

平成27年度

指定管理者評価シート

| 1 基本情報 |   |  |       |               |  |
|--------|---|--|-------|---------------|--|
| 施設名    | 千葉市民会館<br>千葉市文化センター<br>千葉市若葉文化ホール<br>千葉市美浜文化ホール |  | 指定管理者 | アートプレックスちば事業体 |  |
| 指定期間   | 平成23年4月1日～平成28年3月31日                            |  | 所管課   | 文化振興課         |  |

| 2 管理運営の実績  |            |              |  |                 |               |                |
|--|------------|--------------|--|-----------------|---------------|----------------|
| (1)主な実施事業  | ①指定管理事業    |              |  |                 |               |                |
|  | 事業名        | 実施時期         | 事業の概要  |                 |               |                |
|  | 施設運営業務     | 通年           | ・ホール及び楽屋<br>・リハーサル室<br>・スタジオ<br>・会議室等<br>の管理運営業務                                 |                 |               |                |
|  | 維持管理業務     | 通年           | 建物、設備、備品等の維持管理業務   |                 |               |                |
|  | 経営管理業務     | 通年           | ・事業計画書、事業報告書<br>・収支予算書・収支決算書<br>・日報、月次事業報告書等<br>の作成<br>・アンケート<br>・モニタリング等<br>の実施 |                 |               |                |
|  | ②自主事業      |              |  |                 |               |                |
| 事業名  | 実施時期       | 事業の概要        |  |                 |               |                |
| 文化事業   | 通年         | コンサート等の実施    |  |                 |               |                |
| その他の業務   | 通年         | ホスピタリティの向上等  |  |                 |               |                |
| (2)利用状況  | ①利用者数(人)   |              |  |                 |               |                |
|  | 施設名        | H27年度<br>(A) | H26年度<br>(B)   | 前年度比<br>(A)/(B) | H27目標値<br>(C) | 達成率<br>(A)/(C) |
|  | 千葉市民会館     | 174,449      | 344,358  | 50.7%           | -             | -              |
|  | 千葉市文化センター  | 249,346      | 214,202  | 116.4%          | -             | -              |
|  | 千葉市若葉文化ホール | 55,706       | 38,677   | 144.0%          | -             | -              |
|  | 千葉市美浜文化ホール | 142,225      | 131,033  | 108.5%          | -             | -              |
|  |            | 621,726      | 728,270  | 85.4%           | -             | -              |
| ※ 千葉市民会館については、平成27年10月22日から平成28年3月31日まで吊天井改修工事のため休館。 |            |              |  |                 |               |                |

②稼働率(回転率)

千葉市民会館

| 施設名          |     | H27年度<br>(a) | H26年度<br>(b) | 対前年度増減<br>(a)-(b) | H27目標値<br>(c) | 対目標値増減<br>(a)-(c) |
|--------------|-----|--------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------|
| 大ホール         | 平日  | 51.1%        | 56.0%        | -4.9%             | 62.0%         | -10.9%            |
|              | 土日祝 | 67.0%        | 77.1%        | -10.1%            | 79.0%         | -12.0%            |
|              | 小計  | 56.7%        | 63.5%        | -6.8%             | —             | —                 |
| 小ホール         | 平日  | 34.7%        | 40.0%        | -5.3%             | 50.0%         | -15.3%            |
|              | 土日祝 | 52.7%        | 66.7%        | -14.0%            | 65.0%         | -12.3%            |
|              | 小計  | 41.0%        | 49.2%        | -8.2%             | —             | —                 |
| 会議室(7)       |     | 54.7%        | 57.4%        | -2.7%             | 63.4%         | -8.7%             |
| 特別会議室<br>(2) |     | 37.0%        | 41.5%        | -4.5%             | 46.5%         | -9.5%             |

千葉市文化センター

| 施設名           |     | H27年度<br>(a) | H26年度<br>(b) | 対前年度増減<br>(a)-(b) | H27目標値<br>(c) | 対目標値増減<br>(a)-(c) |
|---------------|-----|--------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------|
| アート<br>ホール    | 平日  | 49.1%        | 40.0%        | 9.1%              | 44.0%         | 5.1%              |
|               | 土日祝 | 74.0%        | 73.7%        | 0.3%              | 76.0%         | -2.0%             |
|               | 小計  | 57.8%        | 51.7%        | 6.1%              | —             | —                 |
| セミナー室         |     | 56.0%        | 50.0%        | 6.0%              | 48.0%         | 8.0%              |
| リハーサル室<br>(2) |     | 32.2%        | 31.6%        | 0.6%              | 38.5%         | -6.3%             |
| スタジオ(2)       |     | 25.8%        | 27.9%        | -2.1%             | 31.5%         | -5.7%             |
| 会議室(4)        |     | 66.1%        | 58.2%        | 7.9%              | 62.8%         | 3.3%              |
| その他諸室         |     | 28.7%        | 28.9%        | -0.2%             | 31.0%         | —                 |

千葉市若葉文化ホール

| 施設名           |     | H27年度<br>(a) | H26年度<br>(b) | 対前年度増減<br>(a)-(b) | H27目標値<br>(c) | 対目標値増減<br>(a)-(c) |
|---------------|-----|--------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------|
| ホール           | 平日  | 20.6%        | 31.4%        | -10.8%            | 27.0%         | -6.4%             |
|               | 土日祝 | 71.1%        | 71.1%        | 0.0%              | 76.0%         | -4.9%             |
|               | 小計  | 38.3%        | 44.6%        | -6.3%             | —             | —                 |
| リハーサル室<br>(2) |     | 30.1%        | 35.9%        | -5.8%             | 41.5%         | -11.4%            |

千葉市美浜文化ホール

| 施設名          |     | H27年度<br>(a) | H26年度<br>(b) | 対前年度増減<br>(a)-(b) | H27目標値<br>(c) | 対目標値増減<br>(a)-(c) |
|--------------|-----|--------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------|
| メイン<br>ホール   | 平日  | 39.1%        | 30.0%        | 9.1%              | 36.0%         | 3.1%              |
|              | 土日祝 | 87.9%        | 84.5%        | 3.4%              | 87.0%         | 0.9%              |
|              | 小計  | 56.1%        | 48.9%        | 7.2%              | —             | —                 |
| 音楽<br>ホール    | 平日  | 63.1%        | 59.9%        | 3.2%              | 56.0%         | 7.1%              |
|              | 土日祝 | 93.1%        | 93.3%        | -0.2%             | 93.0%         | 0.1%              |
|              | 小計  | 73.5%        | 71.4%        | 2.1%              | —             | —                 |
| リハーサル室       |     | 60.4%        | 60.4%        | 0.0%              | 60.0%         | 0.4%              |
| スタジオ(2<br>室) |     | 39.9%        | 38.2%        | 1.7%              | 43.5%         | -3.6%             |
| 会議室          |     | 63.3%        | 53.7%        | 9.6%              | 52.0%         | 11.3%             |

| (3)収支状況              | ①収入実績(千円)   | <table><tr><th></th><th>決算額<br/>(A)</th><th>計画額<br/>(B)</th><th>計画比<br/>(A)/(B)</th><th>備考</th></tr><tr><td>指定管理料</td><td>542,080</td><td>547,021</td><td>99.1%</td><td rowspan="4">・利用料金の減は、市民会館工事休館による<br/>・その他は、市民会館休館に伴う市からの補てん金</td></tr><tr><td>利用料金</td><td>180,161</td><td>222,500</td><td>81.0%</td></tr><tr><td>自主事業</td><td>37,544</td><td>45,251</td><td>83.0%</td></tr><tr><td>その他</td><td>18,949</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>778,734</td><td>814,772</td><td>95.6%</td><td></td></tr></table> |                   | 決算額<br>(A)  | 計画額<br>(B)                                      | 計画比<br>(A)/(B) | 備考              | 指定管理料   | 542,080 | 547,021            | 99.1%   | ・利用料金の減は、市民会館工事休館による<br>・その他は、市民会館休館に伴う市からの補てん金 | 利用料金    | 180,161 | 222,500 | 81.0% | 自主事業    | 37,544   | 45,251 | 83.0% | その他    | 18,949   | 0     | -   | 合計                   | 778,734 | 814,772 | 95.6% |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|----------------------|---|---|-------------------|---|---|----------------|-----------------|---------|---------|--------------------|---|---|---------|---------|---------|-------|---------|--|--------|-------|--------|--|-------|-----|----------------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|----|-------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|
|                      |   | 決算額<br>(A)  | 計画額<br>(B)        | 計画比<br>(A)/(B)  | 備考  |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      | 指定管理料   | 542,080   | 547,021           | 99.1%   | ・利用料金の減は、市民会館工事休館による<br>・その他は、市民会館休館に伴う市からの補てん金 |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      | 利用料金  | 180,161   | 222,500           | 81.0%   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 自主事業                 | 37,544  | 45,251  | 83.0%             |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| その他                  | 18,949  | 0   | -                 |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 合計                   | 778,734   | 814,772   | 95.6%             |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| ②支出実績(千円)            | <table><tr><th></th><th>決算額<br/>(a)</th><th>計画額<br/>(b)</th><th>計画比<br/>(a)/(b)</th><th>備考</th></tr><tr><td>人件費</td><td>345,677</td><td>376,252</td><td>91.9%</td><td rowspan="5">・人件費の減については、時間外勤務抑制、給料等の減額措置等による。<br/>・事務費の減は、光熱水費の実績額が計画を下回ったことによる。</td></tr><tr><td>事務費</td><td>116,468</td><td>133,420</td><td>87.3%</td></tr><tr><td>管理費</td><td>245,271</td><td>259,849</td><td>94.4%</td></tr><tr><td>自主事業</td><td>54,165</td><td>55,607</td><td>97.4%</td></tr><tr><td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>761,581</td><td>825,128</td><td>92.3%</td><td></td></tr></table>  |   | 決算額<br>(a)        | 計画額<br>(b)  | 計画比<br>(a)/(b)                                  | 備考             | 人件費             | 345,677 | 376,252 | 91.9%              | ・人件費の減については、時間外勤務抑制、給料等の減額措置等による。<br>・事務費の減は、光熱水費の実績額が計画を下回ったことによる。 | 事務費   | 116,468 | 133,420 | 87.3%   | 管理費   | 245,271 | 259,849  | 94.4%  | 自主事業  | 54,165 | 55,607   | 97.4% | その他 | 0                    | 0       | -       | 合計    | 761,581 | 825,128 | 92.3% |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      | 決算額<br>(a)  | 計画額<br>(b)  | 計画比<br>(a)/(b)    | 備考  |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 人件費                  | 345,677   | 376,252   | 91.9%             | ・人件費の減については、時間外勤務抑制、給料等の減額措置等による。<br>・事務費の減は、光熱水費の実績額が計画を下回ったことによる。 |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 事務費                  | 116,468   | 133,420   | 87.3%             |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 管理費                  | 245,271   | 259,849   | 94.4%             |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 自主事業                 | 54,165  | 55,607  | 97.4%             |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| その他                  | 0   | 0   | -                 |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 合計                   | 761,581   | 825,128   | 92.3%             |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| ③収支実績(千円)            | <table><tr><th>決算額(ア)<br/>(A)-(a)</th><th>計画額(イ)<br/>(B)-(b)</th><th>対計画額増減<br/>(ア)-(イ)</th></tr><tr><td>17,153</td><td>▲ 10,356</td><td>27,509</td></tr></table>   | 決算額(ア)<br>(A)-(a)   | 計画額(イ)<br>(B)-(b) | 対計画額増減<br>(ア)-(イ)   | 17,153  | ▲ 10,356       | 27,509          |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 決算額(ア)<br>(A)-(a)    | 計画額(イ)<br>(B)-(b)   | 対計画額増減<br>(ア)-(イ)   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 17,153               | ▲ 10,356  | 27,509  |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| (4)指定管理者が行った処分の件数    | <p>&lt;処分の状況&gt;</p> <table><tr><th>処分の種別</th><th>処分根拠</th><th colspan="2">件数(件)</th></tr><tr><td rowspan="4">使用許可</td><td>千葉市民会館設置管理条例第7条</td><td>2,130</td><td rowspan="4">7,414</td></tr><tr><td>千葉市文化センター設置管理条例第7条</td><td>2,352</td></tr><tr><td rowspan="2">千葉市文化ホール設置管理条例第7条</td><td>若葉</td><td>487</td></tr><tr><td>美浜</td><td>2,445</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉市民会館設置管理条例第8条<br/>千葉市文化センター設置管理条例第8条<br/>千葉市文化ホール設置管理条例第8条</td><td colspan="2">0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉市民会館設置管理条例第9条<br/>千葉市文化センター設置管理条例第9条<br/>千葉市文化ホール設置管理条例第9条</td><td colspan="2">0</td></tr></table>  | 処分の種別   | 処分根拠              | 件数(件)   |   | 使用許可           | 千葉市民会館設置管理条例第7条 | 2,130   | 7,414   | 千葉市文化センター設置管理条例第7条 | 2,352   | 千葉市文化ホール設置管理条例第7条                               | 若葉      | 487     | 美浜      | 2,445 | 使用不許可   | 千葉市民会館設置管理条例第8条<br>千葉市文化センター設置管理条例第8条<br>千葉市文化ホール設置管理条例第8条 | 0      |       | 使用の制限  | 千葉市民会館設置管理条例第9条<br>千葉市文化センター設置管理条例第9条<br>千葉市文化ホール設置管理条例第9条 | 0     |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 処分の種別                | 処分根拠  | 件数(件)   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 使用許可                 | 千葉市民会館設置管理条例第7条   | 2,130   | 7,414             |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      | 千葉市文化センター設置管理条例第7条  | 2,352   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      | 千葉市文化ホール設置管理条例第7条   | 若葉  |                   | 487   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      |   | 美浜  |                   | 2,445   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 使用不許可                | 千葉市民会館設置管理条例第8条<br>千葉市文化センター設置管理条例第8条<br>千葉市文化ホール設置管理条例第8条  | 0   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 使用の制限                | 千葉市民会館設置管理条例第9条<br>千葉市文化センター設置管理条例第9条<br>千葉市文化ホール設置管理条例第9条  | 0   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| (5)市への不服申立て          | <p>&lt;件数&gt;            0件</p>   |   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| (6)情報公開の状況           | <p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</p> <table><tr><th rowspan="2">文書名</th><th colspan="3">公開方法(場所)</th></tr><tr><th>当該施設</th><th>市政情報室</th><th>左記以外の方法</th></tr><tr><td>基本協定書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>年次協定書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>事業計画書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>事業報告書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr></table> <p>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table><tr><th>申出先</th><th>開示</th><th>不開示</th><th>合計</th></tr><tr><td>指定管理者</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>市政情報室(経由)</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr></table> | 文書名   | 公開方法(場所)          |   |   | 当該施設           | 市政情報室           | 左記以外の方法 | 基本協定書   | ○                  | ○   |   | 年次協定書   | ○       | ○       |       | 事業計画書   | ○  | ○      |       | 事業報告書  | ○  | ○     |     | 定款、寄付行為、その他これらに類するもの | ○       | ○       |       | 申出先     | 開示      | 不開示   | 合計 | 指定管理者 | 0 件 | 0 件 | 0 件 | 市政情報室(経由) | 0 件 | 0 件 | 0 件 |
| 文書名                  | 公開方法(場所)  |   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      | 当該施設  | 市政情報室   | 左記以外の方法           |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 基本協定書                | ○   | ○   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 年次協定書                | ○   | ○   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 事業計画書                | ○   | ○   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 事業報告書                | ○   | ○   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 定款、寄付行為、その他これらに類するもの | ○   | ○   |                   |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 申出先                  | 開示  | 不開示   | 合計                |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 指定管理者                | 0 件   | 0 件   | 0 件               |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 市政情報室(経由)            | 0 件   | 0 件   | 0 件               |   |   |                |                 |         |         |                    |   |   |         |         |         |       |         |  |        |       |        |  |       |     |                      |         |         |       |         |         |       |    |       |     |     |     |           |     |     |     |

| 3 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の結果 |  |
| ① アンケート調査の実施内容          | <p>ア 調査方法：<br/>アンケート箱を常設し、年間を通して利用者意見の収集を行った。</p> <p>イ 回答者数：<br/>千葉市民会館 145件、千葉市文化センター 109件、千葉市若葉文化ホール 125件、<br/>千葉市美浜文化ホール 128件</p> <p>ウ 質問項目：<br/>①当施設を選ばれた理由、②利用回数、③利用施設の種類の、④利用目的、<br/>⑤スタッフの対応について(受付、技術)、⑥本日の施設満足度</p>   |
| ② 調査の結果<br>(抜粋)         | <p>千葉市民会館</p> <p>④ 利用目的：<br/>会議 46.2%、講演会 9.0%、教室・サークルの練習や活動 8.3%、<br/>教室・サークル等の発表会 1.4%、式典 1.4%、その他28.3%、無回答5.4%</p> <p>⑤ スタッフの対応について：<br/>15、受付スタッフの服装、対応、説明について<br/>非常に満足 33.1%、満足 60.7%、やや不満 0.7%、不満足 0%、無回答 5.5%<br/>18、技術スタッフ担当者の説明<br/>非常にわかりやすい 11.0%、わかりやすい 32.4%、少しわかりにくい 0%、<br/>わかりにくい 0%、無回答 56.6%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度<br/>100点 31.0%、90点 26.9%、80点 24.8%、70点 9.0%、60点 1.4%、50点 1.4%<br/>40点 0%、30点 0.7%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 4.8%</p> <p>千葉市文化センター</p> <p>④ 利用目的：<br/>教室・サークルの練習や活動 27.5%、会議 17.4%、講演会 10.1%、<br/>教室・サークル等の発表会 8.3%、個人練習 8.3%、コンサート 3.7%、舞踊 0.9%、<br/>式典 0.9%、その他 20.2%、無回答 2.7%</p> <p>⑤ スタッフの対応について：<br/>15、受付スタッフの服装、対応、説明について<br/>非常に満足 50.5%、満足 42.2%、やや不満 0%、不満足 0%、無回答 7.3%<br/>18、技術スタッフ担当者の説明<br/>非常にわかりやすい 12.8%、わかりやすい 34.0%、少しわかりにくい 0%、<br/>わかりにくい 0%、無回答 53.2%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度<br/>100点 34.9%、90点 33.9%、80点 23.9%、70点 6.4%、60点 0%、50点 0%<br/>40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 0.9%</p> |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>千葉市若葉文化ホール</p> <p>④ 利用目的:</p> <p>教室・サークルの等の発表会 31.2%、教室・サークルの練習や活動 19.2%、式典 6.4%、会議 4.8%、コンサート 5.6%、講演会 2.4%、演劇・ミュージカル 2.4%、舞踊 1.6%、その他 26.4%、無回答 0%</p> <p>⑤ スタッフの対応について:</p> <p>15、受付スタッフの服装、対応、説明について</p> <p>非常に満足 56.0%、満足 44.0%、やや不満 0%、不満足 0%、無回答 0%</p> <p>18、技術スタッフ担当者の説明</p> <p>非常にわかりやすい 35.2%、わかりやすい 32.0%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 0%、無回答 32.8%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度</p> <p>100点 23.2%、90点 44.8%、80点 31.2%、70点 0.8%、60点 0%、50点 0%<br/>40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 0%</p> <p>千葉市美浜文化ホール</p> <p>④ 利用目的:</p> <p>教室・サークル等の発表会25.0%、コンサート24.2%、教室・サークルの練習や活動19.5%、講演会5.5%、会議4.7%、舞踊2.3%、演劇・ミュージカル 1.6%、式典0%、その他12.5%、無回答4.7%</p> <p>⑤ スタッフの対応について:</p> <p>15、受付スタッフの服装、対応、説明について</p> <p>非常に満足 53.9%、満足 25.8%、やや不満 0%、不満足 0%、無回答 20.3%</p> <p>18、技術スタッフ担当者の説明</p> <p>非常にわかりやすい 53.9%、わかりやすい 18.0%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 0%、無回答 28.1%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度</p> <p>100点 53.1%、90点 18.8%、80点 16.4%、70点 3.9%、60点 0%、50点 0%<br/>40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 7.8%</p> |
| ③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応 | <p>記述回答： 市民会館 90件、文化センター 39件、若葉文化ホール 8件、美浜文化ホール 77件<br/>・スタッフの対応が丁寧(市民会館、文化センター、若葉文化ホール、美浜文化ホール)<br/>・鍵の貸出を早めてほしい(市民会館、文化センター)<br/>→使用時間の10分前から利用できるようにしているが、当日の利用状況によっては割増料金を加算し繰り上げ利用にも応じている。<br/>・料金の支払いのために来館しなければならず、振り込みにしてほしい。(市民会館)<br/>→市外からの申し込みの場合、銀行振り込みでも対応している。<br/>・張り紙ができないので、初めての人が道に迷った(美浜文化ホール)<br/>→施設の美観維持のために壁面への直接の張り紙は禁止しているが、案内板、ホワイトボード等を用意しており、これらを活用していただくよう打合せ時、受付時に説明を徹底していきたい。</p>   |
| (2)市に寄せられた意見、苦情             |   |
| ①意見、苦情の収集方法                 | 市長への手紙、コールセンター連絡、eメール、電話  |
| ②意見、苦情の数                    | 市民会館 0件 文化センター 6件(請願書1件含む) 若葉文化ホール 0件 美浜文化ホール 0件  |
| ③主な意見、苦情とそれへの対応             | <p>千葉市民文化大学の平成28年度からの廃止決定に対し、存続を要望するご意見を6件(うち1件は、68名の署名による請願書)いただいた。</p> <p>→千葉市民文化大学は、民間企業等で類似事業が実施されていること、同事業の収支状況から、受講料の大幅値上げが必要となることなどを勘案し、廃止することとしたものの、存続要望を多数いただいたことから、ご希望などを踏まえ、講座内容等の選定や見直し等を行い、平成28年度からは市民会館「千葉芸術文化塾」として新たに実施することとした。</p>  |

| 4 指定管理者による自己評価   |  |
|--|--|
| <p>・施設の運営、維持管理及び経営管理については、事業計画に基づき、市民サービス、利便性の向上のため、文化施設4館を一括管理するメリットを活かした各館相互の施設予約、チケット販売を行うなど、利用者目線の管理運営を行った。決済方法の多様化に対応したサービス(施設利用料等のクレジットカード払、銀行振込)は、開始以降、年々利用者に浸透し、利用件数も増加している。また、美浜文化ホールの平日稼働率向上を目的として平成25年度より実施している第一スタジオ割引に加え、メインホールの平日利用向上を目的とした舞台練習等を対象とした平日パック割引を実施し、施設利用の向上を図った。なお、平成24年度から開始した『顧客満足度調査』は、利用者の満足、不満足要素の把握と分析を行うとともに、利用者ニーズや評価を施設運営、事業の実施に活かす取組みとして管理施設すべてで継続実施した。</p> <p>・文化事業においては、『千葉市文化芸術振興計画』の施策に沿って、体験、参加型事業を重点的に実施した。『伝統芸能まつり』では、文化センター全施設を活用して、いけばな、茶会、能楽、日本舞踊、お琴などの体験会を始め、和楽器による演奏会や江戸文化に関する講演会を実施し好評を得た。『6区市民文化祭』『千葉魂Ⅳ』では、オーディションで選ばれた市民参加者がプロと一緒に舞台を創りあげ、幅広い年代の市民が舞台芸術に自らが参加する喜びを体験し、文化芸術活動の拡充に努めた。また、各公演を観覧された市民にも感動を伝えることができた。</p> <p>・市及び学校教育機関との連携では、千葉市芸術文化新人賞受賞者による演奏とレクチャーを都賀中学校にてアウトリーチ事業として実施した。さらに、アーツステーション運営事業『アーティストバンクちば』では、登録アーティストの拡充を図るとともに、自主事業において、アーティストバンク登録アーティストを積極的に活用し好評を得た。</p> <p>・その他、千葉市の文化情報紙として『あでは』の月1回発行など、文化の情報発信、普及、啓発に取り組んだ。『市民プロデューサー講座』では、様々なジャンルのイベントプロモーションを体験することで、千葉市の文化芸術の担い手の育成に努めた。</p> |  |

| 5 市による評価               |   |               |   |
|------------------------|---|---------------|---|
| 評価<br>※1               | A   | 所見            | <p>概ね良好に計画通り管理運営されている。</p> <p>施設の利用状況では、10月から3月末まで休館した市民会館を除く他の3施設において、利用者数が前年度を上回る実績となった。稼働率においては、若葉文化ホールで前年度を下回ったものの、文化センターや美浜文化ホールではホールなどにおいて概ね前年度を上回る成果を上げている。また、文化センターのセミナー室、会議室、美浜文化ホールのメインホール、音楽ホール、会議室において平成27年度目標値を上回る結果を出したことは、評価できる。</p> <p>さらに、課題であった平日の利用向上についても、美浜文化ホールにおいて平日の舞台練習を対象とした割引プランなどを導入した結果、稼働率が向上している。</p> <p>文化事業においては、有名プロアーティストによる公演のほか、アーティストバンクちば登録のアーティストを活用した公演を実施し、アーティストの活用を促進した。内容についても、子どもや親子を対象とした公演や学校に出向いて行うアウトリーチを実施するなど、各世代の方にお楽しみいただける構成となった。</p> <p>また、舞台セミナーやワークショップ、市民と千葉市芸術文化新人賞受賞者が作り上げる「千葉魂Ⅳ」など、市民参加型の事業を数多く実施し、本市の文化的裾野を広げたことがうかがえる。</p> <p>一方、経営管理においては、人員配置について、美浜文化ホールの一部の職員において、休日勤務が続いている状況が見られたことから、特定の職員に過度に業務が集中しないよう人員の配置の見直しを図られたい。</p> |
| 履行状況の確認                |   |               |   |
| 確 認 事 項                |   | 履 行 状 況<br>※2 | 備 考   |
| 1 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理 |   |               |   |
| 関係法令の遵守                | 個人情報保護(「千葉市指定管理者等個人情報保護規程」の遵守)            |               | 2 適正に執行されている。   |
|                        | 行政手続の明確化(審査基準の作成・公表)                      |               | 2 お客様へのご利用案内は、施設やホームページに掲載している。   |
|                        | 情報公開規程の策定・遵守                              |               | 2 適正に執行されている。   |
|                        | 守秘義務の遵守                                   |               | 2 適正に執行されている。   |
|                        | 労働基準法を順守した労働条件の確保                         |               | 2 適正に執行されている。   |
|                        | 関係法令の熟知・遵守                                |               | 2 適正に執行されている。   |
|                        | 文書管理規程の策定・遵守                              |               | 2 適正に執行されている。   |
| モニタリング計画               | 利用者ニーズ把握(利用者・未利用者アンケートの実施、インターネット書き込みの調査) |               | 2 適正に執行されている。   |
|                        | 事業評価の実施                                   |               | 2 適正に執行されている。   |
|                        | 日報の記録、報告書の提出等                             |               | 2 適正に執行されている。   |

|               |   |   |   |
|---------------|---|---|---|
| リスク管理         | 損害賠償責任保険等への加入                             | 2 | 適正に執行されている。   |
| 市内産業振興・雇用への配慮 | 市内産業振興(市内事業者への委託、周辺商店街・地域企業との連携したイベント等実施) | 2 | 適正に執行されている。   |
|               | 市内雇用・継続雇用への配慮                             | 2 | 市内雇用、継続雇用を実施している。   |
|               | 障害者雇用への配慮                                 | 2 |   |
| 環境への配慮        | 再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供                     | 2 | 千葉市のグリーン購入に準拠している。  |
| 2 市民サービスの向上   |   |   |   |
| 施設管理          | 利用条件                                      | 2 | 適正に執行されている。   |
|               | 利用料金の適正な徴収                                | 2 | 適正に執行されている。   |
|               | 利用申込みの適正な受付                               | 2 | 適正に執行されている。   |
|               | 減免基準に基づく減免の実施                             | 2 | 適正に執行されている。   |
| 利用促進・利用者サービス  | 接遇の向上(バリアフリー化及びユニバーサルデザイン対応を含む)及び苦情対応     | 2 | 適正に執行されている。   |
|               | 利用者の利便性を確保した受付体制                          | 2 | ・施設仮予約システムに係るHPサイト利用実績<br>導入施設: 全施設(利用件数: 1,252件)<br>・平成24年9月から、利用料金の支払いについて、銀行振込・クレジットカード適用可とした。(クレジット利用: 442件、振込利用: 238件)<br>・施設仮予約システムの携帯ホームページ実施<br>導入施設: 市民会館、文化センター、若葉文化ホール(利用件数: 0件) |
|               | 平日利用の向上                                   | 3 | 平日限定メインホール 研修・式典1時間1万円パック、舞台練習3時間1万円パック<br>実施施設: 美浜文化ホール<br>実施期間: 平成27年7月～平成28年3月<br>(割引利用件数: 23件(全て舞台練習3時間1万円パック))   |
| 広報と情報提供       | 施設ホームページ(携帯サイト含む)の充実及び適切な運用               | 2 | 適正に執行されている。   |
|               | リーフレット、チラシ等の作成・配布によるPR活動                  | 2 | 適正に執行されている。   |

### 3 施設の効用の発揮、施設管理能力

|                            |            |   |   |
|----------------------------|------------|---|---|
| 事業計画に基づいた自主事業の実施<br>(文化事業) | 千葉市民会館     | 2 | <p>計画の実施状況<br/>概ね計画どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・育成プログラム<br/>子ども育成プログラム<br/>親子で楽しめるクラシック演奏会<br/>(1公演)</li> <li>・参加・鑑賞プログラム<br/>フォレストコンサート(1公演)<br/>おひるま寄席(1公演)(※工事期間中<br/>だったため、文化センターアートホール<br/>にて実施)<br/>プロアーティスト等公演鑑賞事業(共催<br/>事業)(8公演)</li> </ul>   |
|                            | 千葉市文化センター  | 2 | <p>計画の実施状況<br/>概ね計画どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・創造プログラム<br/>オカリナ体験教室(全5回)</li> <li>・育成プログラム<br/>郷土芸能普及事業(1公演)<br/>伝統文化振興事業(1公演)<br/>舞台セミナー(4公演の仕込み・本番に参<br/>加)</li> <li>・参加・鑑賞プログラム<br/>千葉市民文化大学<br/>(本講座8学科各10回、特別講座)<br/>ミニコンサート(1公演)<br/>プロアーティスト公演鑑賞事業(共催<br/>事業)(10公演)</li> <li>・連携事業<br/>千葉市で巡るマエストロの旅(1公演)<br/>千葉市6区市民文化祭(1公演)</li> </ul> |
|                            | 千葉市若葉文化ホール | 2 | <p>計画の実施状況<br/>概ね計画どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・育成プログラム<br/>ホールで思いっきり練習してみよう<br/>(2回)</li> <li>・参加・鑑賞プログラム<br/>若葉アーティストコンサート(3公演)<br/>舞台芸術体験教室「まつり囃子」(1回)<br/>舞台芸術体験教室<br/>ワークショップ(3種各1回)<br/>プロアーティスト公演鑑賞事業(共催<br/>事業)(10公演)</li> <li>・連携事業<br/>千葉市で巡るマエストロの旅(1公演)<br/>千葉市6区市民文化祭 若葉芸能フェ<br/>スティバル(2日)</li> </ul>                               |



|                          |                               |   |   |
|--------------------------|-------------------------------|---|---|
|                          | 千葉市美浜文化ホール                    | 2 | <p>計画の実施状況<br/>概ね計画どおり</p> <p>・参加プログラム<br/>美浜ジュニアダンスフェスティバル(1回)<br/>美浜クラシカルコンサート(1回)<br/>美浜カラオケ大会(1回)</p> <p>・鑑賞プログラム<br/>プロアーティスト公演(1回)<br/>みはま映画劇場(1日)</p> <p>・参加・鑑賞プログラム<br/>千葉市芸術文化新人賞受賞者出演作品「千葉魂Ⅳ」<br/>(オーディション1回、ワークショップ全55回、3公演)</p> <p>・育成プログラム<br/>美浜こどもまつり(カブトムシ狩り、コンサート、親子科学教室等)(2日)<br/>市民プロデューサー講座(7回)<br/>アートレクチャー(3日)<br/>アウトリーチ事業<br/>都賀中学校にて弦楽演奏(2日)</p> <p>・連携事業<br/>千葉市6区市民文化祭(前述のジュニアダンス、カラオケ大会、千葉魂Ⅳ)<br/>千葉市で巡るマエストロの旅(2日)</p> |
| 事業計画に基づいた自主事業の実施(その他事業等) |                               |   |   |
|                          | ホスピタリティの向上                    | 2 | 適正に執行されている。   |
| ボランティアの活用                |                               |   |   |
|                          | ボランティアの活用                     | 2 | 自主事業にて活用。   |
| 執行体制                     | 適正な人員配置・勤務体制                  | 1 | 概ね適正に執行されているものの、美浜文化ホールにおいて、一部職員に休日勤務が続いている状況が見られ、改善指導を実施した。  |
|                          | 管理運営に必要な資格、技術を持つ職員の配置         | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 職員の管理運営能力向上策                  | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 施設の管理運営に必要な許認可等の取得            | 2 | 適正に執行されている。   |
| 保守管理業務                   | 建物の維持管理                       | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 清掃業務                          | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 設備点検・備品管理(重要備品の施錠保管含む)        | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 舞台機構設備保守管理                    | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 修繕等の報告及び執行                    | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 保安警備業務                        | 2 | 適正に執行されている。   |
| 緊急時の対応                   | 危機管理マニュアルの整備・周知               | 2 | 適正に執行されている。   |
|                          | 防災訓練等の実施(緊急連絡体制の定期シミュレーション含む) | 2 | <p>防災訓練の実施</p> <p>・市民会館 年2回</p> <p>・文化センター 年2回</p> <p>・若葉文化ホール 年2回</p> <p>・美浜文化ホール 年2回</p>  |
| 業務の委託等                   |                               |   |   |
|                          | 適正な再委託(競争入札の実施を含む)            | 2 | 適正に執行されている。   |
| グループ内の役割分担               |                               |   |   |
|                          | グループ内の役割分担(事業体内の連絡会議等の開催)     | 2 | 経営会議は3か月に1回実施。事務局を通じ事業体内での会議を随時実施。  |

| 4 管理経費の縮減 |                |   |   |
|-----------|----------------|---|---|
| 収入見積の妥当性  | 利用料金等の適正な管理    | 2 | 適正に執行されている。   |
|           | 計画に沿った利用料金等の収入 | 2 | 計画比81.0%(△42,339千円)であるが、市民会館工事休館による減であり、実質的な利用減によるものではない。 |
| 支出見積の妥当性  | 計画に沿った支出       | 2 | 適正に執行されている。   |

|    |     |
|----|-----|
| 合計 | 94  |
| 平均 | 2.0 |

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。  
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。  
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

|                          |    |    |
|--------------------------|----|----|
| 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった    | 1  | 項目 |
| 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった    | 45 | 項目 |
| 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった | 1  | 項目 |

| 6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見                       |
|--|
| ※ 平成28年度から、指定管理者変更のため、選定評価委員会による評価は実施しません。 |