

## 令和4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※	R4年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	363,000人以上	225,577人	62.14%
② 使用件数（楽屋除く）	4,400件以上	2,751件	62.52%
③ 実演芸術の公演本数	31本以上	38本	122.58%
④ 施設稼働率（楽屋除く）	59%以上	37.81%	64.08%
⑤ 大ホール稼働率	平日 59%以上	61.95%	105.00%
	土日祝 79%以上	73.33%	92.82%

※ 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※	R4年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	226,000人以上	110,321人	48.81%
② 使用件数（楽屋除く）	4,100件以上	2,886件	70.39%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	45%以上	32.34%	71.87%
④ ホール稼働率	平日 46%以上	50.26%	109.26%
	土日祝 76%以上	66.51%	87.51%
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）	26件	173.33%

※ 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	R4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	R4年度	【参考】 R3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	363,211	385,898	実績－計画 0	
	計画	363,211	365,085	計画－提案 △ 31,517	経費削減見込みに伴う減
	提案	394,728	395,828		
利用料金収入	実績	113,736	105,211	実績－計画 △ 43,499	文化センター工事及び新型コロナウイルス感染症の影響による減収
	計画	157,235	156,464	計画－提案 0	
	提案	157,235	156,464		
その他収入	実績	4,065	2,280	実績－計画 △ 8,035	コロナによる定員数削減
	計画	12,100	3,769	計画－提案 △ 7,010	鑑賞事業の内容見直しに伴う減
	提案	19,110	19,110		
合計	実績	481,012	493,389	実績－計画 △ 51,534	
	計画	532,546	525,318	計画－提案 △ 38,527	
	提案	571,073	571,402		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	254,286	255,460	実績-計画	△ 13,769	中途退職に伴う経費減、文化センター工事に伴う時間外勤務費減 賞与の支給率改定、人員構成の差
	計画	268,055	268,217	計画-提案	△ 15,337	
	提案	283,392	283,937			
事務費	実績	89,662	72,511	実績-計画	8,136	光熱費高騰に伴う経費増 光熱水費・公課費の縮減見込みによる減
	計画	81,526	80,549	計画-提案	△ 6,312	
	提案	87,838	88,162			
管理費	実績	13,109	13,706	実績-計画	△ 1,632	職員による修繕の実施、下水道使用料の減 修繕費の削減見込みによる減
	計画	14,741	15,015	計画-提案	△ 1,789	
	提案	16,530	16,530			
委託費	実績	138,903	140,268	実績-計画	△ 6,192	契約差金、文化センター工事に伴う清掃費等の減 設備等委託料縮減見込みによる減
	計画	145,095	143,557	計画-提案	△ 1,645	
	提案	146,740	146,200			
その他事業費	実績	7,006	4,776	実績-計画	△ 6,708	施設定員制限に伴う事業規模の縮小による減 事業内容見直しによる経費減
	計画	13,714	8,565	計画-提案	△ 13,444	
	提案	27,158	27,158			
間接費	実績	8,278	7,421	実績-計画	△ 1,137	経費削減による
	計画	9,415	9,415	計画-提案	0	
	提案	9,415	9,415			
合計	実績	511,244	494,142	実績-計画	△ 21,302	
	計画	532,546	525,318	計画-提案	△ 38,527	
	提案	571,073	571,402			

※「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	R4年度	【参考】 R3年度
自主事業収入	実績 2,135	839
その他収入	実績 0	0
合計	実績 2,135	839

イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度
人件費	実績 1,587	1,547
事務費	実績 789	297
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 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 2,376	1,844

間接費の配賦基準・算定根拠

--

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		R4年度	【参考】R3年度
必須業務	収入合計	481,012	493,389
	支出合計	511,244	494,142
	収支	△ 30,232	△ 753
自主事業	収入合計	2,135	839
	支出合計	2,376	1,844
	収支	△ 241	△ 1,005
総収入		483,147	494,228
総支出		513,620	495,986
収支		△ 30,473	△ 1,758
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)	D	(R4) 225,577人 (R3) 176,365人
使用件数 (楽屋除く)	D	(R4) 2,751件 (R3) 2,187件
実演芸術の公演本数	A	
施設稼働率 (楽屋除く)	D	(R4) 37.81% (R3) 31.26%
大ホール稼働率	C	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	(R4) 110,321人 (R3) 103,445人
使用件数 (楽屋除く)	D	(R4) 2,886件 (R3) 2,487件
施設稼働率 (楽屋除く)	D	(R4) 32.34% (R3) 25.85%
ホール稼働率	C	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	A	

【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	

【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
<b>1</b>	<b>市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	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			
<b>2</b>	<b>施設管理能力</b>			
	<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	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			
	<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	
	施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3</b>	<b>施設の効用の発揮</b>			
	<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	
	開館時間・休館日			
	利用料金設定・減免 利用促進の方策			
	<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	
	利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
	<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	
	施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
<b>4</b>	<b>その他</b>			
	市内業者の育成	C	C	
	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
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。	令和3年度	アンケートで記載された内容で対応できたものについては、ブログで告知する方針であり、昨年度は市民会館のトイレを一部洋式化した件について、実施した。
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、分析できるよう検討されたい。	令和3年度	利用者の皆さまがアンケートを記載しやすいよう、令和4年度よりフォームの見直しを図った。

## 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91件 来場者延べ483件 事業延べ579件 文化センター 利用者136件 来場者延べ314件 事業延べ442件
	質問項目	利用者「利用施設」「利用回数」「初回利用時の情報源」「利用内容」「利用手続きの満足度」「職員対応の満足度」「空調・清掃の満足度」「備品の満足度」「今後のご利用」 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」
	<p>○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> <p>市民会館 91件 「利用施設」会議室1～7 38.5%、特別会議室2 25.3%、大ホール19.8%、小ホール16.5% 「利用回数」4回目以上48.6%、初めて25.0%、2回目15.3%、3回目11.1% 「初回利用時の情報源」財団HP 44.8%、千葉市HP26.3%、知人より26.3%、その他2.6% 「利用内容」会議37.3%、教室・サークルの発表会18.7%、教室・サークルの練習や活動 12.1%、講演会12.1%、コンサート6.6%、式典6.6%、演劇・ミュージカル4.4%、その他2.2% 【利用手続の満足度】88点、【職員対応の満足度】92点、【空調・清掃の満足度】88点、【備品の満足度】88点、【今後のご利用】81点、【平均】87点</p> <p>文化センター 136件 「利用施設」会議室Ⅰ～Ⅴ41.2%、セミナー室11.8%、ホール10.3%、スタジオⅠ8.1%、リハーサル室Ⅱ7.3%、市民サロン6.6%、スタジオⅡ6.6%、第1リハーサル室5.9%、和室2.2% 「利用回数」4回目以上70.6%、初めて16.9%、2回目11.8%、3回目0.7% 「初回利用時の情報源」知人より61.1%、財団HP 21.4%、その他17.5% 「利用内容」会議35.6%、教室・サークルの練習や活動25.9%、その他14.8%、教室・サークルの発表会9.6%、個人の練習5.2%、コンサート3.7%、式典2.2%、講演会1.5%、舞踊1.5% 【利用手続の満足度】96点、【職員対応の満足度】97点、【空調・清掃の満足度】95点、【備品の満足度】95点、【今後のご利用】89点、【平均】94点</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 483件 1回目【清潔感】73.6点、【設備】65.6点、【スタッフ対応】72.0点、【平均】70.4点 2回目【清潔感】84.2点、【設備】69.2点、【スタッフ対応】79.8点、【平均】77.7点 3回目【清潔感】81.3点、【設備】63.9点、【スタッフ対応】74.4点、【平均】73.2点 4回目【清潔感】73.7点、【設備】68.9点、【スタッフ対応】71.0点、【平均】71.2点 5回目【清潔感】66.0点、【設備】63.1点、【スタッフ対応】67.7点、【平均】65.6点</p> <p>文化センター 314件 1回目【清潔感】71.1点、【設備】68.8点、【スタッフ対応】71.1点、【平均】70.3点 2回目【清潔感】71.4点、【設備】71.8点、【スタッフ対応】72.2点、【平均】71.8点 3回目【清潔感】71.3点、【設備】71.4点、【スタッフ対応】74.7点、【平均】72.5点</p> <p>○事業報告書「事業アンケート集計結果」</p> <p>市民会館 1回目（フォーシーズンコンサート1回目） 【公演情報の入手先】 市政だより 32.3%、文化情報誌 5.9%、知人16.2%、ポスターチラシ26.5%、新聞雑誌1.5%、HP2.9%、他14.7%、無回答 0.0% 【居住地】千葉市88.3%、千葉県内11.7%、都内0.0%、他0.0%、無回答 0.0% 【年齢層】0～20代1.7%、30～40代5.0%、50～60代45.0%、70～80代40.0%、無回答8.3% 【参加理由】 出演者53.4%、公演内容 33.3%、会場 3.3%、家族知人のすすめ 8.3%、その他 1.7%、無回答 0.0% 【満足度】 大変満足 50.0%、満足 20.0%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0%、無回答 30.0%</p>	

結果

市民会館 2 回目 (フォーシーズンコンサート 2 回目)

【公演情報の入手先】

市政だより 15.8%、文化情報誌 0.0%、知人17.9%、ポスターチラシ4.2%、新聞雑誌1.1%、HP4.2%、他56.8%、無回答 0.0%

【居住地】 千葉市52.3%、千葉県内25.5%、都内10.0%、他12.2%、無回答 0.0%

【年齢層】 0～20代12.2%、30～40代23.4%、50～60代43.4%、70～80代8.8%、無回答12.2%

【参加理由】

出演者71.5%、公演内容 6.3%、会場 2.1%、家族知人のすすめ 18.0%、その他 2.1%、無回答 0.0%

【満足度】

大変満足 63.3%、満足 10.0%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 26.7%

市民会館 3 回目 (フォーシーズンコンサート 3 回目)

【公演情報の入手先】

市政だより 25.0%、文化情報誌 3.1%、知人18.8%、ポスターチラシ34.4%、新聞雑誌0.0%、HP6.3%、他10.9%、無回答1.5%

【居住地】 千葉市81.3%、千葉県内15.6%、都内0.0%、他0.0%、無回答 3.1%

【年齢層】 0～20代3.1%、30～40代6.3%、50～60代37.5%、70～80代42.2%、無回答10.9%

【参加理由】

出演者27.7%、公演内容 40.0%、会場 0.0%、家族知人のすすめ 18.5%、その他 10.8%、無回答 3.0%

【満足度】 大変満足 64.1%、満足 10.9%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 25.0%

市民会館 4 回目 (せんのは落語会)

【公演情報の入手先】

市政だより 14.8%、文化情報誌 3.2%、知人15.9%、ポスターチラシ34.2%、新聞雑誌22.9%、HP4.1%、他4.1%、無回答0.8%

【居住地】 千葉市68.0%、千葉県内30.1%、都内0.5%、他1.4%、無回答 0.0%

【年齢層】 0～20代1.4%、30～40代2.5%、50～60代40.5%、70～80代51.8%、無回答3.8%

【参加理由】

出演者63.4%、公演内容 14.2%、会場 8.3%、家族知人のすすめ 10.4%、その他 3.0%、無回答 0.7%

【入場料】 高い2.2%、適当77.8%、安い17.3%、その他0.3%、無回答2.4%

【満足度】

大変満足 27.4%、満足 53.4%、不満 0.8%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.6%、無回答 17.8%

文化センター 1 回目 (キッズフェスタ パノラマとラボラトリー)

【催物情報の入手先】

市政だより 10.0%、ポスターチラシ80.0%、HP0.0%、SNS0.0%、知人10.0%、無回答0.0%

【参加理由】

出演者15.4%、公演内容 61.5%、会場 23.1%、その他 0.0%、無回答 0.0%

【参加料】 高い0.0%、適当70.0%、安い30.0%、その他0.0%、無回答0.0%

【満足度】 大変満足 60.0%、満足 40.0%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 0.0%

文化センター 2 回目 (キッズフェスタ 表現あそび)

【催物情報の入手先】

市政だより 33.3%、ポスターチラシ50.0%、HP16.7%、SNS0.0%、知人0.0%、無回答0.0%

【参加理由】

出演者14.3%、公演内容 85.7%、会場 0.0%、その他 0.0%、無回答 0.0%

【参加料】 高い66.7%、適当33.3%、安い0.0%、その他0.0%、無回答0.0%

【満足度】 大変満足 66.7%、満足 33.3%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 0.0%

文化センター 3 回目 (キッズフェスタ「ベートーヴェンさん、こんにちは!」)

【公演情報の入手先】

市政だより 12.8%、ポスターチラシ66.6%、HP7.7%、SNS2.6%、知人10.3%、無回答0.0%

【参加理由】

出演者4.6%、公演内容 79.1%、会場16.3%、その他 0.0%、無回答 0.0%

【入場料】 高い7.9%、適当89.5%、安い2.6%、その他0.0%、無回答0.0%

【満足度】

大変満足 61.5%、満足 38.5%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 0.0%

文化センター 4 回目 (キッズフェスタ「プラレール展示みんなでつくる、みんなの駅」)

【催物情報の入手先】

市政だより 80.0%、ポスターチラシ20.0%、HP0.0%、SNS0.0%、知人0.0%、無回答0.0%

【参加理由】

出演者0.0%、公演内容 100.0%、会場0.0%、その他 0.0%、無回答 0.0%

【満足度】

大変満足 70.0%、満足 30.0%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 0.0%

文化センター5回目（キッズフェスタ「子ども科学マジックショー」）

【催物情報の入手先】

市政だより 37.5%、ポスターチラシ56.2%、HP6.3%、SNS0.0%、知人0.0%、無回答0.0%

【参加理由】

出演者0.0%、公演内容 100.0%、会場0.0%、その他 0.0%、無回答 0.0%

【参加料】高い6.2%、適当81.3%、安い12.5%、その他0.0%、無回答0.0%

【満足度】

大変満足 81.3%、満足 18.7%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 0.0%

文化センター6回目（子どもダンスワークショップ）

【公演情報の入手先】

市政だより 38.1%、ポスターチラシ28.5%、HP4.8%、SNS0.0%、知人4.8%、その他23.8%、無回答0.0%

【受講料】高い0.0%、適当77.8%、安い22.2%、その他0.0%、無回答0.0%

【回数】多い0.0%、適当83.3%、少ない16.7%、その他0.0%、無回答0.0%

【開催時期】

良い88.9%、やや良い11.1%、やや不満0.0%、不満0.0%、どちらでもない0.0% 無回答0.0%

【満足度】

満足 88.9%、やや満足 11.1%、やや不満 0.0%、不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 0.0%

文化センター7回目（舞台芸術いきいき講座「ショパンの魅力」）

【公演情報の入手先】

市政だより 24.8%、文化情報誌 2.8%、知人24.8%、ポスターチラシ42.8%、新聞雑誌0.7%、HP1.4%、他2.7%、無回答0.0%

【居住地】千葉市82.3%、千葉県内11.3%、都内2.8%、他2.1%、無回答 1.4%

【年齢層】0～20代2.8%、30～40代7.1%、50～60代33.4%、70～80代56.0%、無回答0.7%

【参加理由】

出演者20.2%、公演内容 58.5%、会場 5.6%、家族知人のすすめ 12.9%、その他 2.8%、無回答 0.0%

【入場料】高い2.1%、適当46.1%、安い50.4%、その他0.0%、無回答1.4%

【満足度】

大変満足 22.0%、満足 72.4%、不満 2.8%、大変不満 0.0%、どちらでもない2.8%、無回答 0.0%

文化センター8回目（舞台芸術いきいき講座「エディット・ピアフを語る・歌う」）

【公演情報の入手先】

市政だより 11.6%、文化情報誌 3.6%、知人27.6%、ポスターチラシ40.6%、新聞雑誌0.7%、HP0.0%、他14.5%、無回答1.4%

【居住地】千葉市65.3%、千葉県内31.9%、都内0.0%、他1.4%、無回答 1.4%

【年齢層】0～20代0.0%、30～40代0.0%、50～60代16.7%、70～80代82.6%、無回答0.7%

【参加理由】

出演者30.3%、公演内容 49.1%、会場 6.7%、家族知人のすすめ 10.9%、その他 3.0%、無回答 0.0%

【入場料】高い0.7%、適当32.6%、安い64.5%、その他2.2%、無回答0.0%

【満足度】

大変満足 51.4%、満足 34.1%、不満 0.7%、大変不満 0.0%、どちらでもない0.0%、無回答 13.8%

文化センター9回目（伝統文化体験）

【公演情報の入手先】

知人35.4%、ポスターチラシ55.9%、新聞雑誌0.0%、HP2.9%、SNS2.9%、他2.9%、無回答0.0%

【年齢層】0～20代13.9%、30～40代11.1%、50～60代22.2%、70～80代52.8%、無回答0.0%

【参加理由】

出演者11.9%、公演内容 42.9%、会場 11.9%、家族知人のすすめ 19.0%、その他 11.9%、無回答 2.4%

【満足度】

大変満足 38.2%、満足 44.1%、普通 3.0%、やや不満 0.0%、不満足 0.0%、無回答 14.7%

文化センター10回目（学生向け衣装制作&ヘアメイク講座）

【講座情報の入手先】

ポスターチラシ0.0%、知人8.6%、学校からのお知らせ17.1%、財団からのお知らせ14.3%、講師HP54.3%、財団HP5.7%、その他0.0%、無回答0.0%

【参加理由】

講師30.3%、講座内容 30.3%、将来性 37.9%、その他 1.5%、無回答 0.0%

【参加料】高い6.7%、適当73.3%、安い20.0%、無回答0.0%

【満足度】大変満足 83.3%、満足 16.7%、不満 0.0%、大変不満 0.0%、無回答 0.0%



(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
冷暖房の冷暖調節について（市民会館）	寒暖の感じ方はそれぞれ異なるため、調整は難しいところはありますが、多くの方に快適な環境となるよう、小まめな温度調整を実施しています。
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。
トイレの洋式化（市民会館）	大ホール女子トイレの一部洋式化しました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>市民会館は、施設利用者数の達成率62.1%、使用件数の達成率62.5%、実演芸術公演の達成率122.6%、施設稼働率（楽屋除く）は64.1%、大ホール稼働率（平日）の達成率105.0%、大ホール稼働率（土日祝）の達成率92.8%であった。</p> <p>文化センターは、施設利用者数の達成率48.8%、使用件数の達成率70.4%、施設稼働率（楽屋除く）は71.9%、ホール稼働率（平日）の達成率109.3%、ホール稼働率（土日祝）の達成率87.5%、アーティストバンク登録者数26件であり、年度目標の173.3%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の影響が色濃く反映されている。施設利用者数については、9月まで施設定員制限があったことが影響し、使用件数については、リモート会議等の普及が影響したことが主な要因である。なお、文化センターアートホールの吊天井改修工事による施設利用停止も影響した。</p> <p>指定管理者として、ホールの30日前割引や文化センター学生割引等を周知することで、施設の稼働率の向上に努めた。また引き続き非接触検温器や消毒液の設置等の感染症対策、行政機関等の要請に基づいた感染対策を利用者へお願いするなど、安心・安全に施設を利用いただけるよう配慮した管理運営を実施した。</p>
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	<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120%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。引き続き、両施設ともに施設の適切な維持管理に努められたい。</p> <p>今後も、社会的状況の変化に留意しつつ、市民会館では実演芸術公演の提供や発表の場の提供の増加を図り、文化センターは市の文化振興の拠点施設として市民の文化芸術活動の支援のため、更なるサービスの向上を図られたい。</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

- 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) アンケートの個別意見について、施設運営や企画提案業務等に反映されたい。
  - (イ) 企画部門と市内の芸術家との意見交換の場を設けることを検討されたい。
  - (ウ) 市民会館の特別会議室1の利用率の伸び悩みが見受けられることから、控室利用に伴う割引の効果等を検証されたい。
  - (エ) アーティストバンクの登録者数が増加していることは評価できる。更なる登録推進のため、若者に向けた情報発信を検討されたい。
  - (オ) 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、光熱費の上昇など留意すべき点はあるものの、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。