

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 57.5%
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
非公募理由	
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※	平成30年度実績	達成率※
利用者数	235,000人	226,982人	96.6%
稼働率	57.5%	51.7%	89.9%

※ 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	平成30年度実績
利用件数	15,490件
利用料金	43,945,225円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		平成30年度	【参考】 平成29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	62,836	55,473	実績－計画	0
	計画	62,836	55,473	計画－提案	1,376
	提案	61,460	61,580		
利用料金収入	実績	43,945	26,942	実績－計画	2,556
	計画	41,389	24,336	計画－提案	△ 1,592
	提案	42,981	42,555		
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	106,781	82,415	実績－計画	2,556
	計画	104,225	79,809	計画－提案	△ 216
	提案	104,441	104,135		

イ 支出

(単位：千円)

費目		平成30年度	【参考】 平成29年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	58,739	47,951	実績－計画	0
	計画	58,739	47,952	計画－提案	0
	提案	58,739	58,585		
事務費	実績	20,609	15,365	実績－計画	△ 5,344
	計画	25,953	17,265	計画－提案	△ 10
	提案	25,963	25,811		
管理費	実績	13,974	8,603	実績－計画	△ 939
	計画	14,913	10,192	計画－提案	△ 206
	提案	15,119	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	1,539	1,539	実績－計画	△ 681
	計画	2,220	2,000	計画－提案	0
	提案	2,220	2,220		
間接費	実績	2,400	2,400	実績－計画	0
	計画	2,400	2,400	計画－提案	0
	提案	2,400	2,400		
合計	実績	97,261	75,858	実績－計画	△ 6,964
	計画	104,225	79,809	計画－提案	△ 216
	提案	104,441	104,135		

※「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

- ・勤労市民プラザの収支決算書では、「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
 - 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
 - ③間接経費（ソフトウェア費用や各種保険等）27,200円／月

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		平成30年度	【参考】 平成29年度
自主事業収入	実績	22,024	16,650
その他収入	実績		
合計	実績	22,024	16,650

イ 支出

(単位：千円)

費目		平成30年度	【参考】 平成29年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	2,981	1,488
管理費	実績	0	0
委託費	実績	10,975	7,803
使用料	実績	6,877	4,554
事業費	実績		0
利用料金	実績		0
その他事業費	実績		0
合計	実績	20,833	13,845

(3) 収支状況

(単位：千円)

		平成30年度	【参考】平成29年度
必須業務	収入合計	106,781	82,415
	支出合計	97,261	75,858
	収支(a)	9,520	6,557
自主事業	収入合計	22,024	16,650
	支出合計	20,833	13,845
	収支	1,191	2,805
総収入		128,805	99,065
総支出		118,094	89,703
収支		10,711	9,362
利益の還元額 [a × 20%]		1,903	1,311
利益還元の内容		空調機、トレーニング機器等の購入	ブラインド等の購入

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235,000人の達成	C	施設利用者226,982人の達成（達成率96.6%）
施設稼働率57.5%の達成	C	施設稼働率51.7%の達成（達成率89.9%）

【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	指定管理料提案額61,460千円 実績62,836千円（102.2%） ※差額は、H29年度に実施した幕張の大規模改修に伴うH30年度の利用者離れの減収に対する補てん等の特殊な事情であり、総合的に判断した結果Cとした。

【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：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	D	D	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営の基準に満たない運営が見受けられた。 ・「市民の平等な利用」と「個人情報保護」について、不適切な取扱いがあったが、判明後に早急に改善した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね管理運営の基準どおりに運営が行われている。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね管理運営の基準どおりに運営が行われている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね管理運営の基準どおりに運営が行われている。
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	・概ね管理運営の基準どおりに運営が行われている。
(2) 利用者サービスの向上・利用者への支援		A	B	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営の基準を上回る管理運営が行われていると認められる。 ・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。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営の基準を上回る管理運営が行われていると認められる。 ・大型のイベントは市や教育委員会の後援を受け、地域の自治会、近隣の学校の全生徒等に約9000枚のチラシを配布した。 ・利用者のニーズを受け、検証・分析を行ったうえで特別会議室の仕様を変更し、施設の有効活用及び利用者の利便性向上を図った。
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	B	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営の基準を上回る管理運営が行われていると認められる。 ・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の幅を広げて行った。
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
変わり続ける社会情勢に対応した管理運営を継続し、利用実態を踏まえながら、地域に即した取組・支援を推進していただきたい	平成29年度	平成30年度には、利用者のニーズを受け、検証・分析を行ったうえで、特別会議室の仕様を変更し、施設の有効活用及び利用者の利便性向上を図った。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た講座の開設、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、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] 367部、[幕張勤労市民プラザ] 230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>※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] ・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。 ・「各部屋の清潔感」「電話の対応」「トイレの清潔感」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] ・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」「電話の対応」「受付の対応」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。 ・「(千葉県の)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点未満の項目は「(千葉県の)予約システムの使い勝手」のみであり、全体として高い満足度を得られている。 ・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
特別会議室は、ユニット型会議テーブルが設置されており、使い勝手が悪い。	実際に稼働率が低い状態にあったため、利用料金減額による検証、現利用者へアンケートを実施し、ニーズを確認したうえで、教室形式に仕様を変更した。
テニスコートについて、特定の利用者に対して優先的に貸出を行っている。	夜間の利用がほとんどないことと、利用者の利便性に配慮して実施していた。同件については、発覚後、公平な抽選を行うよう早急に改善した。
個人情報の管理が不適切である。	社員教育の徹底、マニュアル・規定・業務フローの見直し等を実施し個人情報の取扱いを徹底した。

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。 ・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。 ・「市民の平等な利用」及び「個人情報保護」について、適正な取扱いを徹底していく。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・市が指定管理者に求める水準を概ね満たす管理運営が行われていた。 1 施設管理・運営の状況 <ul style="list-style-type: none"> (1) 利用者のニーズを受け、検証・分析を行ったうえで特別会議室の仕様を変更し、施設の有効活用及び利用者の利便性向上を図った点は特に評価できる。 (2) 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。 (3) 利用者アンケートからも、概ね良好な運営を実施していることを確認できる。 (4) 施設管理については、月次報告書・年次報告書等において施設管理状況を適切に報告している。 (5) 「市民の平等な利用」と「個人情報保護」については、改善が確認された。 2 今後の改善事項 <ul style="list-style-type: none"> (1) 更なる「市民の平等な利用」と「個人情報保護」の確保。 (2) 更なる利用者数の増加に向けた対応の検討。
------	---	----	--

【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

<ul style="list-style-type: none"> ・概ね適切に管理運営が行われていると認められる。 ・指定管理者は、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。
