

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	若葉文化ホール	美浜文化ホール
条例上の設置目的	千葉県文化ホール設置管理条例（抄） 第1条 本市は、市民の文化の向上を図り、福祉の増進に寄与するため、次のとおり文化ホールを設置する。	
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	当該施設における実演芸術の鑑賞、体験を通じて、周辺地域の住民が心豊かな生活を実現するとともに、多世代、異文化交流の場として、地域コミュニティの発展を支えていくこと。	
ミッション （施設の社会的使命や役割）	【地域文化の創造拠点】 ・親しみやすい鑑賞プログラムの提供 ・地域に密着した文化創作活動の場 ・文化活動を通じた地域住民の交流の場	
制度導入により見込まれる効果	各施設の地域性や特性を活かしながら、効率的で円滑な管理運営と有機的な連携による自主事業の展開などを期待する。 千葉県若葉文化ホールは千葉県若葉区千城台コミュニティセンターとの併設なので、施設全体を一体的に管理することにより、市民サービス及び管理コスト縮減の費用対効果が望める。	
成果指標※	① 施設利用者数（楽屋除く） ② 使用件数（楽屋除く） ③ 施設稼働率（楽屋除く） ④ ホール稼働率	① 施設利用者数（楽屋除く） ② 使用件数（楽屋除く） ③ 施設稼働率（楽屋除く） ④ メインホール稼働率 ⑤ 音楽ホール稼働率
数値目標※	① 64,000人以上 （28年度：63,000人） ② 860件以上 （28年度：840件） ③ 42%以上 （28年度：41%） ④ 平日27.5%以上、土日祝77%以上 （28年度：27%・76%）	① 115,000人以上 （28年度：114,000人） ② 2,450件以上 （28年度：2,400件） ③ 55%以上 （28年度：53%） ④ 平日35%以上、土日祝87%以上 （28年度：34%・86%） ⑤ 平日60%以上、土日祝93%以上 （28年度：58%・93%）
所管課	市民局 生活文化スポーツ部 文化振興課	

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

最終年度までに段階的に数値目標を上げることとしており、平成28年度目標は括弧書きのとおり。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	ちばアートウインド運営企業体
構成団体 （共同事業者の場合）	Fun Space株式会社
	株式会社パシフィックアートセンター
	株式会社千葉共立
	株式会社ハンズオン・エンタテインメント
	株式会社オーチャー
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28年4月1日～平成33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

ア 若葉文化ホール

成果指標	数値目標※	H28年度実績	達成率
① 施設利用者数(楽屋除く)	64,000(63,000)人以上 (28年度:63,000人)	48,632人	77.2%
② 使用件数(楽屋除く)	860(840)件以上 (28年度:840人)	653件	77.7%
③ 施設稼働率(楽屋除く)	42(41)%以上 (28年度:41%)	33.1%	80.7%
④ ホール稼働率	平日27.5(27)%以上 土日祝77(76)%以上 (28年度:平日27%・土日祝76%)	平日23.9% 土日祝70.1%	平日88.5% 土日祝92.2%

イ 美浜文化ホール

成果指標	数値目標※	H28年度実績	達成率※
① 施設利用者数(楽屋除く)	115,000(114,000)人以上 (28年度:114,000人)	108,465人	95.1%
② 使用件数(楽屋除く)	2,450(2,400)件以上 (28年度:2,400件)	2,180件	90.8%
③ 施設稼働率(楽屋除く)	55(53)%以上 (28年度:53%)	50.7%	95.7%
④ メインホール稼働率	平日35(34)%以上 土日祝87(86)%以上 (28年度:平日34%・土日祝86%)	平日30.5% 土日祝84.6%	平日89.7% 土日祝98.4%
⑤ 音楽ホール稼働率	平日60(58)%以上 土日祝93%以上 (28年度:平日58%・土日祝93%)	平日56.1% 土日祝92.5%	平日96.7% 土日祝99.5%

※ 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
顧客満足度80点以上(若葉)	79.6点(総平均点)
顧客満足度80点以上(美浜)	84.3点(総平均点)

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	161,172	183,864	実績-計画 △7,238	概算払精算額+社協等その他入金額 提案時は現業管理費、光熱水費を含まない為
	計画	168,410	192,137	計画-提案 60,148	
	提案	108,262	127,287		
利用料金収入	実績	64,616	67,292	実績-計画 △1,276	メインホール平日の仕込・リハ利用の減少 CC再開による4階施設利用の流出
	計画	65,892	53,700	計画-提案 0	
	提案	65,892	52,209		
その他収入	実績	6,583	0	実績-計画 △987	若葉・美浜の名画座入場率が32.0%、 12.7%と入場計画動員割れの為
	計画	7,570	0	計画-提案 △430	
	提案	8,000	0		
合計	実績	232,371	251,156	実績-計画 △9,501	
	計画	241,872	245,837	計画-提案 59,718	
	提案	182,154	179,496		

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	131,274	131,128	実績－計画	0
	計画	131,274	130,172	計画－提案	0
	提案	131,274	129,126		
事務費	実績	33,179	33,097	実績－計画	△ 13,577
	計画	46,756	44,008	計画－提案	28,800
	提案	17,956	12,714		光熱水費戻入額9,726千円 提案時概算払(光熱水費)含まない為
管理費	実績	43,911	65,140	実績－計画	△ 3,361
	計画	47,272	71,657	計画－提案	31,348
	提案	15,924	37,656		修繕費等/予算見込より減 提案時概算払(現業管理費)含まない為
委託費	実績	0	0	実績－計画	0
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
その他事業費	実績	16,746	0	実績－計画	176
	計画	16,570	0	計画－提案	△ 430
	提案	17,000	0		舞台芸術体験の稽古回数増加の為
本社費・共通費	実績	0	0	実績－計画	0
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
合計	実績	225,110	229,365	実績－計画	△ 16,762
	計画	241,872	245,837	計画－提案	59,718
	提案	182,154	179,496		

※「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。

※28年度と27年度では指定管理者が異なるため、費目の内訳も一部異なる。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(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	7,631	13,174
その他収入	0	
合計	7,631	13,174

イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度
人件費	615	
事務費	0	
管理費	0	
委託費	0	
使用料	0	
事業費	5,586	23,171
利用料金	518	
その他事業費	0	
本社費・共通費	0	
合計	6,719	23,171

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(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	232,371	251,156
	支出合計	225,110	229,365
	収支	7,261	21,791
自主事業	収入合計	7,631	13,174
	支出合計	6,719	23,171
	収支	912	△9,997
総収入		240,002	264,330
総支出		231,829	252,536
収支		8,173	11,794
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

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）

ア 若葉文化ホール

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数（楽屋除く）	D	
使用件数（楽屋除く）	D	
施設稼働率（楽屋除く）	D	
ホール稼働率	C	

イ 美浜文化ホール

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数（楽屋除く）	C	
使用件数（楽屋除く）	C	
施設稼働率（楽屋除く）	C	
メインホール稼働率	C	
音楽ホール稼働率	C	

【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	概算払分を除いた実績額（108,262千円）と比較

【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 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	C	C	
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			
2 施設管理能力	C	C	
(1) 人的組織体制の充実			
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			
(2) 施設の維持管理業務			
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮	C	C	
(1) 幅広い施設利用の確保			
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実			
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施			
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他	C	C	
市内業者の育成			
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保 施設職員の雇用の安定化への配慮			

【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) 市民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

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	施設利用におけるアンケート調査、イベントにおける顧客満足度調査
	回答者数	若葉文化ホール 延べ353件、美浜文化ホール 延べ449件
	質問項目	事業報告書「6 アンケート集計・分析」及び「顧客満足度調査分析レポート」参照。
結果	事業報告書「6 アンケート集計・分析」及び「顧客満足度調査分析レポート」参照。	

(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
客席内の車いす席の手すりに子供が頭をぶつけた。	ご利用者への案内の徹底と緩衝材を設置した。
使用希望者が多くて、抽選をしなければならない。	抽選日は6台のPCでの申込みなどによるスピード改善により、少しでもストレス軽減できるよう徹底した。
職員の一人の態度が悪かった。	職員の意識改善と挨拶の徹底、ご利用者の満足のためのサポート体制の徹底を行った。
椅子が別料金だった。	初めてのご利用者への附帯設備のご案内、料金の説明を行い、納得の上ご利用いただけるよう徹底した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	今年度より若葉、美浜と二館の運営管理開始、新予約システム運用開始に伴い、年度当初は多少の混乱はあったものの、速やかに安定運営に向け是正改善を行った。若葉の稼働に関して、両リハーサル室の稼働減が施設全体の稼働率に影響した。コミュニティセンター（以後CC）が市外在住者、企業、個人も利用可能になり、ホールのリハーサル室から同一敷地内にあるより利用料の安いCC諸室へ流出があったことも要因。今年度稼働目標は達成できなかったものの、新たにスタートした「学校割引50」9件、「学校割引30」15件、「舞台練習割引」9件など一定の効果がありホール平日の稼働は昨年度より3.29%向上したことから、C評価とした。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	概ね計画通り、良好に管理運営が行われている。 両施設において年末年始以外の通年開館を行い、Wi-Fiアクセスポイントを設置するなど、現代の市民ニーズに沿った管理運営がなされており、評価できる。 美浜文化ホールは目標達成率が概ね9割を超えているが、若葉文化ホールはホール稼働率以外の項目の達成率が8割程度にとどまっていることから、新たなサービスの展開やコミュニティセンター施設との差異を明確にする等し、利用者の確保に努められたい。
------	---	----	--

【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) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア	市の作成した年度評価案の妥当性について 市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。
イ	管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について (ア) 若葉文化ホールについて、施設の清掃等が行き届いており、職員の努力がうかがえる点は評価できる。 (イ) 立地等の要因により稼働率等に差が出ているため、両施設が連携する運営方法についても検討されたい。 (ウ) 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同事業体構成員のうち1者について売上幅の増減が大きいところはあるものの、一定の利益をあげており、倒産・撤退のリスクはないと判断される。