

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	千葉市民会館	千葉市文化センター
条例上の設置目的	千葉市民会館設置管理条例(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、次のとおり市民会館を設置する。	千葉市文化センター設置管理条例(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、次のとおり文化センターを設置する。
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を通じて、文化に対する市民の興味を喚起し、さらに理解を深めるとともに、文化団体等の大規模な発表の場として、市民の文化芸術活動を支援していくこと。	本市の文化芸術における拠点施設として、市内の文化芸術に関する情報を収集・発信するとともに、相談業務や交流の場の創出や長期継続的な取り組みによる実演芸術の創造事業等を行うことにより、市民の多様な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)	【文化芸術鑑賞の中心的役割】 ・創造性、企画性が高く利用者等のニーズに対応した実演芸術の公演の提供 ・文化芸術活動の大規模な発表の場 ・継続的な施設利用を可能とするための老朽化した施設の適切な維持管理	【市の文化振興の拠点】 ・長期継続的な取り組みによる実演芸術の創造 ・市の文化を担う人材の育成 ・文化芸術の情報集積・発信、交流基地
制度導入により見込まれる効果	指定管理者制度の導入による市民サービスの向上により、さらに多くの市民に利用してもらおうという効果を見込んでいる。 市民会館では、突発的な修繕への柔軟な対応等老朽化した施設の適切な管理を、文化センターでは、市の文化振興の拠点施設としての役割の発揮をそれぞれ期待している。	
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 実演芸術の公演本数 ④ 施設稼働率(楽屋除く) ⑤ 大ホール稼働率	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 ホール稼働率 ⑤ アーティストバンク登録者数
数値目標※	① 363,000人以上 ② 4,400件以上 ③ 31本以上 ④ 59%以上 ⑤ 平日 59%以上 土日祝 79%以上	① 226,000人以上 ② 4,100件以上 ③ 45%以上 ④ 平日 46%以上 土日祝 76%以上 ⑤ 令和7年度20%増(令和元年度比)
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	公益財団法人 千葉市文化振興財団
主たる事業所の所在地	千葉県千葉市中央区中央2-5-1
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	非公募
非公募理由	劇場法の要求を満たすべく、本市の文化振興の拠点施設を運営していくためには、長期継続的に市と一体となって文化施策を推進する役割を指定管理者が担う必要があるため。
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 市民会館

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）	363,000人以上	176,365人	48.59%
② 使用件数（楽屋除く）	4,400件以上	2,187件	49.70%
③ 実演芸術の公演本数	31本以上	26本	83.87%
④ 施設稼働率（楽屋除く）	59%以上	31.26%	52.98%
⑤ 大ホール稼働率	平日 59%以上	47.03%	79.71%
	土日祝 79%以上	65.71%	83.18%

※ 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。

イ 文化センター

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）	226,000人以上	103,445件	45.77%
② 使用件数（楽屋除く）	4,100件以上	2,487件	60.66%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	45%以上	25.85%	57.44%
④ ホール稼働率	平日 46%以上	29.17%	63.41%
	土日祝 76%以上	58.86%	77.45%
⑤ アーティストバンク登録者数	15件/年・5年間合計75件 （【市設定】令和7年度20%増 （令和元年度比）373件*20%= 74.5件）	12件	80%

※ 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	R3年度実績

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2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	385,898	420,584	実績－計画 20,813	利用料金減収分に対する増額変更
	計画	365,085	363,002	計画－提案 △ 30,743	経費削減見込みに伴う減
	提案	395,828	363,002		
利用料金収入	実績	105,211	67,100	実績－計画 △ 51,253	新型コロナウイルス感染症の影響による減収
	計画	156,464	156,464	計画－提案 0	
	提案	156,464	154,722		
その他収入	実績	2,280	1,888	実績－計画 △ 1,489	コロナによる定員数削減・事業規模縮小
	計画	3,769	28,544	計画－提案 △ 15,341	鑑賞事業中止による入場料収入減
	提案	19,110	28,928		
合計	実績	493,389	489,572	実績－計画 △ 31,929	
	計画	525,318	548,010	計画－提案 △ 46,084	
	提案	571,402	546,652		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	255,460	257,411	実績-計画 △ 12,757	夜間利用制限による時間外手当減
	計画	268,217	265,135	計画-提案 △ 15,720	賞与の支給率改定、人員構成の差
	提案	283,937	271,823		
事務費	実績	72,511	64,229	実績-計画 △ 8,038	利用減に伴う光熱水費の減
	計画	80,549	81,897	計画-提案 △ 7,613	光熱水費・公課費の縮減見込みによる減
	提案	88,162	86,904		
管理費	実績	13,706	12,498	実績-計画 △ 1,309	利用減に伴う下水道使用料の減
	計画	15,015	15,089	計画-提案 △ 1,515	修繕費の削減見込みによる減
	提案	16,530	15,088		
委託費	実績	140,268	139,975	実績-計画 △ 3,289	契約差金
	計画	143,557	145,150	計画-提案 △ 2,643	設備等委託料縮減見込みによる減
	提案	146,200	131,691		
その他事業費	実績	4,776	13,987	実績-計画 △ 3,789	事業規模縮小による経費減
	計画	8,565	32,089	計画-提案 △ 18,593	鑑賞事業中止による公演料等等減
	提案	27,158	32,496		
間接費	実績	7,421	7,085	実績-計画 △ 1,994	経費削減による
	計画	9,415	8,650	計画-提案 0	
	提案	9,415	8,650		
合計	実績	494,142	495,185	実績-計画 △ 31,176	
	計画	525,318	548,010	計画-提案 △ 46,084	
	提案	571,402	546,652		

※「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

<p>【提案】 (市民会館) 12,897千円×33%=4,256千円 (文化センター) 12,897千円×40%=5,159千円 ※算定根拠 令和3年度経常収益積算額に占める指定管理料及び利用料金等の合計金額の割合で按分した金額を算定根拠とした。</p>
--

(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 839	414
その他収入	実績 0	0
合計	実績 839	414

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績 1,547	5,069
事務費	実績 297	1,680
管理費	実績 0	0
委託費	実績 0	220
使用料	実績 0	412
事業費	実績 0	0
利用料金	実績 0	0
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 0	0
合計	実績 1,844	7,381

間接費の配賦基準・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	493,389	489,572
	支出合計	494,142	495,185
	収 支	△ 753	△ 5,613
自主事業	収入合計	839	414
	支出合計	1,844	7,381
	収 支	△ 1,005	△ 6,967
総収入		494,228	489,986
総支出		495,986	502,566
収 支		△ 1,758	△ 12,580
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 市民会館

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数（楽屋除く）	E	(R3)176,365人、(R2)94,767人
使用件数（楽屋除く）	E	(R3)2,187件、(R2)1,454件
実演芸術の公演本数	D	
施設稼働率（楽屋除く）	E	(R3)31.26%、(R2)25.53%
大ホール稼働率	D	平日と土日祝の平均値により評価

イ 文化センター

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数（楽屋除く）	E	(R3)103,445人、(R2)73,767人
使用件数（楽屋除く）	D	
施設稼働率（楽屋除く）	E	(R3)25.85%、(R2)26.16%
ホール稼働率	D	平日と土日祝の平均値により評価
アーティストバンク登録者数	D	

【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	B	新型コロナウイルス感染症の影響による減収分に対する指定管理料の増額は除き評価

【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：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
現在委託している舞台職員について、正規職員の人材確保に努められたい。	令和2年度	新規採用職員について舞台職員への配置を本人の意向を踏まえたうえで検討する。
利用者アンケートは、回答者に目的を示して実施されたい。	令和2年度	アンケート用紙に利用目的を示したうえで回答にご協力いただいております。調査対象を施設の利用申請をする主催者側、イベント等の来場者側双方の目線での御意見を聴取し、施設の利便性向上などに活用してまいります。

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	施設利用者アンケート（利用申請者（主催者）に対し用紙を配布） 来場者満足度・事業アンケート（企画提案事業の来場者（来館者）に対し用紙を配布）
	回答者数	市民会館 利用者101件 来場者延べ253件 文化センター 利用者137件 来場者延べ40件
	質問項目	利用者「施設を選んだ理由」「利用回数」「初回利用時の施設情報の取得」「利用状況」「利用目的」「清掃・設備・スタッフの接遇・技術サービスの満足度」 来場者満足度「清潔感」「設備」「スタッフ対応」 事業「公演情報の入手先」「居住地」「年齢層」「参加理由」「入場料」「満足度」
結果	○事業報告書「6 アンケート結果報告」施設利用者アンケート集計結果報告	
	<p>市民会館 101件</p> <p>【施設を選んだ理由】立地41.6%、規模17.3%、料金27.9%、スタッフ対応9.6% 【利用回数】初6.9%、2回目9.9%、3回目3.0%、4回以上69.3%、無回答10.9% 【初回利用時の施設情報の取得】館HP13.9%、市HP17.8%、知人23.8%、無回答44.5% 【利用状況】 大ホール11.9%、小ホール7.9%、特別会議室22.6%、会議室56.6%、無回答1.0% 全日9.9%、午前13.9%、午後33.6%、夜間5.0%、午前午後26.7%、午後夜間3.0%、無回答7.9% 有料18.8%、無料51.5%、無回答29.7% 【利用目的】 コンサート5.9%、演劇・ミュージカル2.0%、舞踊0.0%、教室サークル10.9%、 講演会13.9%、会議37.6%、他3.0%、無回答26.7% 【満足度】 清掃 非常に満足40.6%、満足52.5%、やや不満0.0%、不満0.0%、無回答6.9% 受付 非常に満足47.6%、満足46.5%、やや不満0.0%、不満0.0%、無回答5.9% 技術 非常に満足16.8%、満足15.8%、やや不満0.0%、不満0.0%、無回答67.4%</p> <p>文化センター 137件</p> <p>【施設を選んだ理由】立地42.5%、規模26.6%、料金23.6%、スタッフ対応7.3% 【利用回数】初2.2%、2回目5.1%、3回目10.9%、4回以上81.8%、無回答0.0% 【初回利用時の施設情報の取得】館HP50.4%、市HP0.0%、知人26.3%、他5.1%、無回答18.2% 【利用状況】 ホール19.7%、セミナー室13.9%、市民サロン8.8%、リハーサル室16.8%、スタジオ10.9% レコーディング室0.0%、和室5.8%、会議室24.0%、無回答0.0% 全日16.1%、午前3.6%、午後32.1%、夜間3.6%、午前午後44.5%、午後夜間0.0%、無回答0.0% 有料21.9%、無料77.4%、無回答0.7% 【利用目的】 コンサート5.1%、演劇・ミュージカル0.0%、舞踊3.6%、教室サークル35.0%、 講演会2.9%、会議18.2%、他29.1%、無回答5.8% 【満足度】 清掃 非常に満足29.9%、満足70.1%、やや不満0.0%、不満0.0%、無回答0.0% 受付 非常に満足29.2%、満足70.8%、やや不満0.0%、不満0.0%、無回答0.0% 技術 非常に満足5.1%、満足15.3%、やや不満0.0%、不満0.0%、無回答79.6%</p>	
	<p>○事業報告書「来場者満足度アンケート集計結果」</p> <p>市民会館 253件</p> <p>1回目【清潔感】71.4点、【設備】66.7点、【スタッフ対応】80.2点、【平均】72.8点 2回目【清潔感】67.9点、【設備】63.1点、【スタッフ対応】72.3点、【平均】67.8点 3回目【清潔感】66.1点、【設備】64.9点、【スタッフ対応】69.6点、【平均】66.9点</p> <p>文化センター 40件</p> <p>1回目【清潔感】83.5点、【設備】77.5点、【スタッフ対応】78.9点、【平均】80.0点</p> <p>○事業報告書「事業アンケート集計結果」</p> <p>1回目</p> <p>【公演情報の入手先】 市政だより22%、文化情報誌13%、知人13%、ポスターチラシ43%、新聞雑誌3%、HP3%、他3%、無回答0% 【居住地】千葉県89%、千葉県内8%、都内0%、他0%、無回答8% 【年齢層】0~20代0%、30~40代8%、50~60代35%、70~80代54%、無回答3% 【参加理由】 出演者34%、公演内容23%、会場21%、家族知人のすすめ9%、その他11%、無回答79.6% 【入場料】高い0%、適当73%、安い21%、その他3%、無回答3% 【満足度】非常に満足35%、満足33%、やや不満0.0%、不満0.0%、どちらでもない0%、無回答32%</p>	

	<p>2回目</p> <p>【公演情報の入手先】 市政だより 13%、文化情報誌 7%、知人27%、ポスターチラシ42%、新聞雑誌3%、HP4%、他3%、無回答 1%</p> <p>【居住地】千葉市76%、千葉県内24%、都内2%、他0%、無回答 0%</p> <p>【年齢層】0~20代1%、30~40代5%、50~60代43%、70~80代48%、無回答3%</p> <p>【参加理由】 出演者61%、公演内容 6%、会場 12%、家族知人のすすめ 14%、その他 6%、無回答 1%</p> <p>【入場料】高い2%、適当75%、安い20%、その他2%、無回答1%</p> <p>【満足度】非常に満足 42%、満足 35%、やや不満 0.0%、不満 0.0%、どちらでもない0%、無回答 23%</p>
	<p>3回目</p> <p>【公演情報の入手先】 市政だより 14%、文化情報誌 7%、知人18%、ポスターチラシ45%、新聞雑誌5%、HP4%、他4%、無回答3%</p> <p>【居住地】千葉市77%、千葉県内21%、都内1%、他1%、無回答 1%</p> <p>【年齢層】0~20代1%、30~40代10%、50~60代49%、70~80代38%、無回答2%</p> <p>【参加理由】 出演者66%、公演内容 9%、会場 14%、家族知人のすすめ 6%、その他 4%、無回答 1%</p> <p>【入場料】高い1%、適当73%、安い24%、その他1%、無回答1%</p> <p>【満足度】非常に満足 40%、満足 38%、やや不満 1%、不満 0.0%、どちらでもない0%、無回答 21%</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
冷暖房の寒暖調節について（市民会館）	特にホールでは、客席位置により体感が変わることがあるためスタッフによる会場の確認、設備管理による温度設定を徹底します。
施設の老朽化（市民会館）	館内清掃の徹底と、既存設備や備品の管理に細心の注意を払い、施設の保全に努めます。 (市対応：再整備中。令和9年供用開始予定。)
トイレの洋式化（市民会館）	多目的トイレや他階へご案内しています。 (市対応：令和4年度中に改修対応予定。)

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>市民会館は、施設利用者数の達成率48.59%、使用件数の達成率49.70%、実演芸術公演の達成率83.87%、施設稼働率（楽屋除く）は52.98%、大ホール稼働率（平日）の達成率79.71%、大ホール稼働率（土日祝）の達成率83.18%であった。</p> <p>文化センターは、使用件数の達成率45.77%、使用件数の達成率60.66%、施設稼働率（楽屋除く）は57.44%、ホール稼働率（平日）の達成率63.41%、ホール稼働率（土日祝）の達成率77.45%、アーティストバンク登録者数12件であり、年度目標の80%であった。</p> <p>達成率が低い施設利用者数、使用件数については、市民会館、文化センター共に、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限に伴う定員制限や、4月から9月までの20時以降並びに、10月1日から10月24日までの21時以降の利用停止などにより夜間利用が落ち込んだことが大きな要因である。</p> <p>指定管理者として、ホールの30日前割引などを新たに設定し、ホールの稼働率の向上に努めたこと、また、前年度に引き続き非接触検温器や消毒液の設置等の感染症対策、利用者への社会的距離の確保及びマスク着用のお願ひするなど、感染拡大防止の呼びかけを行い利用者に配慮した管理運営を実施した。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

<p>総括 評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者数、使用件数の落ち込みにより、数値目標の達成はできなかったものの、昨年度比では増加傾向にあることや、施設のミッションに関する成果指標の項目において80%以上達成している点は評価できる。</p> <p>また、施設の老朽化を要因とする課題がある中で、スタッフの対応や適切な維持管理に努めることで、来館者アンケートにおいて高い評価を得ており、概ね市が指定管理者に求める水準等に即した良好な管理運営が行われていると評価できる。</p> <p>今後も社会的状況の変化に留意しつつ、引き続き感染症対策を徹底し、利用者が安心して施設を訪れられるよう努めるとともに、利用者数の増加、市民文化の向上に寄与することを期待する。</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

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) 利用者アンケートに対する回答の明示について検討されたい。
 (イ) 利用者アンケートで無回答が多い項目について、利用していないなどの項目を分けるなどして、分析できるように検討されたい。
 (ウ) 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。ただし、指定管理者としては黒字を計上しているものの、指定管理の部分については、赤字収支が継続しているため、注視が必要である。