

令和2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 （2年度：65,000人） ② 860件以上 （2年度：880件） ③ 42%以上 （2年度：43.3%） ④ 平日27.5%以上、土日祝77%以上 （2年度：28.0%・77.8%）	① 115,000人以上 （2年度：116,100人） ② 2,450件以上 （2年度：2,510件） ③ 55%以上 （2年度：57.0%） ④ 平日35%以上、土日祝87%以上 （2年度：36.0%・88.0%） ⑤ 平日60%以上、土日祝93%以上 （2年度：62.0%・93.0%）
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wind運営企業体
構成団体 （共同事業者の場合）	Fun Space株式会社 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～令和3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※	2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 64,000人 (63,000人)	14,090人	提案時数値目標に対する達成率 22% (22.4%)
	2年度数値目標 65,000人		2年度数値目標に対する達成率 21.7%
② 使用件数（楽屋除く）	提案時数値目標 860件 (840件)	420件	提案時数値目標に対する達成率 48.8% (50.0%)
	2年度数値目標 880件		2年度数値目標に対する達成率 47.7%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	提案時数値目標 42% (41%)	25.0%	提案時数値目標に対する達成率 59.5% (61.0%)
	2年度数値目標 43.3%		2年度数値目標に対する達成率 57.7%
④ ホール稼働率	提案時数値目標 平日 27.5% (27%) 土日祝 77.0% (76%)	平日 24.2% 土日祝 61.2%	提案時数値目標に対する達成率 平日 88.0% (89.6%) 土日祝 79.5% (80.5%)
	2年度数値目標 平日 28.0% 土日祝 77.8%		2年度数値目標に対する達成率 平日 86.4% 土日祝 78.7%

※令和2年4月8日から5月31日まで新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館。令和3年1月8日～3月21日まで夜間コマ利用休止。3月22日から3月31日まで20時までの利用時間短縮。

イ 美浜文化ホール

成果指標	数値目標※	2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)	42,746人	提案時数値目標に対する達成率 37.2% (37.5%)
	2年度数値目標 116,100人		2年度数値目標に対する達成率 36.8%
② 使用件数（楽屋除く）	提案時数値目標 2,450件 (2,400件)	1,759件	提案時数値目標に対する達成率 71.8% (73.3%)
	2年度数値目標 2,510件		2年度数値目標に対する達成率 70.1%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	提案時数値目標 55%以上 (53%以上)	48.73%	提案時数値目標に対する達成率 88.6% (91.9%)
	2年度数値目標 57.0%		2年度数値目標に対する達成率 85.5%
④ メインホール稼働率	提案時数値目標 平日 35%以上 (34%以上) 土日祝 87%以上 (86%以上)	平日 41.20% 土日祝 69.62%	提案時数値目標に対する達成率 平日 117.7% (121.2%) 土日祝 80.0% (81.0%)
	2年度数値目標 平日 36.0% 土日祝 88.0%		2年度数値目標に対する達成率 平日 114.4% 土日祝 79.1%
⑤ 音楽ホール稼働率	提案時数値目標 平日 60%以上 (58%以上) 土日祝 93%以上 (93%以上)	平日 67.98% 土日祝 81.23%	提案時数値目標に対する達成率 平日 113.3% (117.2%) 土日祝 87.3% (87.3%)
	2年度数値目標 平日 62.0% 土日祝 93.0%		2年度数値目標に対する達成率 平日 109.6% 土日祝 87.3%

※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2年4月8日から5月31日まで新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館。令和3年1月8日～3月21日まで夜間コマ利用休止。3月22日から3月31日まで20時までの利用時間短縮。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	2年度実績
顧客満足度80点以上（若葉）	-
顧客満足度80点以上（美浜）	86.5点

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
指定管理料	実績	173,035	157,289	実績－計画	16,695	利用料金減収に対する増額変更
	計画	156,340	155,107	計画－提案	54,142	美浜の光熱水費・現業管理費含まないため
	提案	102,198	102,763			
利用料金収入	実績	44,978	55,156	実績－計画	△ 23,143	臨時休館、収容人数制限、夜間コマの利用自粛
	計画	68,121	57,231	計画－提案	0	
	提案	68,121	67,556			
その他収入	実績	3,024	8,042	実績－計画	△ 2,376	事業のリモート配信への変更、利用人数制限による売上減少
	計画	5,400	7,619	計画－提案	△ 2,600	収容人数制限による入場料収入見込の下方修正
	提案	8,000	8,000			
合計	実績	221,037	220,487	実績－計画	△ 8,824	
	計画	229,861	219,957	計画－提案	51,542	
	提案	178,319	178,319			

イ 支出

(単位：千円)

費目	2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	130,420	131,274	実績－計画	△ 854	臨時休館等に伴う人件費減
	計画	131,274	131,274	計画－提案	0	
	提案	131,274	131,274			
事務費	実績	26,412	31,947	実績－計画	△ 8,577	消耗品費、印刷製本費など見込より減
	計画	34,989	33,523	計画－提案	21,081	提案時概算払(光熱水費)含まない
	提案	13,908	13,908			
管理費	実績	44,141	42,711	実績－計画	△ 5,057	設備機器管理費、修繕費など見込より減
	計画	49,198	47,296	計画－提案	33,061	提案時概算払(現業管理費)含まない
	提案	16,137	16,137			
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	9,908	18,567	実績－計画	△ 4,492	新型コロナウイルスによる企画の中止等
	計画	14,400	14,868	計画－提案	△ 2,600	企画提案業務の実施形態の変更による事業費の減
	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	210,881	224,499	実績－計画	△ 18,980	
	計画	229,861	226,961	計画－提案	51,542	
	提案	178,319	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

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		2年度	【参考】 R元年度
自主事業収入	実績	1,933	5,333
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,933	5,333

イ 支出

(単位：千円)

費目		2年度	【参考】 R元年度
人件費	実績	317	532
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	2,051	4,365
利用料金	実績	0	20
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	2,368	4,917

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		2年度	【参考】R元年度
必須業務	収入合計	221,037	220,487
	支出合計	210,881	224,499
	収支	10,156	△ 4,012
自主事業	収入合計	1,933	5,333
	支出合計	2,368	4,917
	収支	△ 435	416
総収入		222,970	225,820
総支出		213,249	229,416
収支		9,721	△ 3,596
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）	E	
使用件数（楽屋除く）	E	
施設稼働率（楽屋除く）	D	
ホール稼働率	C	平日と土日祝を平均。85.05%

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	
使用件数（楽屋除く）	D	
施設稼働率（楽屋除く）	C	
メインホール稼働率	C	平日と土日祝を平均。104.25%
音楽ホール稼働率	C	平日と土日祝を平均。102.25%

【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
市の指定管理料の削減	C	マイナス約1.1% 概算払い分と新型コロナウイルスに伴う変更分を除いた額

【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			
市民の平等利用の確保	B	C	新型コロナウイルスの感染拡大に伴って、施設の休館や時短営業、利用制限など状況が変わっていく中で、施設利用者ごとに施設の利用に関する問い合わせへの電話対応などをしトラブルが起きないように努めたことが評価できる。また、制限の内容が変わるたびに、HPを早く更新することによって利用者向けに広くわかりやすく周知するよう努めたことが評価できる。また、これに伴い抽選日の変更を利用者に葉書でも通知するきめ細やかさも評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、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。
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	B	C	ホールの利用が文化芸術発表支援により大幅に増えたため舞台担当職員を別の施設から増員して対応することで人手不足にならずにスムーズにホール運営できるよう努めた点が評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、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。
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	緊急事態宣言に伴う臨時休館期間中にホール席席の清掃を行ったり、利用の合間合間に客席の消毒を行ったり感染症予防対策にこまめに取り組んだ点が評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、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。
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	B	C	8月～12月の文化芸術発表支援の制度についてすでに施設予約済みの利用者を含め周知に努めた。また、制限の内容が緩和された際には、案内はがきを過去利用者に送付することで、緩和の内容をお知らせしホールの利用を促した点も評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、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。
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	C	新型コロナウイルス対策のために施設の利用を自粛した利用者に対するキャンセル料の対応や、夜間の時短営業に伴う利用料金の減免への対応、文化芸術発表支援について自身の利用が助成対象であることを知らない利用者に対して電話案内を行ったことなどが評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、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。
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	A	C	新型コロナウイルスでイベントが通常開催できない中、ホールとして初めてリモート配信に取り組んだり、代替イベントの開催、動画配信などをして、市民に対して芸術文化を鑑賞する機会を継続して提供する努力をした点が評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、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。
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	契約社員から正規社員への無期転換が可能なパート社員については、給与明細と一緒にその旨の通知を同封したり契約更新時に口頭で伝えるなどして周知を徹底している点が評価できるものの概ね提案時の内容どおりであり、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
<p>①美浜文化ホールについて、休館期間が急遽短縮されたものの、様々な割引制度を活用し、利用者の確保に努められた点が評価できる。</p> <p>②若葉文化ホールについて、子どもや高齢者など幅広い世代を対象とした企画を実施している点が評価できる。引き続き取組みを継続されたい。</p> <p>③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、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>	令和元年度	<p>①急遽再開されるにあたり、過去のホール利用者へ259通のDMの送付、通常平日のみ適用の「舞台練習制」を土日も適用するなど、利用者の確保に努めた。通常でもホールの直前の申し込みは少ないが、この結果短縮された3か月で21件の利用がありました。今後もスピード感を持ち柔軟に対応し、稼働向上に努めます。</p> <p>②子どもを中心としたファミリー向けとして、通年活動のキッズチア、こどもまつりなどのイベントによるエンターテインメント体験、特別支援学級児童へのアート体験サポートを継続。高齢者向けには、高評価の企画は継続しつつ、内容が固定化しないよう幅広い層の鑑賞に堪えうる公演を計画していきます。</p> <p>③今後も財務状況については、良好な状態を維持し撤退のリスクを排除していきます。</p>

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80件、美浜文化ホール 延べ329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
6月にピアノ連弾マスクなしでもOKと電話で言われましたが結局連弾は禁止で出来ずアンサンプルになりました。	7月末にピアノ発表会でホールをご利用されたお客様からのコメント。6月の新型コロナ緊急事態宣言解除直後で連弾に制限がかかっておらずOKとお伝えしたが、後日感染防止ルールを見直した際、接触の可能性のある連弾についてご利用者に新たな制限をお願いすることとなった。コロナによってご利用ルールが変更となった際には、その都度ご利用者にご連絡してご理解をいただいているが、今後もさらに丁寧な説明を行いご利用者の理解を深めていきたい。
コンサートのチラシ掲示をお願いしたつもりでしたが、スペースがありませんでした。	音楽ホールご利用者からのご意見。チケット販売の委託を受けており、通常チケット販売期間が利用日の3日前までのため、販売期間終了のタイミングで外した旨を利用者に説明。ポスターは当日の案内として1階の玄関口に掲載するなどの対応を行っていたが、利用者側で当日まで販売を行っている場合も含め、今後は公演当日までは必ずポスター・チラシを配置し、販売終了後はチケット扱い終了のPOPを貼るなど利用者の立場に立った対応を行っていく。
スクリーンが銀色なので映像が暗かった。	メインホール利用者からのご意見。持込みのプロジェクターからホールのスクリーンへ投影を行ったが、利用者の希望の明るさよりも暗い印象となり今回のご意見に至った。メインホールのスクリーンがグレーであることも関係していると思われるため、別の日に同内容のご利用が入っていることから、音楽ホールの白地のスクリーンでの代用を提案し、ご利用いただいた。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	A	所見
		<p>若葉・美浜共にコロナウイルスによる休館、閉館時間の変更、収容人数の変更、利用制限など、これまでとは全く違うルールがあり、変更になる度に利用者への連絡を徹底し、不安を取り除き安心して利用していただけるように努めた。</p> <p>年間のキャンセル数は若葉259件、美浜790件と非常に多く、これらの利用者への連絡、返金対応も丁寧に行うことで、大きなトラブルもなく対応することが出来た。</p> <p>稼働については、上記の理由からこれまでと比べて大きく下がる結果となったが8月～12月で実施された「文化芸術発表支援」では若葉96件、美浜397件のホール利用があった。特に12月は若葉でホール平日67.9%、土日祝100%、美浜メインホール平日98.25%、土日祝100%、音楽ホール平日98.25%、土日祝100%と、ほぼフル回転に近い利用があった。</p> <p>初めて利用される方も多数いらっしゃったが、舞台スタッフの近隣施設からの応援なども行い、利用者からは非常に高い満足を得られた。</p> <p>コロナ禍におけるホール事業については、1回目の緊急事態宣言明けの美浜の有観客での事業で実施した感染症対策が、どのような対策を行っていいのか不安に思われる利用者へのモデルケースとなり、打ち合わせ時に紹介することで安心利用へとつながった。</p> <p>若葉では、高齢者向けの事業や不特定多数が来館する「こどもまつり」はリモート配信に変更し、施設に来なくても参加できる形で実施した。</p> <p>これらの取り組みが、美浜の事業で行われた「千葉市政100周年記念特別企画 リモート合唱」にもつながり、市民がネットを活用し一つのゴールに向かって協力する、コロナ禍にこそ必要な「つながり」を提供することが出来た。</p> <p>有観客、リモートとその時出来る最善を選択した結果、色々なイベントが中止になる中、市民が文化に触れる機会を提供できたことは大きな成果と考えている。</p>

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	令和2年度は令和元年度以上に新型コロナウイルス感染症の影響を受け施設の臨時休館や夜間コマの利用停止など施設にとっては、利用制限も含め通常通りの施設運営ができない1年となった。感染状況の変化に伴い、施設の利用制限が変わっていく中でも、すでに施設予約をしている人やこれから利用を検討している利用者に対し個別に対応していくことで、大きなトラブルもなく運営できた点については評価できる。また、HPの更新やはがきの送付などで施設の利用状況を逐一周知する努力も見られた。事業についても、すぐに中止にするのではなく、このコロナ禍でも観客が楽しめるような企画を代わりに実施し、利用制限がある中でも高い入場率を記録した。8月～12月にかけては文化芸術発表支援で若葉・美浜両ホールの利用が急激に増えたため舞台スタッフや清掃スタッフを総動員して施設職員一丸となって利用者対応にあたった。イレギュラーな年であったのにも関わらず、利用者向けアンケートではポジティブな感想を多くいただき、来場者数や利用件数など目標に届かなかったが、安定した施設運営を実現できたものとみてC評価とした。
----------	---	----	--

【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。なお、指定管理者の自己評価に対して、市による評価が低い傾向にあるものの、「評価の目安」による定量的な評価であることを踏まえて、市の評価は妥当であるとする。
- (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
- a コロナ禍においてもホールの稼働率が高く維持されている点が評価できる。
 - b 利用者アンケートの結果が非常に良く、良好なサービスを提供している点が評価できる。
 - c 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。
 - d 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。
 - e 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。