

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	若葉文化ホール	美浜文化ホール
条例上の設置目的	千葉市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。 千葉市若葉文化ホールは千葉市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削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 (29年度: 63,500人) ② 860件以上 (29年度: 850件) ③ 42%以上 (29年度: 42%) ④ 平日27.5%以上、土日祝77%以上 (29年度: 27.5%・76.5%)	① 115,000人以上 (29年度: 114,700人) ② 2,450件以上 (29年度: 2,450件) ③ 55%以上 (29年度: 54.5%) ④ 平日35%以上、土日祝87%以上 (29年度: 34.5%・86.5%) ⑤ 平日60%以上、土日祝93%以上 (29年度: 58.5%・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。

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 (共同事業体の場合)	Fun Space株式会社
	株式会社バン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※	H29年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	最終年度数値目標 64,000人 (63,000人)	48,992人	最終年度数値目標に対する達成率 76.6% (77.8%)
	H29年度数値目標 63,500人		H29年度数値目標に対する達成率 77.2%
② 使用件数（楽屋除く）	最終年度数値目標 860件 (840件)	673件	最終年度数値目標に対する達成率 78.3% (80.1%)
	H29年度数値目標 850件		H29年度数値目標に対する達成率 79.2%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	最終年度数値目標 42% (41%)	33.1%	最終年度数値目標に対する達成率 78.8% (80.7%)
	H29年度数値目標 42%		H29年度数値目標に対する達成率 78.8%
④ ホール稼働率	最終年度数値目標 平日 27.5% (27%) 土日祝 77.0% (76%)	平日 28.7% 土日祝 70.2%	最終年度数値目標に対する達成率 平日 104.4% (106.3%) 土日祝 91.2% (92.4%)
	H29年度数値目標 平日 27.5% 土日祝 76.5%		H29年度数値目標に対する達成率 平日 104.4% 土日祝 91.8%

イ 美浜文化ホール

成果指標	数値目標※	H29年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	最終年度数値目標 115,000人 (114,000人)	114,845人	最終年度数値目標に対する達成率 99.9% (100.7%)
	H29年度数値目標 114,700人		H29年度数値目標に対する達成率 100.1%
② 使用件数（楽屋除く）	最終年度数値目標 2,450件 (2,400件)	2,427件	最終年度数値目標に対する達成率 99.1% (101.1%)
	H29年度数値目標 2,450件		H29年度数値目標に対する達成率 99.1%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	最終年度数値目標 55%以上 (53%以上)	56.4%	最終年度数値目標に対する達成率 102.5% (106.4%)
	H29年度数値目標 54.5%		H29年度数値目標に対する達成率 103.5%
④ メインホール稼働率	最終年度数値目標 平日 35%以上 (34%以上) 土日祝 87%以上 (86%以上)	平日 47.5% 土日祝 87.7%	最終年度数値目標に対する達成率 平日 135.7% (139.7%) 土日祝 100.8% (102.0%)
	H29年度数値目標 平日 34.5% 土日祝 86.5%		H29年度数値目標に対する達成率 平日 137.7% 土日祝 101.4%
⑤ 音楽ホール稼働率	最終年度数値目標 平日 60%以上 (58%以上) 土日祝 93%以上	平日 62.4% 土日祝 92.4%	最終年度数値目標に対する達成率 平日 104.0% (107.6%) 土日祝 99.4%
	H29年度数値目標 平日 58.5% 土日祝 93.0%		H29年度数値目標に対する達成率 平日 106.7% 土日祝 99.4%

※ 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	H29年度実績
顧客満足度80点以上（若葉）	81.7点（総平均点）
顧客満足度80点以上（美浜）	89.4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	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	152,332	161,172	実績－計画	△ 4,570	水道光熱費の減少 提案時は現業管理費、光熱水費抜き数字の為
	計画	156,902	168,410	計画－提案	53,043	
	提案	103,859	108,262			
利用料金収入	実績	67,206	64,616	実績－計画	739	美浜で利用料収入が計画比増(2,931千円)
	計画	66,467	65,892	計画－提案	0	
	提案	66,467	65,892			
その他収入	実績	3,618	6,583	実績－計画	△ 1,251	こどもまつり、こども育成事業の収入不足 無料又は低廉入場料の事業計画とした為
	計画	4,869	7,570	計画－提案	△ 3,131	
	提案	8,000	8,000			
合計	実績	223,156	232,371	実績－計画	△ 5,082	
	計画	228,238	241,872	計画－提案	49,912	
	提案	178,326	182,154			

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	131,274	131,274	実績－計画	0	
	計画	131,274	131,274	計画－提案	0	
	提案	131,274	131,274			
事務費	実績	31,060	33,179	実績－計画	△ 9,498	光熱水費戻入額6,690千円 提案時概算払(光熱水費)含まない
	計画	40,558	46,756	計画－提案	26,650	
	提案	13,908	17,956			
管理費	実績	39,536	43,911	実績－計画	△ 3,225	設備機器管理費2,192千円 提案時概算払(現業管理費)含まない
	計画	42,761	47,272	計画－提案	26,617	
	提案	16,144	15,924			
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	15,112	16,746	実績－計画	1,467	千葉魂事業(10years公演)の事業費増 無料又は低廉入場料の事業計画とした為事業費を抑え計画
	計画	13,645	16,570	計画－提案	△ 3,355	
	提案	17,000	17,000			
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	216,982	225,110	実績－計画	△ 11,256	
	計画	228,238	241,872	計画－提案	49,912	
	提案	178,326	182,154			

※「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。

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		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	8,994	7,631
その他収入	実績	0	0
合計	実績	8,994	7,631

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	575	615
事務費	実績	0	0
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	7,236	5,586
利用料金	実績	269	518
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	8,080	6,719

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(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	223,155	232,371
	支出合計	216,982	225,110
	収支	6,173	7,261
自主事業	収入合計	8,994	7,631
	支出合計	8,080	6,719
	収支	914	912
総収入		232,149	240,002
総支出		225,062	231,829
収支		7,087	8,173
利益の還元額			
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	平日と土日祝の平均値により評価

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	B	平日と土日祝の平均値により評価
音楽ホール稼働率	C	平日と土日祝の平均値により評価

【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	C	概算払分を除いた実績額（103,202千円）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	B	C	情報誌やポータルサイトなど、多様な媒体を通じて広報活動を行っているなどの姿勢は評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、関係法令等の遵守など他の項目を含めて総合的に判断した結果、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
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	B	C	従業員的能力向上を目的とした取り組みは概ね提案時の内容どおりであることに加え、執行体制や専門職員の配置もこれまでと同様であることから、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
(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	A	B	数値目標には達しない面はあるものの、新たな割引制度の導入など稼働率向上を目指して積極的な姿勢が見受けられ、着実に成果が表れていることから、優れた管理運営が行われていたものと評価した。
(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	B	C	市内業者の登用や市内雇用の推進などの取り組みは、概ね例年どおりの内容であり、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
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
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。	平成28年度	美浜文化ホールの稼働が高く希望日に予約が取れない場合には若葉文化ホールのスケジュールを調べ、利用の提案を行っているほか、割引サービスのDMは両館の利用者へ送付するなどの販促活動を行い、稼働向上へ向けた連携を行っている。

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177件、美浜文化ホール 延べ798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
(若葉) 駐車場が利用できません。使用者が止められないのはどうしてでしょうか？	4施設からなる複合施設であり駐車可能台数が70台と少ないため、近隣のショッピングモールへ協力いただき、駐車場を案内させてもらっている。
(若葉) かかる費用についての連絡が前日だった点	申込時にダブルチェックを行っているが、人的ミスが起きてしまった。形骸化しないようにダブルチェックのポイント、仕組みの再研修を全員に口頭、書面にて行い再発防止を図った。
(美浜) 音楽ホールの抽選がメインホールの後なのでとても時間がかかる。別に出来ないでしょうか。	別で行う事は難しいため、抽選会のオペレーションを見直し、抽選開始までの時間に申請書の不備等を確認することで、時間の短縮を実現した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<p>若葉文化ホールにおいて、1月より導入した「リハーサル室直前割」は、3か月間で110件の利用、同期前年比123.4%と稼働向上に貢献。また、割引サービス「学校割30」14件、「舞台練習割」46件の利用により、平日稼働は前年比で4.88ポイント上昇した。特に「舞台練習割」は両ホール利用者へ案内DMを送付し、告知案内を拡大する事で、前年より37件増加した。「絵本朗読コンサート」「わくわくファミリーおんがくかい」と子供向け事業で実施した顧客満足度調査では共に80点を超え、質の高い公演を提供すると同時に、「わくわくファミリーおんがくかい」では、小学生以下の子供を入場無料にすることで、ホール体験と、コンサートなどへの文化的興味を持ってもらえるよう取り組んだ。</p> <p>美浜文化ホールにおいては、非常に高い稼働を維持。使用件数も目標にこそ達しなかったが、前年に比べ247件増加。継続実施の割引も「第1スタジオ割」67件、「舞台練習割」10件、昨年比で増加。事業では、7/1実施の『10years』、『瀬崎明日香&大萩康司デュオ・リサイタル』、2本の絵本朗読コンサートの『10周年特別記念公演』と、隣接する公園で実施した『美浜マルシェ』は、美浜文化ホール開館10周年を強く印象付け、未利用者へもホールの宣伝効果を担うことができた。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>施設による取り組みや成果・実績に違いはあるものの、概ね市が求める適切な管理の範囲及び計画どおりの実施内容であり、管理運営の基準等の水準と同程度の良好な管理運営が行われたものと評価した。</p> <p>加えて、個々の評価項目では、通年開館の継続、顧客満足度調査や両施設合同のチーフ会議の実施、施設や地域特性を活かした事業展開、稼働率の向上など、市が求める水準以上に取り組みを行っている内容もあり、より良いサービスの提供に向けて取り組む姿勢は、評価できる。</p> <p>今後も、引き続き良好な管理運営が行われることを期待するとともに、数値目標で達成率の低かった若葉文化ホールの施設利用者数等の状況をふまえ、一層の利用促進に向けた取り組みを図られたい。</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) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

<p>(ア) 「美浜マルシェ」については、新しい取組み内容であり評価できる。</p> <p>(イ) 美浜文化ホールのイベント広告について、目にする機会が多く、広報活動が効果的である点については評価できる。</p> <p>(ウ) 若葉文化ホールの駐車場の運営について、公共交通機関の利用を促すとともに、当施設を借りているイベント主催者が、駐車場に駐車できない事例が複数回あったことから、関係者は施設周辺の駐車場を優先的に利用できる等の工夫をされたい。</p> <p>(エ) いずれの施設についても、地域の変化を考慮し、企画内容を工夫されたい。</p> <p>(オ) 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、共同事業体のいずれの構成員も財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
