

平成29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	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※1	H29年度実績※2	達成率
利用者数	235,000人	157,039人	66.8%
稼働率	57.50%	55.53%	96.6%

※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 幕張勤労市民プラザは大規模改修により、平成30年7月1日～平成31年3月31日の間、休館しており利用者数が大幅に減少している。

（2）その他利用状況を示す指標

指標	H29年度実績
利用件数	12,105件
利用料金	26,942,475円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28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	55,473	60,716	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%(1,311)を30年度市に還元。 消費税据置及び幕張休館による差額。
	計画	55,473	60,716	計画－提案	△ 6,107	
	提案	61,580	61,910			
利用料金収入	実績	26,942	46,353	実績－計画	2,606	利用促進努力による。 幕張休館による。
	計画	24,336	43,337	計画－提案	△ 18,219	
	提案	42,555	42,134			
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	82,415	107,069	実績－計画	2,606	
	計画	79,809	104,053	計画－提案	△ 24,326	
	提案	104,135	104,044			

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	47,951	58,427	実績－計画	△ 1	
	計画	47,952	58,427	計画－提案	△ 10,633	
	提案	58,585	58,427			
事務費	実績	15,365	21,094	実績－計画	△ 1,900	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。 幕張休館による。
	計画	17,265	25,647	計画－提案	△ 8,546	
	提案	25,811	25,638			
管理費	実績	11,003	17,166	実績－計画	△ 1,589	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。 幕張休館による。
	計画	12,592	17,759	計画－提案	△ 4,927	
	提案	17,519	17,759			
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	1,539	実績－計画	△ 461	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。 幕張休館による。
	計画	2,000	2,220	計画－提案	△ 220	
	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	75,858	98,226	実績－計画	△ 3,951	
	計画	79,809	104,053	計画－提案	△ 24,326	
	提案	104,135	104,044			

※「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		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	16,650	25,467
その他収入	実績		
合計	実績	16,650	25,467

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	7,803	12,730
使用料	実績	4,554	7,215
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	1,488	2,183
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	13,845	22,128

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	82,415	107,069
	支出合計	75,858	98,226
	収支(a)	6,557	8,843
自主事業	収入合計	16,650	25,467
	支出合計	13,845	22,128
	収支	2,805	3,339
総収入		99,065	132,536
総支出		89,703	120,354
収支		9,362	12,182
利益の還元額 [a×20%]		1,311	1,768
利益還元の内容		ブラインド備品の購入	バレー支柱等備品の購入

※休館していなかったと仮定した場合の見込み数を算出し考慮
<算出方法>

$$H29. 4-6 \text{ 月実績} \times \frac{H28. \text{年間実績}}{H28. 4-6 \text{ 月実績}}$$

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(休館していなかった場合の見込) 244,448人 (達成率104.0%)	C	数値目標235,000人、利用者実績157,039人 (達成率66.8%)
施設稼働率(実績) 55.53% (達成率96.6%)	C	数値目標57.50%

【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

■指定管理料と提案額の推移

H26 指定管理料 61,324千円 (99.1%)	提案額 61,920千円
H27 指定管理料 61,810千円 (98.1%)	提案額 60,603千円
H28 指定管理料 60,716千円 (98.1%)	提案額 61,910千円

(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(実績) 指定管理料55,473千円 (提案額の90.1%)	C	提案額61,580千円 ※大幅減少は幕張休館のため。 評価としては、過去3年間の実績を基に評価を実施。

【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、顧問弁護士、社労士、税理士、本社IT管理室等の元で作成している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			
情報公開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	危機管理マニュアルを作成し、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。研修の実施は当然のこととして、独自の組織内におけるプライベートネットワークを活用した、市内7施設、全国30施設の、全管理施設との情報共有により、管理能力の向上に取り組んでいる。
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年度の大規模改修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	事業計画どおり実施した。幕張の休館と再開についても、各種契約手続き、採用・研修をスムーズに行った。
(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、利用者と職員の認識の乖離を埋めながらPDCAをまわしている。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	勤労者福祉事業の実施	A	B	認知度促進を図り、のぼりや道路沿いへの掲示板を作成、色あせていた標識の作り直しをして、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。大型のイベントは市や教育委員会の後援、自治会や地域NPOとの協力体制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。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	計画に基づく自主事業の実施	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て内容を広げて行った。千葉氏を中心に千葉の歴史を学ぶ講座、小学生向けプログラミング講座（2020年より小学校でプログラミング教育義務化の流れを受け開設）、財政を考える自治体課題解決ワークショップ、千葉市がブランド化を進めている土気のからし菜を使った「マスタートード作り」「種の種蒔き」ワークショップ、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、地域の活性化を目的とし、地域の住民・企業・農家と連携したイベント（収穫祭・招福祭）の実施など。	
					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
さらなる自主事業の取組に期待	平成28年度	2020年より小学校でプログラミング教育義務化の流れを受け講座開設、千葉市がブランド化を進めている土気のからし菜を使ったワークショップ等、時流に乗る新たな取組を実施した。
利用者の意見を吸い上げる工夫	平成28年度	常連の利用者も多く、窓口で積極的にコミュニケーションを図り意見を聴取した。ご意見箱、フェイスブック・ツイッターを活用した。幕張では大規模改修中、毎月の工事の工程会議にオブザーバーとして参加し利用者の声を工事に反映した。長沼原では座談会を開催し、テーマを設定のうえ意見を交換した。
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] 314部、[幕張勤労市民プラザ] 休館のため未実施
	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、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、快く施設を利用いただいている様子が伺える。 ・テニスコート利用者の評価が低い(一方で稼働率は施設内で一番高く72.4%である)。 ・50歳代女性、60歳代男性、60歳代女性、70代女性において、「イベントの充実度」「予約システムの使い勝手」「設備・備品の充実度」「付帯設備の充実度」の項目が総平均より低調な傾向である。「イベントの充実度」の改善に向けて、きめ細かな対応を心がける必要がある。その他の項目については、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。 	

(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
通行の妨げになる箇所にも車も駐車してある。	該当箇所にカラーコーンを立て駐車禁止にした。
喫煙所がテニスコートに近いので、移動してほしい。	テニスコートから離れた位置に移動した。

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たいと考えている。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、大規模改修中、毎月の工事の工程会議にオブザーバーとして参加し、利用者の声を工事に反映したことは、施設の改善に資する取組として評価に値する。</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>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>
----------	---	----	---

【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。
- ・自主事業について、引き続きニーズを踏まえた取組を実施するなど、利用者を増やす取組を期待する。