

令和5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※	R5年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	363,000人以上	274,928人	75.7%
② 使用件数（楽屋除く）	4,400件以上	3,045件	69.2%
③ 実演芸術の公演本数	31本以上	33本	106.5%
④ 施設稼働率（楽屋除く）	59%以上	42.6%	72.2%
⑤ 大ホール稼働率	平日 59%以上	67.6%	114.5%
	土日祝 79%以上	83.1%	105.2%

※ 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※	R5年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	226,000人以上	146,221人	64.7%
② 使用件数（楽屋除く）	4,100件以上	3,154件	76.9%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	45%以上	33.7%	74.9%
④ ホール稼働率	平日 46%以上	46.8%	101.7%
	土日祝 76%以上	74.9%	98.6%
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）	36件	240%

※ 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	R5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		R 5 年度	【参考】 R 4 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	366,491	363,211	実績－計画	0	職員の人件費
	計画	366,491	363,211	計画－提案	△ 15,165	
	提案	381,656	394,728			
利用料金収入	実績	134,456	113,736	実績－計画	△ 23,554	コロナ収束後の利用者が計画時の見込みより戻らなかったため（セミナー室等の諸室、会議室の利用率の鈍化）
	計画	158,010	157,235	計画－提案	0	
	提案	158,010	157,235			
その他収入	実績	10,847	4,065	実績－計画	△ 4,978	事業見直しによるチケット単価の減等 事業の見直しに伴う減
	計画	15,825	12,100	計画－提案	△ 3,285	
	提案	19,110	19,110			
合計	実績	511,794	493,389	実績－計画	△ 28,532	
	計画	540,326	525,318	計画－提案	△ 18,450	
	提案	558,776	571,402			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R 5 年度	【参考】 R 4 年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	251,594	254,286	実績－計画	△ 1,389	時間外勤務費減 人員構成の差
	計画	252,983	268,055	計画－提案	△ 18,666	
	提案	271,649	283,392			
事務費	実績	83,497	89,662	実績－計画	△ 4,200	光熱水費の単価の減価 光熱水費の高騰
	計画	87,697	81,526	計画－提案	953	
	提案	86,744	87,838			
管理費	実績	13,592	13,109	実績－計画	△ 854	下水道使用料の減 修繕費の削減による減
	計画	14,446	14,741	計画－提案	△ 2,084	
	提案	16,530	16,530			
委託費	実績	150,402	138,903	実績－計画	△ 2,490	仕様の見直し等による減
	計画	152,892	145,095	計画－提案	5,612	
	提案	147,280	146,740			
その他事業費	実績	16,175	7,006	実績－計画	△ 6,718	出演料の交渉等による減 事業内容見直しによる経費減
	計画	22,893	13,714	計画－提案	△ 4,265	
	提案	27,158	27,158			
間接費	実績	7,321	8,278	実績－計画	△ 2,094	事務局財務システムの更新に伴う減 (PC・サーバー)
	計画	9,415	9,415	計画－提案	0	
	提案	9,415	9,415			
合計	実績	522,581	494,142	実績－計画	△ 17,745	
	計画	540,326	525,318	計画－提案	△ 18,450	
	提案	558,776	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

【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。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R 5 年度	【参考】 R 4 年度
自主事業収入	実績	2,412	2,135
その他収入	実績	0	0
合計	実績	2,412	2,135

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R 5 年度	【参考】 R 4 年度
人件費	実績	1,600	1,587
事務費	実績	701	789
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	113	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	2,414	2,376

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R 5 年度	【参考】 R 4 年度
必須業務	収入合計	511,794	481,012
	支出合計	522,581	511,244
	収 支	△ 10,787	△ 30,232
自主事業	収入合計	2,412	2,135
	支出合計	2,414	2,376
	収 支	△ 2	△ 241
総収入		514,206	483,147
総支出		524,995	513,620
収 支		△ 10,789	△ 30,473
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	(R5) 274,928人 (R4) 225,577人
使用件数（楽屋除く）	D	(R5) 3,045件 (R4) 2,751件
実演芸術の公演本数	B	
施設稼働率（楽屋除く）	D	(R5) 42.59% (R4) 37.81%
大ホール稼働率	B	平日と土日祝の平均値により評価（平均値：109.85%）

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）	D	(R5) 146,221人 (R4) 110,321人
使用件数（楽屋除く）	D	(R5) 3,154件 (R4) 2,886件
施設稼働率（楽屋除く）	D	(R4) 33.7% (R4) 32.34%
ホール稼働率	C	平日と土日祝の平均値により評価（平均値：100.15%）
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	C	選定時の提案額：381,656 実績値：366,491 $366,491(\text{実績値}) \div 381,656(\text{提案額}) = 0.96$ $1 - 0.96 = 0.04$ 4% (参考) 4 収支状況の収入 指定管理料の数値

【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)

ー：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	C	C	
	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	C	C	
	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	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			
4	その他			
	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
アンケートの個別意見について、施設運営や企画提案事業に反映されたい。	令和4年度	施設運営については、ご意見を参考に、改善可能なものについては速やかに対応している。例えば文化センターのエレベータが解り難いという意見には、案内表示を掲示した。また催し物がどこで行われているか解り難いとの意見に対して、B1・1・2階のエレベータ前や9階に案内ボード等を設置し表示した。企画提案事業については、市民会館小ホール椅子が固いという意見があったので、座布団を購入し事業実施の際に設置している。事業については参加者の意見の中から、対応可能なものについて反映している。
企画部門と市民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。	令和4年度	アーティストバンク登録者に、文化芸術に関する助成・支援情報を提供するとともに、年1回アーティストバンク登録アーティストを対象にした交流会で意見交換を実施した。
市民会館の特別会議室1の利用率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。	令和4年度	特別会議室1は、来賓控室としての利用形態であり、他の会議室と同様の使用に供せないため、割引料金を設けて利用促進を図っているが、現状では利用が伸び悩んでおり、十分な効果が出ていないため、来賓等を招く催し物の主催者へ積極的にPRを図ることによって利用率を上げていく。
アーティストバンクの登録がさらに増えるよう、若者に向けた情報発信を検証されたい。	令和4年度	10代の高校生バンドを支援するCfesなどの若者が参加する事業において、アーティストバンクの紹介を行っている。

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96件 来場者延べ369件 事業延べ420件 文化センター 利用者128件 来場者延べ32件 事業延べ720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」
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 市民会館 96件 「利用施設」会議室1～7 36.5%、特別会議室2 24.0%、大ホール19.8%、小ホール19.8% 「利用回数」4回目以上58.3%、初めて16.7%、2回目16.7%、3回目8.3% 「初回利用時の情報源」知人より44.4%、財団HP 28.4%、千葉市HP27.2%、その他0.0% 「利用内容」会議38.9%、教室・サークルの練習や活動 14.7%、教室・サークルの発表会10.5%、コンサート9.5%、講演会8.4%、式典8.4%、演劇・ミュージカル3.2%、その他5.3% 【利用手続きの満足度】88点、【職員対応の満足度】92点、【空調・清掃の満足度】85点、【備品の満足度】86点、【今後のご利用】85点、【平均】87点	
	文化センター 128件 「利用施設」会議室Ⅰ～Ⅴ21.1%、ホール15.6%、セミナー室13.3%、市民サロン11.7% リハーサル室Ⅱ10.2%、リハーサル室Ⅰ8.6%、スタジオⅠ7.0%、スタジオⅡ7.0%、和室5.5% 「利用回数」4回目以上75.0%、初めて10.9%、2回目7.8%、3回目6.3% 「初回利用時の情報源」知人より64.8%、財団HP 22.7%、その他8.6%、千葉市HP 3.9% 「利用内容」会議29.7%、教室・サークルの練習や活動21.9%、教室・サークルの発表会17.2% その他10.9%、舞踊7.0%、個人の練習5.5%、コンサート6.3%、式典1.6%、講演会0.0%、 【利用手続きの満足度】90点、【職員対応の満足度】91点、【空調・清掃の満足度】89点、【備品の満足度】89点、【今後のご利用】86点、【平均】89点	
	○事業報告書「来場者満足度アンケート集計結果」 市民会館 369件 1回目【清潔感】71.7点、【設備】67.5点、【スタッフ対応】70.3点、【平均】69.8点 2回目【清潔感】75.0点、【設備】68.5点、【スタッフ対応】79.6点、【平均】74.4点 3回目【清潔感】73.2点、【設備】66.2点、【スタッフ対応】71.1点、【平均】70.2点 4回目【清潔感】73.3点、【設備】76.0点、【スタッフ対応】74.6点、【平均】74.6点 5回目【清潔感】57.2点、【設備】55.8点、【スタッフ対応】69.0点、【平均】60.6点 6回目【清潔感】61.3点、【設備】59.7点、【スタッフ対応】70.2点、【平均】63.7点 文化センター 32件 1回目【清潔感】81.6点、【設備】83.9点、【スタッフ対応】85.1点、【平均】83.5点 ○事業報告書「事業アンケート集計結果」 市民会館：6件 文化センター：18件 別紙のとおり	

(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
トイレを洋式化して欲しい。ウォシュレットを設置して欲しい。（市民会館）	市と連携し、令和4年度に市民会館（大ホール）のトイレを一部洋式化とウォシュレットを設置した。
清掃が行き届いていて良かった。（市民会館）	施設が老朽化する中で、日々館内を清潔に保つことで来館者が心地よく利用できるよう努めたことが、好評価につながった。
Wi-Fiが使えるようにして欲しい。（文化センター）	出来る限り多くの方にご利用してもらえるよう、令和4年度末にWi-Fi設備をアートホール・セミナー室・会議室に整備し、好評を得ている。

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75.7%、使用件数の達成率69.2%、実演芸術公演の達成率106.5%、施設稼働率（楽屋除く）は72.2%、大ホール稼働率（平日）の達成率114.5%、大ホール稼働率（土日祝）の達成率105.2%であった。</p> <p>文化センターは、使用件数の達成率64.7%、使用件数の達成率76.9%、施設稼働率（楽屋除く）は74.9%、ホール稼働率（平日）の達成率101.1%、ホール稼働率（土日祝）の達成率98.5%、アーティストバンク登録者数36件であり、年度目標の240.0%であった。</p> <p>市民会館大ホール等については、近隣の文化施設が工事休館していることで施設利用が増えているが、会議室については、市民会館、文化センター共に施設利用が伸び悩んでおり、新型コロナウイルス感染症の感染症対策としてリモート会議が普及したことが要因である。</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、会議室を周知することで、施設の稼働率の向上に努めた。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>利用者数や使用件数等の数値目標は達成出来なかったものの、施設の管理能力をはじめとした管理運営の状況では、管理運営の基準に基づく運営が行われているほか、新型コロナウイルス感染症の影響があり、利用収入の増加が見込めない中、事業内容の見直し等により運営コストの収支の赤字額を昨年度に比べ約2千万円減少させたことなど、市民サービスを損なうことなく、円滑な施設運営を行っている。</p> <p>各評価項目から算定する全体評価としてはD評価となっているが、数値目標として市民会館の実演公演の件数や文化センターでのアーティストバンクへの登録者数は大きく上回り、文化芸術鑑賞や人材育成において各々の施設の役割を果たした運営が行われたこと、トイレの洋式化やWi-Fi設置など、今後の利用者数の増加にもつながる取り組みがあったことをふまえ、C評価とした。</p> <p>この先、イベントの参加者数は回復・増加していくと考えられることから、文化センターにおけるアーティストバンクの活用などにより、魅力的な企画提案事業を検討・実施することで、利用者数の増加につなげられたい。</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) 千葉市在住のプロのアーティストとアーツステーションとの間で話し合いを進めながら事業の拡大に繋がられたい。
(イ) アーティストバンクでのマッチングの成果について検証されたい。
(ウ) アーティストバンクについて市が実施するイベントでの活用も含め、広く広報されたい。
(エ) 市民会館の特別会議室の利用促進について引き続き検討されたい。
(オ) 指定管理者の財務状況について、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、注視すべき点はあるものの、直ちに倒産、撤退のリスクはないと判断される。