

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"> ・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、地域連携との多種多様な企画による、施設の効果的活用及び利用促進。
成果指標※	① 利用者数 ② 稼働率
数値目標※	① 235,000人 ② 57.50%
所管課	経済農政局経済部経済企画課

※ 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	平成26年4月1日～平成31年3月31日（5年）
選定方法	公募
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※	H28年度実績	達成率※
利用者数	235,000人	241,526人	102.8%
稼働率	57.50%	58.85%	102.3%

※ 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	H28年度実績
利用件数	17,202件
利用料金	46,352,785円

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	60,716	60,603	実績－計画	0	計画に基づく適切な運営を行ったため差異は0。運営努力により発生した利益の20%(1,768千円)を29年度市に還元。 消費税据置による、差額。
	計画	60,716	60,603	計画－提案	△ 1,194	
	提案	61,910	61,810			
利用料金収入	実績	46,353	46,640	実績－計画	3,016	利用促進努力による。 継続的な運営により年々、地域・利用者との関係性が強化されたため
	計画	43,337	42,908	計画－提案	1,203	
	提案	42,134	41,717			
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	107,069	107,243	実績－計画	3,016	
	計画	104,053	103,511	計画－提案	9	
	提案	104,044	103,527			

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	58,427	58,273	実績－計画	0	
	計画	58,427	58,273	計画－提案	0	
	提案	58,427	58,273			
事務費	実績	21,094	23,526	実績－計画	△ 4,553	複数業者から見積もりをとるなどの経費削減努力による 提案に基づく計画のため大きな差異は発生しない
	計画	25,647	25,499	計画－提案	9	
	提案	25,638	25,515			
管理費	実績	17,166	16,832	実績－計画	△ 593	複数業者から見積もりをとるなどの経費削減努力による
	計画	17,759	17,519	計画－提案	0	
	提案	17,759	17,519			
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	1,539	2,249	実績－計画	△ 681	29年6月末で幕張が休館になるため、当初より、在庫ストック購入を抑制したため。
	計画	2,220	2,220	計画－提案	0	
	提案	2,220	2,220			
本社費・共通費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	98,226	100,880	実績－計画	△ 5,827	
	計画	104,053	103,511	計画－提案	9	
	提案	104,044	103,527			

※「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。

(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	25,467	21,667
その他収入	実績		
合計	実績	25,467	21,667

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	2,183	1,642
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	12,730	11,527
利用料金	実績	7,215	6,493
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	22,128	19,662

(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	107,069	107,243
	支出合計	98,226	100,880
	収支(a)	8,843	6,363
自主事業	収入合計	25,467	21,667
	支出合計	22,128	19,662
	収支	3,339	2,005
総収入		132,536	128,910
総支出		120,354	120,542
収支		12,182	8,368
利益の還元額 [(a) × 20%]		1,768	1,272
利益還元の内容		体育館・会議室・トレーニング室備品の購入	体育館・会議室・トレーニング室備品の購入

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241,526人の達成	C	幕張については、大規模改修告知による影響を受けるも、前年度を上回った。
施設稼働率58.85%の達成	C	両館ともに、夜間稼働率が前年度を上回った。

【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	指定管理料60,716千円 提案額61,910千円 (98.1%)

【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 市民の平等な利用の確保・施設の適正管理			
(1) 関係法令等の遵守	B	C	市民の平等利用や関係法令等に従った運営はもちろんのこと、社内コンプライアンスにより、より厳密に運営管理を行っている。
使用許可の適切な実施			
個人情報保護に必要な措置を講ずる			
労働関係法令を遵守した労働条件の確保			
(2) リスクに対する考え方	B	C	日々の運営での対応は当然のこと、大規模な防災イベントの実施、移動交番による啓もう活動サークルの紹介など、市民への防災・防犯の啓発に努めた。
防犯、防災訓練の実施			
急病者の対応			
適切な範囲で保険に加入する			
2 施設管理能力			
(1) 安定的な管理運営を行う体制	A	B	責任者が営業時間中常駐するのはもちろんのこと、利用者の多い日中は責任者を2名配置とした。新予約システムをスタッフ全員が確実に扱える体制を整え、更に運用ルール改定にも対応した。
責任者の配置及び適切な人員配置			
職員の管理能力の向上			
(2) 施設の維持管理	B	C	日常の業務を水準通りに行うことは最低限のこととして当然に行っており、更に幕張は29年度の大規模修繕に伴う修繕箇所や必要備品の積極的な提案と購入、長沼原は長期利用を考えた修繕箇所リストを作成し、修繕を市と指定管理者とで分担して行った。修繕予定箇所については、金額の多寡によらず事前に市に報告し、修繕状況の共有化を図った。
建築物の保守管理			
建築設備の保守管理			
施設の予防保全に努める			
備品等の保守管理			
清掃業務			
保安警備業務			
植栽等保全業務			
3 施設の効用の発揮			
(1) 開館日・休館日の扱い	C	C	トラブル等なく、変更なしに実施した。
(2) 利用者サービスの向上・利用者への支援	A	B	利用者のご意見は受付以外にもトレーニング室にもご意見ノートを設置しより多く集めるようにした。セルフモニタリングについては統計学に基づく専門の顧客満足度調査を導入しており、職員に対しても行うことで、利用者との認識の乖離を埋めている。館内に「みなさまのご要望にお応えします」ボードを設置し、ご要望への対応・修繕箇所の進捗状況をお知らせするようにした。
利用者の声を職員間で共有する			
館内空間の快適性			
セルフモニタリングの実施			
(3) 利用促進の方策	A	B	認知度促進を図り、のぼりを作成して、現場演出により、目立つようにした。結果として企業の会議室利用の問い合わせ、トレーニング利用者、特に勤労者世代の新規登録者が増加した。自主事業においても勤労者をメインターゲットとして、お仕事帰りや週末シリーズでヨガや陶芸の講座を実施した。夜間利用料金の減額を継続実施し、利用率向上に寄与した。HPには「施設からのお知らせ」「講座情報」「スタッフブログ」を設け日々更新し、訪問者数等の分析を行いPDCAを強化している。地域に根付いたネットワークとの連携により、また、地域住民の要望を取入れた自主事業を実施した。大型のイベントは教育委員会の後援をとりチラシを近隣学校の生徒に個人配布してもらったり、市立中学校の職場体験を受入れ来年度も継続するよう要望をいただいている。
勤労者福祉事業の実施			
勤労者団体の利用促進			
夜間利用率の向上			
WEB媒体の情報発信			
地域や地域住民との交流、連携			
教育機関との連携			

(4) 自主事業の実施		A	A	計画を行うことはもちろんのこと、国や市の状況、施設の目的、地域や住民のニーズに合わせ内容の幅を広げて行った。国家戦略特区特区を活かしたドローン教室、財政を考える自治体課題解決ワークショップ、雇用創出と地域づくりのためのコミュニケーションカフェづくり講座や趣味から収入を得る写真副業化講座、雇用相談・就労支援、異業種交流を目的とした各種スポーツ大会、地域企業と連携した撮影スタジオ見学ツアー、千葉市開催のオリパラ競技の体験イベントなど。
	計画に基づく自主事業の実施			
	幅広い講座内容			

【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
勤労者団体の利用向上	平成27年度	勤労者団体新規登録者数は、提案書記載の今指定管理期間(30年度まで)で100件の目標を、28年度(2年前倒し)で達成。窓口等での積極的な案内による効果があった。
構成団体の決算書類がない	平成26年度	代表団体、構成団体共に財務諸表を提出するよう改めた。

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、無作為抽出により、調査票を配布し、回収、統計学に基づく集計により分析。また、同時に職員が想定する顧客満足度を同項目にて調査。
	回答者数	[長沼原勤労市民プラザ]317部、[幕張勤労市民プラザ]359部
	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>※各館の有効回答数から集計分析対象として、250部を無作為抽出し、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]</p> <ul style="list-style-type: none"> 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」「各部屋の清潔感」「受付の対応」「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、早く施設を利用いただいている様子が伺える。 平成28年度から変更になった予約システムの使い勝手に関する評価が低いいため、利用者により予約方法、確認方法を丁寧に説明する必要がある。 50歳代女性、60歳代男性、60歳代女性において、「各種情報提供の充実度」「利用しやすい雰囲気作り」「ご要望、ご意見への対応」「予約システムの使い勝手」「各部屋の空調の快適性」「館内放送・BGMの適切さ」の項目が総平均より低調な傾向なので、各項目の改善に向けて、きめ細かな対応を心がける必要がある。 職員を対象とした顧客満足度調査では、全ての項目において、実際の顧客満足度調査よりも低調な評価である。職員が施設及び運営の問題点を認識しており、かつ改善できていない現状に対しての心情と推察される。 <p>[幕張勤労市民プラザ]</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 「受付の対応」「電話の対応」といった項目の評価が高く、職員の対応の良さが伺える。 体育館を主に利用する利用者の「設備・備品の充実度」に関する評価が低調であるため、利用者の声を踏まえ、利益還元により、備品の充実を図る。 60歳代女性の満足度が相対的に低い傾向にあり、「予約システムの使い勝手」「設備・備品の充実度」に対する評価が、特に、低いことから、きめ細かな対応により、改善する必要がある。 職員を対象とした顧客満足度調査では、実際の顧客満足度調査の評価との差が小さく、職員が施設及び運営の問題点の把握ができていると考える。 	

(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
つり銭の渡し方 掌に落とす人がいる(顧客満足度調査に記載有) [指定管理者あて]	そうした対応は見受けられなかったが、改めて顧客満足度調査を全員に回覧するとともに、夕礼で注意するよう徹底した。
男子シャワールームが汚い(顧客満足度調査に記載有) [指定管理者あて]	女性からの指摘のため、どの部分をおっしゃっているのかが分からなかったが、男女ともに通常の巡回に加えて、体育館利用者の利用後には確認をするオペレーションとした。幕張でのご指摘のため、シャワーカーテン及びブラインドは改修後に購入し交換する予定
更衣室に靴のまま入室する人がいる(顧客満足度調査に記載有) [指定管理者あて]	新規利用者には必ず案内し、既に掲示してあるが、「土足厳禁」の掲示を追加した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	所見	<p>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。その上で、受託時点では想定していなかった29年度の6月末での幕張の休館に伴い、利用者の他施設への移動と、新規営業が出来ないという環境の中で、幕張の利用者数、稼働率もさることながら、他施設のご案内など利用者の立場に立った運営を行った。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。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。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>平成29年度の幕張勤労市民プラザ大規模改修に伴う休館に係る、利用者様へのご案内についても、混乱なく適切に対応しており、日頃からの関係の良さが伺える。</p> <p>幕張勤労市民プラザにおいては、12月から、休館の公示開始による影響を受け始め、利用件数については前年度比97.4%であったが、利用人数・利用料金額ともに、前年度比増を確保したことは、評価に値する。</p> <p>また、両館ともに、利用者様から市への苦情やご意見が無いことから、適正な管理運営が行われていると評価できる。</p> <p>そして、目標未達であった、登録勤労者団体数についても、今年度達成。</p> <p>自主事業においては、地域に根差した、多様なネットワークにより、幅広い世代を対象とした集客力のあるイベントを企画し、地域に貢献している。</p> <p>シニアの就労支援イベントの開催やベンチャー企業の取組み支援等、市の推進施策にも積極的に協力し、ノウハウを活かした提案により効果を高める姿勢も伺える。</p> <p>数値目標の達成を前提とした上で、利用者目線に立った、中長期的な展望により地域に根差している様子が伺え、市が求める水準を上回る管理運営を行っているとして評価できる。</p> <p>一方で、勤労者団体としての利用率は依然低調であるため、利用率向上を図るよう要請するとともに、施設の社会的役割として、近年の雇用情勢や働き方改革を反映した取組みを行うように、より一層の、連携を図る必要がある。</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。
- ・情報発信については、利用者の意見も取り入れる工夫をされたい。
- ・利用率向上の観点から、更なる自主事業の取組みに努められたい。