

令和3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)	当該施設が地域住民に身近な存在として、幅広い文化芸術に触れる場となるとともに、新しい価値観の創造や、文化の担い手を育みその活動を支援すること		
ミッション (施設の社会的使命や役割)	<p>【地域文化の創造拠点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民が気軽に参加できるイベントの提供 ・地域住民の文化創作活動の場 ・文化芸術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	<p>各施設の地域性や特性を活かしながら、効率的に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。</p> <p>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、施設全体を一括して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。</p>		
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 (3年度: 62,000人) ② 850件以上 (3年度: 835件) ③ 41.3%以上 (3年度: 40.3%) ④ 平日35.0%以上、土日祝81%以上 (3年度: 34.5%・80.0%)	① 115,000人以上 (3年度: 112,900人) ② 2,450件以上 (3年度: 2,380件) ③ 53.1%以上 (3年度: 52.1%) ④ 平日47%以上、土日祝92%以上 (3年度: 46.3%・91.3%) ⑤ 平日68%以上、土日祝95%以上 (3年度: 67.0%・94.0%)	
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(代表企業) 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 株式会社オーチュー
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	令和3年4月1日～令和8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※1	R3年度実績※2	達成率※1
① 施設利用者数（楽屋除く）	提案時数値目標 64,000人 (63,000人)	26,166人	提案時数値目標に対する達成率 40.9% (41.5%)
	3年度数値目標 62,000人		3年度数値目標に対する達成率 42.2%
② 使用件数（楽屋除く）	提案時数値目標 850件 (840件)	893件	提案時数値目標に対する達成率 105.1% (106.3%)
	3年度数値目標 835件		3年度数値目標に対する達成率 106.9%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	提案時数値目標 41.3% (41%)	40.3%	提案時数値目標に対する達成率 97.6% (98.3%)
	3年度数値目標 40.3%		3年度数値目標に対する達成率 100.0%
④ ホール稼働率	提案時数値目標 平日 35.0% (35%) 土日祝 81.0% (81%)	平日 33.0% 土日祝 70.4%	提案時数値目標に対する達成率 平日 94.3% (94.3%) 土日祝 86.9% (86.9%)
	3年度数値目標 平日 34.5% 土日祝 80.0%		3年度数値目標に対する達成率 平日 95.7% 土日祝 88.0%

※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令和3年3月22日から9月30日までは20時まで、10月1日から10月24日までは21時までの利用時間短縮要請あり。

イ 美浜文化ホール

成果指標	数値目標※	R3年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	提案時数値目標 115,000人 (114,000人)	62,701人	提案時数値目標に対する達成率 54.5% (55.0%)
	3年度数値目標 112,900人		3年度数値目標に対する達成率 55.5%
② 使用件数（楽屋除く）	提案時数値目標 2,450件 (2,400件)	2,084件	提案時数値目標に対する達成率 85.1% (86.8%)
	3年度数値目標 2,380件		3年度数値目標に対する達成率 87.6%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	提案時数値目標 53.1%以上 (53%以上)	49.78%	提案時数値目標に対する達成率 93.7% (93.9%)
	3年度数値目標 52.1%以上		3年度数値目標に対する達成率 95.5%
④ メインホール稼働率	提案時数値目標 平日 47%以上 (47%以上) 土日祝 92%以上 (92%以上)	平日 43.21% 土日祝 86.67%	提案時数値目標に対する達成率 平日 91.9% (91.9%) 土日祝 94.2% (94.2%)
	3年度数値目標 平日 46.3% 土日祝 91.3%		3年度数値目標に対する達成率 平日 93.3% 土日祝 94.9%
⑤ 音楽ホール稼働率	提案時数値目標 平日 68%以上 (68%以上) 土日祝 95%以上 (95%以上)	平日 66.88% 土日祝 93.68%	提案時数値目標に対する達成率 平日 98.4% (98.4%) 土日祝 98.6% (98.6%)
	3年度数値目標 平日 67.0% 土日祝 94.0%		3年度数値目標に対する達成率 平日 99.8% 土日祝 99.7%

※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。

※令和3年3月22日から9月30日までは20時まで、10月1日から10月24日までは21時までの利用時間短縮要請あり。

※令和3年9月1日から令和4年2月28日まで吊り天井改修工事に伴い、メインホール休館。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	R3年度実績
顧客満足度80点以上（若葉）	83.8点
顧客満足度80点以上（美浜）	85.2点

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R 3 年度	【参考】 R 2 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	135,421	173,035	実績－計画	△ 794
	計画	136,215	156,340	計画－提案	19,248
	提案	116,967	102,198		提案には光熱水費概算払い（19,248千）含まない
利用料金収入	実績	51,661	44,978	実績－計画	△ 13,887
	計画	65,548	68,121	計画－提案	0
	提案	65,548	68,121		
その他収入	実績	5,942	3,024	実績－計画	1,452
	計画	4,490	5,400	計画－提案	△ 895
	提案	5,385	8,000		若葉30周年記念公演を提案時チケット単価より事業計画では安価に設定したため
合計	実績	193,024	221,037	実績－計画	△ 13,229
	計画	206,253	229,861	計画－提案	18,353
	提案	187,900	178,319		

イ 支出

(単位：千円)

費 目	R 3 年度	【参考】 R 2 年度	計画実績差異・要因分析		
			差異		主な要因
人件費	実績	139,703	130,420	実績－計画	0
	計画	139,703	131,274	計画－提案	0
	提案	139,703	131,274		
事務費	実績	26,886	26,412	実績－計画	△ 8,731
	計画	35,617	34,989	計画－提案	19,248
	提案	16,369	13,908		うち光熱水費概算払の返還額2,322千円／コロナ禍で経費節減
管理費	実績	11,869	44,141	実績－計画	△ 2,074
	計画	13,943	49,198	計画－提案	0
	提案	13,943	16,137		修繕を施設職員が行ったことによる修繕費の減
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	11,804	9,908	実績－計画	△ 686
	計画	12,490	14,400	計画－提案	△ 895
	提案	13,385	17,000		同上
本社費・共通費	実績	4,500	0	実績－計画	0
	計画	4,500	0	計画－提案	0
	提案	4,500	0		
合計	実績	194,762	210,881	実績－計画	△ 11,491
	計画	206,253	229,861	計画－提案	18,353
	提案	187,900	178,319		

※「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

・「事務管理費」として「事務費」に計上（提案書P 9 6）

・経費の内訳及び積算根拠

代表企業本社にて行う業務（財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行う）の経費である。

具体的には、①事業計画の進捗管理補助、②役所報告書作成補助、③運営補助、④お客様対応サポート にあたる

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】R2年度
自主事業収入	実績	2,279	1,933
その他収入	実績	0	0
合計	実績	2,279	1,933

イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	【参考】R2年度
人件費	実績	375	317
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	2,236	2,051
利用料金	実績	175	0
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	2,786	2,368

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	193,024	221,037
	支出合計	194,762	210,881
	収支	△ 1,738	10,156
自主事業	収入合計	2,279	1,933
	支出合計	2,786	2,368
	収支	△ 507	△ 435
総収入		195,303	222,970
総支出		197,548	213,249
収支		△ 2,245	9,721
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）	E	施設利用人数制限が影響
使用件数（楽屋除く）	B	
施設稼働率（楽屋除く）	C	
ホール稼働率	C	平日と土日祝の達成率を平均。91.85%

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）	E	施設利用人数制限が影響
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	平日と土日祝の達成率を平均。94.1%
音楽ホール稼働率	C	平日と土日祝を平均。99.75%

【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
市の指定管理料の削減	C	提案時と同額(概算払い分と新型コロナウィルスに伴う変更分を除いた額と比較)

【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			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	
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	B	B	施設職員で修繕可能なものについて、積極的に修繕を実施し修繕費の抑制に努めている。また、空調や水道関係についても、設備不良が確認された際に、迅速に対応し、利用者が不便を感じることのないよう、機能を維持できている。利用者の入れ替え時や休憩中に客席をアルコール消毒液で拭きあげたりホール内客席の抗菌コーティングなど新型コロナ対策を徹底できたことから、優れた管理運営が行われていたと判断した。
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			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	C	
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	B	B	これまででは、ホール客席や手すり、扉といった人の手の触れる場所をアルコール消毒液で拭きあげていたが、ホール客席とホワイエ全席、全手摺に抗菌コーティングを施工し利用者の安心確保に努めた。また、美浜文化ホールでは全貸出施設内に、インターネット回線を敷設するなど、新型コロナに対応した環境の整備に取り組んでいることから、優れた管理運営が行われていたと判断した。
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	B	B	若葉・美浜両文化ホールでコロナ禍で発表の場が減少した地域のサークルに発表の場を設けるためサークル支援フェスを開催し利用者のモチベーションアップに寄与した。各種事業において、定員に対して高い入場率を記録しつつも、引き続き新型コロナ感染対策を徹底して安全面においても高い水準で事業を実施できていたことから、優れた管理運営が行われていたと判断した。
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			
市内業者の育成	C		
市内雇用への配慮		C	
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
①オンラインを活用した事業のさらなる環境整備に努められたい。	令和2年度	①美浜では、3月より貸出施設内に、インターネット回線の敷設を実施し、利用者サービスの向上を図った。両ホール内では、配信を想定したご利用・催事に対応するため、有線LAN回線に対応。コロナ禍での利用方法の変容（ホール催事に同時に遠隔より参加するなど）にも対応した。 ※主催者の希望や緊急時には、WiFiに切り替え可。 若葉では、まん延措置等防止期間に実施した企画提案業務『0さいからのエンタメ「ボボバルの森の王子様」』において、来館できなかった子どもたちや、ホール事業により一層興味を持ってもらうアプローチとして、事業実施後、YouTubeにダイジェスト版をアップし、幅広い層の方に見ていただけるよう工夫した。
②若葉文化ホールについて、おむつ交換場所を女性用トイレだけでなく男性用トイレ等にも設置するなど、男性利用者への配慮に努められたい。	令和2年度	②若葉ホワイエ男子トイレ内おむつ交換台設置に向けた入札準備進行中。施工業者決定次第設置いたします。

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/催事における顧客満足度調査
	回答者数	若葉文化ホール177件、美浜文化ホール309件/若葉文化ホール133件、美浜文化ホール64件
	質問項目	<p><施設利用におけるアンケート調査>①当館を選ばれた理由②ご利用回数③初回利用時何で知った④利用会場⑤利用時間区分 ⑥入場料⑦利用目的(若葉)ホール(美浜)ホール・4階施設⑧清潔感⑨使いやすさ⑩受付スタッフの服装・対応・説明⑪技術スタッフのマナー・言葉遣い・身だしなみ⑫技術スタッフ担当者の説明⑬お客様のこぎりやさしさ⑭技術サービス(舞台進行・照明・音響・タイミング等)⑮本番までの予約方法、事前打ち合わせ⑯本日の満足度</p> <p><顧客満足度調査></p> <p>(若葉)①年齢②性別③お住まいの場所④今まで若葉文化ホールで鑑賞したことがあるか⑤公演をどこで知ったか⑥公演の内容 ⑦若葉文化ホール主催の「生きがいづくり」コンサート公演の企画⑧ホールスタッフの対応⑨公式HPのわかりやすさ⑩コロナウイルス感染拡大予防策⑪照明(見やすさ)⑫音響(音楽の聴きやすさ) (美浜)①年齢②性別③お住いの場所④今まで美浜文化ホールで鑑賞したことがあるか⑤公演をどこで知ったか⑥公演の内容⑦美浜文化ホール主催の子供向け鑑賞コンサート公演の企画⑧ホールスタッフの対応⑨公式HPのわかりやすさ⑩コロナウイルス感染拡大予防策⑪照明(見やすさ)⑫音響(音楽の聴きやすさ)</p>
結果		<p><施設利用におけるアンケート調査></p> <p>回答例:立地が良い(若葉文化ホール)/(美浜文化ホール)</p> <p>①立地がよい29.3%/24.0% 利用料金が適當18.7%/13.3% 技術スタッフ応対12.4%/3.4% 受付スタッフ応対13.7%/15.3% 施設がキレイ10.8%(美浜のみ) 駐車場が無料12.4%(美浜のみ) 施設自体に魅力的な点がある5.3%/4.0% 無回答4.5%/1.1%</p> <p>②初めて18.1%/11.0% 2回目9.6%/6.5% 3回目7.9%/3.6% 4回以上58.2%/78.3% 無回答6.2%/0.6% ③館のホームページ28.8%/33.7% 市のホームページ15.3%/18.4% 知人より19.8%/14.9% その他15.3%/15.2% 無回答20.8%/17.8%</p> <p>④(若葉)ホール49.2% 第1リハーサル室12.4% 第2リハーサル室34.5% 無回答4.0% (美浜)メインホール8.7% 音楽ホール19.1% リハーサル室24.6% 会議室12.6% 第1スタジオ9.1% 第2スタジオ25.6% 無回答0.3%</p> <p>⑤全員11.9%/6.8% 午前24.3%/33.1% 午後19.8%/23.9% 夜間9.6%/11.0% 午前・午後29.4%/22.3% 午後・夜間0%/1.9% 無回答5.1%/1.0%</p> <p>⑥有料料金18.1%/1.6% 無料55.4%/22.0% 無回答26.6%/76.4% (うち4階施設のため設問無し225件) ⑦(若葉)コンサート9.6% 演劇・ミュージカル6% 舞踊1.7% 教室・サークル等の発表会10.7% 講演会15.3% 会議0.6% 式典0% 教室・サークルの練習や活動6.8% 個人練習20.3% その他20.9% 無回答14.1%</p> <p>(美浜:ホール)コンサート1.9% 演劇・ミュージカル0.6% 教室・サークルの発表会11.0% 教室・サークルの練習や活動5.5% その他7.4% 無回答73.6% (うち4階施設のため設問無し225件) (美浜:4階施設)練習(樂器・歌・ダンス)51.8% 体操0.3% 会議3.2% 説明会3.9% 売り会6.8% 控室0% その他4.9% 無回答29.1% (うちホールのため設問無し84件)</p> <p>⑧非常に満足67.8%/67.7% 満足25.4%/26.2% やや不満0%/0.3% 不満足0%/0.3% 無回答6.8%/5.5% ⑨とても使いやすい34.5%/58.9% 使いやすい19.6%/18.8% 使いにくく1.7%/0.6% 無回答54.2%/21.7% ⑩非常に満足67.8%/63.5% 満足19.8%/21.0% やや不満0%/0% 不満足0%/0.3% 無回答12.4%/15.2%</p> <p>⑪非常に良い67.8%/18.4% よい15.8%/5.8% やや悪い0%/0.3% 悪い0%/0.3% 無回答16.4%/75.2% (うち4階施設のため設問無し225件) ⑫非常にわかりやすい60.5%/19.1% わかりやすい12.4%/3.9% 少しわかりにくく0%/0.6% わかりにくく0%/0% 無回答27.1%/76.4% (うち4階施設のため設問無し225件) ⑬非常によく伝わった53.7%/16.8% よく伝わった15.8%/5.5% あまり伝わらなかつた0%/0.6% 伝わらなかつた0%/0% 無回答30.5%/77.1% (うち4階施設のため設問無し225件) ⑭非常に満足50.8%/18.1% 満足9.6%/2.9% やや不満0%/0% 不満足0%/0% 無回答39.5%/79.0% (うち4階施設のため設問無し225件) ⑮非常に満足46.3%/14.6% 満足13.0%/7.1% やや不満1.1%/0.3% 不満足1.1%/0% 無回答38.4%/78.0% (うち4階施設のため設問無し225件) ⑯100点59.3%/57.0% 90点14.1%/16.8% 80点9.6%/14.6% 70点4.0%/1.0% 60点0.6%/0.6% 50点から0点各0%/50点0.3% 40点～30点0% 20点0.3% 10点～0点0% 無回答12.4%/9.4%</p> <p><顧客満足度調査></p> <p>○若葉文化ホール(開館30周年/千葉市制100周年/堀内孝雄デビュー50周年トリプルアニバーサリー記念公演「堀内孝雄アコースティックライブ」(有効回答数133件)) ①20歳未満～30歳代0% 40歳代2.3% 50歳代9.0% 60歳代31.6% 70歳代57.1% ②男性40.6% 女性59.4% ③若葉区62.6% 若葉区以外の千葉市内29.0% 市外8.4% ④初めて34.4% 2回目19.5% 3回目11.7% 4回以上34.4% ⑤市内・「みなさんの掲示板」3.5% 公民館等公共施設16.7% インターネット・SNS2.1% 友人・知人からの口コミ情報13.2% 自治会回覧版16.7% 市政だより14.6% 館内チラシ27.8% 館内ポスター5.6% 公式HP0% 公式Facebook0% 公式Twitter0% ⑥10点52.4% 9点19.0% 8点18.3% 7点5.6% 6点2.4% 5点1.6% 4点0.8% 3点0% 2点0% 1点0% ⑦10点31.7% 9点23.1% 8点28.8% 7点7.7% 6点6.7% 5点1.0% 4点0% 3点1.0% 2点0% 1点0% ⑧10点24.2% 9点25.0% 8点33.3% 7点8.3% 6点5.3% 5点1.5% 4点2.3% 3点0% 2点0% 1点0% ⑨10点13.3% 9点21.4% 8点34.7% 7点12.2% 6点13.3% 5点2.0% 4点2.0% 3点0% 2点1.0% 1点0% ⑩10点20.9% 9点24.0% 8点34.1% 7点6.2% 6点6.2% 5点4.7% 4点1.6% 3点1.6% 2点0% 1点0.8% ⑪10点19.2% 9点30.4% 8点30.4% 7点11.2% 6点4.8% 5点0.8% 4点0.8% 3点0.8% 2点1.6% 1点0% ⑫10点16.0% 9点25.6% 8点27.2% 7点11.2% 6点10.4% 5点3.2% 4点1.6% 3点3.2% 2点0.8% 1点0.8%</p> <p>○美浜文化ホール(美浜こどもまつり2021サンドアート「砂の絵本」～おととひかりのダンス～(有効回答数64件)) ①20歳未満21.9% 20歳代0% 30歳代26.6% 40歳代23.4% 50歳代6.3% 60歳代10.9% 70歳代以上10.9% ②男性10.9% 女性89.1% ③美浜区48.4% 美浜区以外の千葉市内39.1% 市外12.5% ④初めて55.2% 2回目17.2% 3回目8.6% 4回以上19.0% ⑤市内・自治会掲示板4.5% フリーぺーぺー3.0% 公民館等公共施設6.0% インターネット・SNS0% 友人・知人からの口コミ情報28.4% 自宅ポストに入っていたチラシ0% 自治会回覧版1.5% 学校配布チラシ38.8% 館内チラシ9.0% 館内ポスター6.0% 案内DM3.0% 案内メール0% 公式HP0% 公式Facebook0% 公式Twitter0% ⑥10点59.0% 9点16.4% 8点16.4% 7点4.9% 6点0% 5点0% 4点3.3% 3点0% 2点0% 1点0% ⑦10点41.1% 9点21.4% 8点23.2% 7点7.1% 6点5.4% 5点0% 4点0% 3点1.8% 2点0% 1点0% ⑧10点25.4% 9点28.6% 8点22.2% 7点11.1% 6点6.3% 5点1.6% 4点1.6% 3点3.2% 2点0% 1点0% ⑨10点13.0% 9点29.6% 8点27.8% 7点11.1% 6点13.0% 5点5.6% 4点0% 3点0% 2点0% 1点0% ⑩10点18.8% 9点23.4% 8点35.9% 7点10.9% 6点3.1% 5点6.3% 4点0% 3点0% 2点0% 1点1.6% ⑪10点46.9% 9点26.6% 8点17.2% 7点3.1% 6点0% 5点1.6% 4点3.1% 3点1.6% 2点0% 1点0% ⑫10点46.0% 9点23.8% 8点20.6% 7点6.3% 6点1.6% 5点1.6% 4点0% 3点0% 2点0% 1点0%</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
美浜文化ホール リハーサル室用パレエシート（リノリウムシート）の倉庫からの出し入れが大変	R 4年度に、リノリウム格納・運搬用の大型台車を指定管理者にて新たに購入、運用を開始する見込み。利用者の負担軽減、利便性向上を図る。
美浜文化ホール 会議室/フリーWiFiがあると便利	R 3年度3月より、貸出施設内（両ホール、楽屋エリア、会議室、リハーサル室、両スタジオ内にインターネットFree WiFiサービスを開始した。 利用者のインターネットを活用した施設利用の需要に対応した。
若葉文化ホール 感染症拡大予防策及び舞台職員によるサポートへの高評価	舞台上での演者配置、想定客数による客席制限の提案等をきめ細かく実施してきたことが評価された。 1月には全客席、手すり、ホワイエ等へ抗菌コーティングを施工。主催者様が集客する上で大きな安心材料を提供できた。

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〉 年度数値目標を達成した①使用件数について、地域のピアノ教室や市内中高校吹奏楽部の発表会との練習利用が伸長し、施設の感染症対策や舞台サポート等の愚直な取り組みが評価され一定の信頼を獲得できた結果と考える。②施設稼働率について、長引くコロナ禍の中にあって平成28年度以降の最高値で目標達成できた。一因は本年度一部を改定した割引サービスによる利用促進の結果で、舞台練習割引79件、リハーサル室直前割引363件と大きく伸長した。事業では定員上限を設定したうえで「開館30周年記念公演」を含めた鑑賞系プログラムを5公演開催した。「堀内孝雄アコースティックライブ」は公演内容の満足度調査で90.5点、子供向けの「ボボバブルの森の王子様」ではお連れのお子様の満足度で90.0点と、それぞれ事業の目的に応じた高い評価をいただいた。</p> <p>〈美浜〉 メインホール稼動率は対目標値で平日-3%、土日祝-4.6%と、多客期含む9月～2月まで工事休館、コロナ禍において夜間利用時間短縮要請、利用制限等の影響を鑑みれば健闘。音楽ホール稼働率は、平日-0.12%、土日祝-0.32%と僅かながら未達だったものの、ほぼ目標値まで戻す結果となった。</p> <p>コロナ禍において特に、適宜変更になる制限内容を正確且つ丁寧に説明することで、ご利用者の不安を払拭し施設を利用いただける様、スタッフ間での情報の理解と共有を徹底した。アンケートにおいて、利用者から多くの記述コメントやご意見をいただく結果は、利用者が施設に期待していることを表すと理解しており、顧客満足度調査（対主催者）でのスタッフの対応は、受付91.3点、舞台89.4点と高い評価をいただいた。</p> <p>事業においては、遠方への外出など制限がある中、小中学生対象とした舞台演劇ワークショップ、地域小学校へのアウトリーチ事業、『絵本朗読コンサート～あらしのよるに』や『サンドアート～砂の絵本』など、子どもたちが芸術体験の機会を損なわぬよう、地域ホールとして感染対策は最大限配慮の上、実施した。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	<p>令和3年度は施設の全館休館もなく、令和2年度よりもウィズコロナを意識した施設運営となつた。依然として施設の利用制限について、夜間の時短利用など利用者に最新の制限内容を理解していただく場面が多かつたが、施設スタッフの間で情報共有を行い、利用者と積極的にコミュニケーションをとることで円滑な施設運営がなされた。成果指標について、施設利用者数はホール、各諸室で収容人数制限を行ったことから目標未達であった。施設利用件数や各ホール稼働率は各種割引制度の利用促進に努めたこともあり、数値目標を達成または、ほぼ達成し、コロナ禍を感じさせない達成状況となつた。アンケート結果にもあるように、利用者に対する施設スタッフの丁寧な対応もあり、今後に向けて非常にポジティブな結果となつた。</p> <p>コロナ禍における施設運営のノウハウを確立できていることからも、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たものと判断しB評価とした。</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 市の作成した年度評価案の妥当性について</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>(ア)引き続き、利用者にコロナ禍におけるホールの使用基準を明示することに取り組まれたい。</p> <p>(イ)子どもが学校では学べない内容の企画があり、評価できる。</p> <p>(ウ)熱中症対策として、冷蔵庫の導入等対応方法について検討されたい。</p> <p>(エ)舞台スタッフのサポート体制や、学校単位での利用が多いことは地域貢献という観点からも評価できる。</p> <p>(オ)大型車両が乗り入れる場合には、事前に連絡をもらう、乗り降りの際にスタッフが立ち会う等、安全対策を検討されたい。</p> <p>(カ)指定管理者の財務状況については、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、財務状況は良好であり、特段の問題はみられないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
--