運営に多大な影響を与えたと思われるが、経費の削減に努め、施設運営を止めることなく経営したことは評価に値する。</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。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大や物価高騰など、施設運営における不安要素が続く中でも適切に管理運営をしたことは評価に値する。
- ・勤労市民の福祉の増進に寄与する自主事業の実施などにより、新たな利用者の核と気に向けた取組みを期待する。