令和元年度千葉市市民局指定管理者選定評価委員会
第２回市民・文化部会議事録

１　日時：令和元年７月２６日（金）１３：１０～１７：１５

２　場所：千葉市議会棟３階　第３委員会室

３　出席者：
（１）委員
　金子　林太郎委員（部会長）、吉田　恵美委員（副部会長）、朝香　桂子委員、
　稲垣　總一郎委員、日野　勝吾委員
（２）事務局
　山根市民自治推進部長、
　小倉市民総務課長、宮本市民総務課長補佐、石橋主査、大木戸主査、大嶋主任主事、
　鈴木主任主事、中里主事、
　佐久間市民自治推進課長、小高市民自治推進課長補佐、須田主査、北田主任主事、
　片岡地域安全課長、岡田地域安全課長補佐、上林主査、山下主任主事、
　小名木文化振興課長、吉野文化振興課長補佐、杉田主査、瀬戸山主任主事
　飯島若葉区地域づくり支援室長、加藤主査、村田主事

４　議題：
（１）平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について
　ア　千葉市中央コミュニティセンター
　イ　千葉市民活動支援センター
　ウ　千葉市栄町立体駐車場
　エ　千葉市民会館及び千葉市文化センター
　オ　千葉市文化ホール等
　（ア）文化ホール（千葉市若葉文化ホール・千葉市美浜文化ホール）
　（イ）千葉市若葉区千城台コミュニティセンター
（２）その他

５　議事概要：
（１）平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について
　ア　千葉市中央コミュニティセンター
　　平成３０年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、部会としての意見を取りまとめ、決定した。
　イ　千葉市民活動支援センター
　　平成３０年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、部会としての意見を取りまとめ、決定した。
　ウ　千葉市栄町立体駐車場
　　平成３０年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、部会としての意見を取りまとめ、決定した。

エ　千葉市民会館及び千葉市文化センター

平成３０年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、部会としての意見を取りまとめ、決定した。

オ　千葉市文化ホール等

（ア）文化ホール（千葉市若葉文化ホール・千葉市美浜文化ホール）

平成３０年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、部会としての意見を取りまとめ、決定した。

（イ）千葉市若葉区千城台コミュニティセンター

平成３０年度の「指定管理者評価シート」について施設所管課から説明の後、意見交換を経て、部会としての意見を取りまとめ、決定した。

（２）その他

議事録の公開等について、事務局から説明した。

６　会議経過：

〇宮本市民総務課長補佐　　委員の皆様におかれましては、お忙しいところ、また大変お暑い中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

ただいまより令和元年度千葉市市民局指定管理選定評価委員会第２回市民・文化部会を開会させていただきます。

私は、本日、司会を務めさせていただきます、市民総務課の宮本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の会議でございますが、千葉市情報公開条例第２５条に基づきまして公開されております。ただし、一部非公開の部分がございますので、あらかじめご承知おきください。

傍聴人の方におかれましては、傍聴人要領に記載されている事項を遵守されますよう、よろしくお願いいたします。

それでは、委員の皆様のご紹介でございますが、お手元の青いファイルのインデックスの資料の２をお開きください。「千葉市市民局指定管理者選定評価委員会市民・文化部会委員名簿」をご覧ください。前回の部会から委員の変更はございませんので、恐れ入りますが、こちらの委員名簿によりまして、ご紹介に代えさせていただきます。

次に、事務局職員を紹介いたします。

市民自治推進部長の山根でございます。

千葉市中央コミュニティセンターを所管します、市民総務課長の小倉でございます。

千葉市民活動支援センターを所管します、市民自治推進課長の佐久間でございます。

以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、開会に当たりまして、市民自治推進部長の山根からご挨拶を申し上げます。

〇山根市民自治推進部長　　改めまして、皆さん、こんにちは。私、市民自治推進部の山根でございます。

委員の皆様にはお忙しい中、千葉市市民局指定管理者選定評価委員会第２回市民・文化部会にご出席をいただきまして、誠にありがとうございます。

また、日ごろから、市政各般にわたり多大なるご支援・ご協力をいただき、深く感謝を申し上げる次第でございます。

本日は、千葉市美術館及び市民ギャラリー・いなげを除きまして、本部会のすべての審議対象施設の昨年度管理運営に対する年度評価につきまして、ご審議をお願いするもので

ございます。これらの施設の管理運営をより適正に行うため、委員の皆様には、どうぞ率直なご意見をいただきますようお願いを申し上げます。

施設の数が大変多くなりまして、長時間にわたる会議となりますけれども、どうぞよろしくお願いいたします。

○宮本市民総務課長補佐　　それでは、審議に入ります前に、資料の確認をさせていただきます。本日は資料が多くて恐縮でございます。

まず、机上にございます「次第」、「席次表」、「諮問書の写し」、「会議資料の一覧」でございます。なお、「席次表」につきましては、会議の途中で職員の入れ替えを予定しておりますので、４枚ございます。

そのほかに青色のファイルがございます。こちらは会議資料の一覧に沿って確認させていただきます。青いファイルをお開きいただきまして、資料の１が「第２回市民・文化部会進行表」、資料２が「市民・文化部会委員名簿」、資料３－１から３－６は「千葉市中央コミュニティセンター」の平成３０年度評価に関する資料で、６種類ございます。３－１が「指定管理者年度評価シート（案）」、３－２が「指定管理者年度評価シート補足資料」、３－３が「指定管理者モニタリングレポート」、３－４が「事業計画書」、３－５が「事業報告書」、３－６が「指定管理者計算書類等」でございます。

次に、資料４は「千葉市民活動支援センター」の平成３０年度評価に関する資料で、枝番号は先ほどと同様となっております。その中で、枝番号４－６になりますけれども、こちら「指定管理者計算書類等」につきましては、共同事業体であることから、①、②、③と構成員ごとにございます。

次に、資料５は「千葉市栄町立体駐車場」、資料６は「千葉市民会館・千葉市文化センター」、資料７は「千葉市若葉文化ホール・千葉市美浜文化ホール」、資料８は「千葉市若葉区千城台コミュニティセンター」の平成３０年度評価に関する資料でございまして、枝番号は同様となっております。

なお、資料７の「若葉文化ホール・美浜文化ホール」の枝番号の６、７－６の「計算書類等」につきましては、①から⑤と共同事業体構成員ごとにございまして、資料８の「千城台コミュニティセンター」の枝番号６の「計算書類等」は、資料７の「若葉文化ホール・美浜文化ホール」と同一の指定管理者であるため、重複いたしますので、添付は省略しており、枝番号は１から５までとなっております。

続いて、赤の方のインデックス、参考資料でございます。参考資料１は「千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例」、参考資料２は「千葉市市民局指定管理者選定評価委員会の会議の公開及び議事録の作成等について（平成２２年７月１６日　千葉市市民局指定管理者選定評価委員会議決事項）」、参考資料３は「部会の設置について（平成２４年７月２４日　千葉市市民局指定管理者選定評価委員会議決事項）」、参考資料４は「市民・文化部会で審議する公の施設一覧」、参考資料５は「千葉市情報公開条例及び施行規則の抜粋」、参考資料６は「評価の目安（年度評価シート）」でございます。

次の、参考資料７－１から参考資料７－６は、「各施設に関する市民局指定管理者選定評価委員会の意見等」をまとめたものでございまして、７－１が「千葉市中央コミュニティセンター」、７－２が「千葉市民活動支援センター」、７－３が「千葉市栄町立体駐車場」、７－４が「千葉市民会館及び千葉市文化センター」、７－５が「千葉市若葉文化ホール・美浜文化ホール」、７－６が「千葉市若葉区千城台コミュニティセンター」でございます。

以上をお配りしております。おそろいでしょうか。不足等ございましたら、お申しつけください。よろしいでしょうか。

続きまして、会議の成立についてご報告いたします。

本日は、すべての委員さんにご出席いただいておりますので、千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第１１条第７項において準用する第１０条第２項に基づきまして、会議は成立しております。

それでは、これより議事に入らせていただきます。

これからの議事につきましては、進行を金子部会長さんにお願いしたいと存じます。どうぞよろしくお願いいたします。

○金子部会長　　それでは、「次第」に従いまして議事を進行してまいります。ご協力のほどよろしくお願いします。

議題（１）の「平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について」に入らせていただきます。

まず、千葉市中央コミュニティセンターの年度評価を行います。

施設所管課より説明をお願いします。

○小倉市民総務課長　　市民総務課長の小倉でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、資料３－１の「指定管理者年度評価シート（案）」につきまして説明させていただきます。

最初に、冒頭のタイトルに、「令和元年度」と記載してございますが、これは「平成３０年度」の誤りでございます。申し訳ございません、訂正させていただきます。

それでは、資料の１ページでございます。１番の「公の施設の基本情報」でございますが、施設名は千葉市中央コミュニティセンターで、中央コミュニティセンターには松波分室がございますので、分室の管理運営も含めての年度評価を実施いたします。

本施設は、コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進することを目的として設置してございます。

指定管理者制度の導入によりまして、指定管理者が民間事業者としてのノウハウを活用した質の高いサービスを提供するとともに、魅力的な事業の企画や効果的な広報活動を実施することで、市民サービスの向上を図り、より多くの市民に利用していただくという効果を見込んでございます。

この指定管理者制度の効果等を測定するための成果指標といたしまして、諸室における施設稼働率及びスポーツ施設における施設利用者数を設定してございます。この数値目標は、いずれも指定期間の最終年度におけます数値目標として指定管理者を選定した際に指定管理者が設定した数値でございます。括弧書きで記載しています市の設定数値を上回っているものでございます。また、平成３０年度の数値目標につきましては、市が設定した数値はございませんので、選定時に指定管理者が設定した数値を記載しています。

次に、「２　指定管理者の基本情報」でございます。指定管理者はシンコースポーツ株式会社でございまして、指定期間は平成２８年４月１日から令和３年３月３１日までの５年間でございます。

２ページをお願いいたします。「３　管理運営の成果・実績」でございます。

まず、「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」でございますが、中央コミュニティセンターにおける諸室稼働率は、平成３０年度の実績が４４．９％で、指定管理者が設定いたしました最終年度の目標値４２％に対して、達成率１０６．９％となってございま

す。
２９年度の稼働率が４１％でしたので、２９年度の稼働率も上回ってございます。
また、松波分室における諸室稼働率は、平成３０年度の実績が５２．４％で、指定管理者が設定いたしました最終年度の目標値４０％に対して、達成率１３１％となっております。２９年度も同じく５２．４％の稼働率でございました。
次に、スポーツ施設における施設利用者数ですが、平成３０年度の実績が１２万５，４３４人で、指定管理者が設定いたしました最終年度の目標値１３万５千人に対して、達成率９２．９％となっております。２９年度につきましては１３万２，２６５人でしたので、この点につきましては、前年度を下回る結果となってございます。
なお、選定時に指定管理者が設定いたしました平成３０年度の数値目標に対する達成率は、各成果指標の下段に表示しているとおりでございます。
諸室稼働率が好調な理由といたしましては、モノレールの市役所前駅でのポスター掲示やチラシの新聞折り込みなど、広報に力を入れてきたこと。そのことで新たなサークルのほか、個人や他のコミュニティセンターからの施設登録が増えたことが上げられます。
一方、スポーツ施設利用者数が数値目標に達しなかった要因といたしましては、１月にボイラーの修繕に伴いまして６日間ほどプールを臨時休館にしたこと。また、夏場の他の屋外プール、この営業開始時期が例年ですと７月中旬だったのですけれども、昨年は６月下旬に早まりまして、その結果、当施設のプール利用者が減ったことが主な原因として挙げられます。
次に、「（２）その他利用状況を示す指標」でございますが、成果指標として設定した項目以外で、数値として施設の利用状況を示すことができる指標として、コミュニティまつり参加人数及び図書室・幼児室利用者数の２項目を掲載しております。それぞれ平成３０年度の実績は、コミュニティまつり参加人数が５，１１６人、図書室・幼児室利用者数が２万６４５人となっております。
次に、「４　収支状況」の「（１）必須業務収支状況」でございます。
まず、収入は下の欄の合計の実績のところで、６，１６５万３千円でございます。
続きまして、３ページをお願いいたします。支出ですが、下の欄の合計の実績欄で６，３９８万円であり、収支決算額といたしましては２３２万７千円の赤字となりました。赤字となりました要因としましては、夏場の暑さ対策として諸室に設置するための扇風機を増設するなど備品の購入に伴う支出増加と、スポーツ施設の利用者数が減少したことに伴う利用料金収入の減収が主な要因と考えてございます。
次に、「（２）自主事業収支状況」でございます。収入は９８３万６千円、支出は７４１万６千円であり、収支の決算額として２４２万円の黒字となりました。黒字となりました要因としましては、子どもを対象とした水泳教室が好調で、当初の計画を上回る参加者があったことが主な要因でございます。
４ページをお願いいたします。「（３）収支状況」でございますが、必須業務と自主事業を合わせた総収入は７，１４８万９千円、総支出は７，１３９万６千円であり、総収支決算額として９万３千円の黒字となりました。
なお、余剰金が総収入額の１０％を超えないため、千葉市中央コミュニティセンターの管理に関する基本協定に基づき、平成３０年度の利益の還元はございません。
次に、「５　管理運営状況の評価」の「（１）管理運営による成果・実績」でございます。こちらは、諸室稼働率とスポーツ施設利用者数について、市が設定した指定期間最終

年度の数値目標に対する達成率により、「Ａ」から「Ｅ」までの５段階で評価をしてございます。

まず、中央コミュニティセンターにおける諸室稼働率につきましては、市が設定した目標に対する達成率が１１５．１％で、指定管理者が設定した目標にも達していますので、下の点線欄にございます評価の内容の基準に従い「Ｂ」評価としております。また、松波分室につきましては、市が設定した目標に対する達成率が１４９．７％となりましたので「Ａ」評価、目標達成率が９３．６％になりましたスポーツ施設の利用者数については「Ｃ」の評価としております。

スポーツ施設の利用者数が目標値に達することができていないものの、先ほど申し上げましたとおり、ボイラーの緊急修繕のため６日間プールの臨時休館を行った影響などがあることから、おおむね指定管理者制度の効果を発揮できているものと考えてございます。

次に、「（２）市の施設管理経費縮減への寄与」でございますけれども、こちらは市の指定管理料支出の削減の観点から評価をしております。

２ページの「４　収入状況」「（１）必須業務収支状況」の「ア　収入」にございますように、選定時の指定管理料の提案額が３，２４０万１千円でありましたのに対しまして、実績額は３，１５５万３千円で、削減額は８４万８千円、削減率２．６％となりますので、４ページの一番下の点線欄の評価の内容の基準に従いまして「Ｃ」評価としております。

５ページをお願いいたします。「（３）管理運営の履行状況」でございます。市の評価につきましては、下の点線の欄の評価の内容に基づき実施してございますけれども、評価の過程につきまして別の資料により説明をさせていただきます。

資料の３－２「千葉市中央コミュニティセンター指定管理者年度評価シート補足資料」をご覧いただきたいと思います。

こちらは、年度内に２回実施いたしましたモニタリングの各項目の結果を転記いたしまして、７つの分野ごとの平均値を算出して、資料の冒頭の右側にございます、評価の目安に基づきまして、「Ａ」から「Ｅ」までの５段階で市による評価を行ってございます。

その結果、市の評価につきましては、２ページ目の人的組織体制の充実、それから３ページ目の幅広い施設利用の確保については「Ｂ」評価といたしまして、その他の項目におきましては、おおむね管理運営の基準や、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ため「Ｃ」評価としてございます。

資料３－１にお戻りいただけますでしょうか。５ページをお願いいたします。「（３）管理運営の履行状況」につきまして、今「Ｂ」評価といたしました点をご説明いたします。

まず、表中の「２　施設管理能力」の「（１）人的組織体制の充実」ですが、これにつきましては、適切な人員配置がされている中で、従業員の能力向上策としてｅラーニングによる職員育成プログラムを実施したほか、社員が従業員向けにペーパーテストを自ら作成して全従業員を対象に実施し、業務に関するセルフチェックを行って認識の共通化を図っているという点を評価いたしました。

続きまして、「３　施設の効用の発揮」の「（１）幅広い施設利用の確保」ですが、これにつきましては、利用促進のため、新聞折り込みやモノレール市役所駅前でのポスターの掲示のほか、コミュニティまつりにおいて、新たにチアダンスクラブや千葉市動物公園などから協力を受けるなど、地域団体との連携を図りながら実施されている点を評価したものでございます。

また、この欄の指定管理者による自己評価としましては、おおむね市の評価と同様に

「C」評価となってございますが、２の「（１）人的組織体制の充実」、それから、３の「（３）施設における事業の実施における評価」で、指定管理者としては「B」評価としているところでございます。

この２項目で「B」評価とした理由といたしましては、指定管理者によりますと、まず「人的組織体制の充実」では、施設休館日を利用してスタッフのスキルアップ研修を行ったこと、また、「施設における事業の実施」では、自主事業で子ども向けの教室等を実施したことや、柔道場・剣道場で自主事業を開催することによって、新たな利用者層の発掘ができた点を評価しての結果ということでございます。

続きまして、「（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」でございますが、昨年の市民・文化部会におきまして、中央コミュニティセンターで実施するアンケートにおいて、コミュニティ活動がどの程度盛んになったのかがわかる指標を盛り込むよう検討されたいとのご意見をいただきました。このご意見を受けまして、１月に実施しましたアンケートで、当センター、この中央コミュニティセンターを利用したことによる効果の項目を追加して、アンケート調査を実施してございます。

６ページをお願いいたします。「６　利用者ニーズ・満足度等の把握」の「（１）指定管理者が行ったアンケート調査」でございます。調査方法、回答者数、質問項目、それから結果につきましては、記載のとおりでございます。

７月にはサービス向上アンケートとして、中央コミュニティセンター独自にアンケートを実施いたしました。また１月には全コミュニティセンター統一でコミュニティセンターにおける満足度調査を実施いたしましたが、各項目について全体的に「不満足」・「非常に不満足」の回答は少なく、利用者の皆様におおむね満足いただいていると理解しております。アンケートの自由記載欄への回答でも、空調に関する意見が最も多いものの、スタッフの対応への感謝やお褒めの言葉も多く見られ、利用者との関係性においても、良好な関係が築けているものと理解してございます。

続きまして、７ページの「（２）市と指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」でございますが、アンケートで寄せられた改善要望のうち、「扇風機の設置、増設」につきましては、各諸室に扇風機を設置するとともに、貸出し用の扇風機も用意することで対応いたしております。また、「ＣＤプレーヤーの故障及び台数の増設」につきましては、故障したものは新しいものと交換いたしましたが、台数の増設につきましては今後の検討課題ということとしてございます。

続きまして、８ページをお願いいたします。「７　総括」でございます。

まず、「（１）指定管理者による自己評価」につきましては「C」で、「（２）市による評価」は、「評価の目安」に基づき、評価項目の２０％以上の項目が「A」または「B」となっておりましたことから「B」としてございます。

市の評価の所見といたしましては、諸室の稼働率が好調だった点については、広告宣伝や自主事業の企画内容の工夫だけでなく、利用者からの要望や意見に対して指定管理者スタッフの丁寧かつ素早く対応する姿勢なども要因であると評価してございます。また、設備の緊急修繕によるプールの臨時休館等があり、スポーツ施設の利用者数が目標を達成できなかったものの、前年度の２９年度は赤字であった収支の改善が見られ、管理運営面ではおおむね市が定める水準以上の施設運営がされていたものと評価してございます。

平成３０年度の「指定管理者年度評価シート」の説明につきましては、以上でございます。

○金子部会長　　ありがとうございました。
　ただいま所管から一通り説明をいただき、千葉市中央コミュニティセンターの年度評価につきまして評価案が示されましたが、まずはじめに、この市当局の作成した評価の妥当性について及び指定管理者の施設管理運営のサービス水準向上、業務の効率化の方策、また、改善を要する点等について委員の皆様から意見をお聞きしたいと思います。
　ご質問も含めて、何かございましたらお願いします。
○吉田委員　　２ページのスポーツ施設の施設利用者数の減少の理由が、６日間ボイラーのことで閉めたことによるという分析をされていたかと思うのですが、恐らく１２万５千人で、資料３－５の報告書の休館日を引くと、大体３４０日ぐらい営業され、割り算すると６日間でも２千人ぐらいですので、現状の分析としては、どちらかというと昨年の猛暑の方が大きかったという認識でよろしいですかね。６日間閉めたから何万人も減ったということではないのではと拝察したのですけれども。
○小倉市民総務課長　　まず、その６日間の休館と、ほかの民間等の屋外プールの始まりが早くなったというのが大きいと思います。要するにお客さんを取られたということになります。
○吉田委員　　ですよね。恐らく夏の猛暑の方が減少の大きな理由で、６日間閉めたのも影響はあるのでしょうけれども、それほどバランスからいったら大きくなかったのではないかなと。
○小倉市民総務課長　　それだけではないということは、そのとおりでございます。
○吉田委員　　そこが少し気になりました。
○金子部会長　　ほかにいかがでしょうか。
○朝香委員　　中央コミュニティセンターは、結構いろいろな方が利用していらっしゃいますね。近隣の人たちとのコミュニケーション、勉学の向上など、利用者の要望とマッチした形になっているかと思います。ですから、これからもそういう方向でどうぞ進めてください。よろしくお願いいたします。
○金子部会長　　ほかにいかがでしょうか。
○日野委員　　アンケートの中で空調に対する不満というのが非常に大きくなってきているように見受けられます。恐らく例年、意見が出ているとは思うのですが、やはり、これからも熱中症の対策というところもありますので、何らかの対策が必要と思います。扇風機は確かに重要だと思うのですが、例えば水分補給の部分で給茶機を置くなどすべきと思います。実際に現地を視察しますと、風通しもよくない部屋もありますので、予算の観点も踏まえつつ、熱中症対策の部分を重視しながら進めていただきたいと思いました。
○朝香委員　　確かに暑いですね、コミュニティセンターは。
○日野委員　　少し暑いですよね。
○稲垣委員　　そういえば、盗難があったのは、このプールではなかったですか。プールの更衣室かどこかで。あれはまだ、犯人はわからないのですよね、そのままになっているということですか。
○宮本市民総務課長補佐　　犯人はわかってはおりませんが、プールのロッカーをこじ開けられたりしましたので、一昨年度、新しいものとロッカー自体を交換いたしまして、それから数は減ったのですけれども、１回は盗難があったと。
○稲垣委員　　では、改善はされているということですかね。
○吉田委員　　貴重品はセキュリティーボックスに入れるように対策されているので、あ

とは利用者自身の問題の部分もどうしてもあるということですよね。
○宮本市民総務課長補佐　　はい、そうですね。それと、更衣室の入口のところに防犯カメラも設置しております。
○朝香委員　　日野先生がおっしゃったように、暑さ対策はぜひともよろしくお願いします。
○小倉市民総務課長　　すみません、言い訳になりますけれども、何分古い建物で、昭和４９年に建てられたものでございまして、冷房効率は非常に良くないです。ですので、指定管理者でも大型の扇風機を置いて空気の循環を良くする努力をしております。
○日野委員　　大きい業務用のような扇風機も稼働しているということですか。
○小倉市民総務課長　　はい。
○日野委員　　貸出し用の扇風機の利用状況について数字は出ていますか。特にそういう数字は持ち合わせていないですか。
○吉田委員　　もう今、部屋に置いてあるのですよね。
○小倉市民総務課長　　部屋に常備してあります。
○日野委員　　でも、それでも扇風機が足らないという方もいらっしゃるという認識ですよね、このアンケートは。
○朝香委員　　ないお部屋もありますよね。
○小倉市民総務課長　　はい。
○吉田委員　　大きな部屋に家庭用扇風機１台では、当たらない人たちは暑いですよね。
○小倉市民総務課長　　もちろん風が当たらないとだめだと思います。
○朝香委員　　本当に古い建物でいらっしゃるから、予算もとるのが大変だと思うのですけれども、少しずつ、お手洗いだとかもそうなのですけれども、できたらよろしいですね。
○稲垣委員　　ビルを建て替える予定があるから空調そのものを替えるわけにはいかない、扇風機ぐらいしかないということですか。
○吉田委員　　そうですね。建て替えたときにコミュニティセンターとしてどこまで残るのかという大きな問題にもなってくるのかなと。
○稲垣委員　　でも扇風機では、少しくらい増やしてもね。
○金子部会長　　そうですね。
○稲垣委員　　特にスポーツやっていると自分が暑いですから、もともとね。
○吉田委員　　ただ、アンケート結果を見ると、スポーツよりも生涯学習として皆さん来ていらっしゃるというのは、コミュニティセンターとしての役割を果たされているのかなと。どうしてもプールのイメージが強いですから。このアンケート項目は作って良かったですね。
○朝香委員　　大事なことですよね。
○日野委員　　すみません、もう１点だけ。
○金子部会長　　はい。
○日野委員　　資料３－５の３５ページ、アンケート結果の考察の上から５つ目のポツですかね。
○日野委員　　不満足の割合というところで、例えば理由として、前の利用団体が時間厳守していなかったとか。同じく資料３－５の４１ページですけれども、体育館を利用された方が、ゲームをやるからどいてくれと言われ、拙い英語でどうしてかというふうに尋ねても、いいからどけと言われた、というような、利用者間のトラブルといった、一部の利

用者に対する利用モラルの徹底についての対応もこれから必要になるのかなと感じたところです。
　ですので、利用する前の注意事項について、おそらく説明されていると思うのですけれども、未然にトラブルを防ぐという意味でも、一言、文書などで注意喚起をしておいた方が良いのではないかなと思いました。
　実際、前の利用団体の方が遅れたというようなケースはあったのでしょうか。
○小倉市民総務課長　　あまりあってはならないですが、片付けまでが利用時間ですので、それが終わらないというようなことはあると思います。
　あともう一つ、バスケットボールの方につきましては、定期的に使ってらっしゃる方でして、こういったトラブルを受けまして、指定管理者が説明をさせていただいて、改善しているということでございます。
○吉田委員　　せっかく千葉にお住まいの外国人の方と交流を図る場であって、トラブルの場ではないようにはしていただきたいなと思いますね。
○稲垣委員　　結局、利用ルールを、日本人同士だったらここまで言うと、あとはわかるよねというのがありますが、ただその基本理解も統一してないですよね。だから難しいですよね。
○日野委員　　利用する前の段階で、どの程度その説明を必要とされるのか、とりわけ外国の方であれば丁寧な説明は必要かなと思います。
○吉田委員　　多言語対応されているコミュニティセンターもありますよね。確か若葉区のコミュニティセンターとかもいろいろやられているかと思うので、英語を含めて外国語対応の充実を図っていったほうが良いのかもしれないですね。
○金子部会長　　アンケートで、性別とか年代、回答者の属性というのが出てきていますけれども、それと、実際の利用者の属性というのがどれくらい一致するのかなというのが少し疑問に思われます。これらがイコールであれば良いのですけれども、先ほど話に出た外国の方がどれぐらい利用されているのかとか、そういった利用者の実態把握というのをアンケート以外の方法でも行っていらっしゃるのか、何か把握されていますか。
○小倉市民総務課長　　登録者であればわかるかもしれないですけれども、利用者というところまではできてないと思います。
○金子部会長　　登録者と利用者というのはどう違うのですか。
○小倉市民総務課長　　施設を予約するために登録していただきますが、体育施設などで、予約が必要ないときは登録もしませんし、登録をしても年齢などは登録しませんので、統計としては取れていないです。
○金子部会長　　アンケートから推測はできるのでしょうけれども、利用者のニーズの把握とか、あるいは、例えば外国人の利用で多言語対応はどれぐらい必要なのかとか、可能な範囲でそういう利用状況の詳しい把握というのもされると今後の改善につながるのかなと思いますね。
○吉田委員　　そもそも日本語のアンケートで言語対応のニーズが酌み取れるかという問題もあるのかもしれないですけれどもね。
○金子部会長　　まずは実感としてどれぐらいなのかというところからでしょうかね。
○日野委員　　そうですね。
○金子部会長　　それともう一つ、資料３－５の４０ページですね。コミュニティセンター前の道路に路上駐停車する車が多くて妨げになっていると、特に水曜日と土曜日の夕方

がひどく、スイミングスクールの子どものお迎えによるものではないかといったご連絡があって、注意喚起はしたということなのですけれども、その後、改善が見られているのか伺いたいのですが、どうでしょう。
○小倉市民総務課長　　その後苦情は入っておりません。恐らくこれは、自主事業の水泳教室の方たちのことだと思いますので、その方たちへ指定管理者から注意喚起をしていると理解しております。
○金子部会長　　では、効果は一応出ていると理解して良いのでしょうかね。
　あともう１点、最後に私から。資料３－５の、３５ページのアンケートの結果に対する考察、松波分室の２つ目のポツですね。職業の勤労者の割合が増加している理由として、会社の新規登録が増えたためと考えられるとありますが、これは何か法人向けに営業をかけられたとか、どういう背景があるのか、把握されていたら教えてほしいのですけれども。
○小倉市民総務課長　　どういった広報をしたのかは把握しておりませんが、平成２８年度から企業でも使えるようになりましたので、それがだんだん浸透してきたかと思います。
○吉田委員　　松波分室って企業使用という雰囲気はないですよね。
○金子部会長　　全部部屋が小さいですからね。どういう利用実態なのかなと気になったものでしたから。いずれにしても、利用が増えるというのは良いことと思います。
　どうでしょうかね。時間も消化しつつありますので、市当局の評価については妥当というところでよろしいでしょうかね。
（異議なし）
○金子部会長　　自己評価と食い違っているわけではないですし、良くやられていると。
○朝香委員　　とても良くやっていらっしゃいますよね。
○金子部会長　　はい。
○吉田委員　　スタッフの皆さん、いつも明るくはきはきとしていて、松波分室も活気がより一層出てきて、良い運営を毎年されているイメージを持っています。
○朝香委員　　中央コミュニティセンターも、私は利用しているのですけれども、本当にとても良くしてくださいますので大変助かっております。ありがとうございます。
○稲垣委員　　例えば見えてわかるのは、この文章だけだと、やはりそこにいる人が重要ですね。一生懸命やっている人柄がよくそのまま出ているから、客も来やすいというところがあると思いますね。
○金子部会長　　では、改善に向けた意見、提案等は、やはり暑さ対策を可能な範囲で推進してほしいというところになるのでしょうかね。
○吉田委員　　施設利用者数の目標達成に向けて、利用者数が減少している理由の分析をもう少ししていただかないと、せっかく、他が１００％を超えているのに、こちらが超えない理由として今の理由では少し弱いと思いますので、達成するためにどうしたら良いかということは考えていただきたいなと思います。
○金子部会長　　それでは、委員の皆様から様々な意見をいただきましたが、それを総合しますと、市の「Ｂ」評価というのは妥当であると。そして、施設管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また改善を要する点等の主な意見としましては、おおむね良好な施設運営が行われていると考えられ、扇風機導入については評価できるが、熱中症対策にさらなる工夫を求める。というところですね。それと、利用者間のトラブルに対する注意喚起、外国人利用者への配慮、外国語対応や十分な事前説明などを進める。あるいは、その必要性の検討などを努められたい。ということですかね。それと、利用者数の目標を

達成できていないことについて、その要因の分析をしっかりと行って改善を図られたいというところでまとめさせていただきたいと思います。
　これらを踏まえて、本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。
（異議なし）
○金子部会長　　ありがとうございました。
　次に、年度評価では指定管理者の倒産、撤退のリスクを把握することとなっています。これから計算書類等を基に、指定管理者の財務状況等に関する意見交換を行うことになりますが、一部の資料は一般には公開されていない法人等情報を含んでおり、千葉市情報公開条例第７条第３号に該当する不開示情報となりますので、同条例第２５条ただし書の規定により、ここからの会議は非公開といたします。
　傍聴人の方は、恐れ入りますが、一度退出をお願いいたします。
［傍聴人　退室］
○金子部会長　　それでは、公認会計士である吉田委員から、指定管理者の財務状況等に関して、計算書類等を基にご意見をいただきたいと思います。
　お願いします。
（※財務状況等に関する意見交換の経過については、千葉市情報公開条例第７号第３号に該当する情報（法人情報等）が含まれているため、表示していません。）
○金子部会長　　それでは、特にご意見、ご質問等はないということで、吉田委員からわかりやすいご説明をいただきまして、財務状況についての意見といたしましては、計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提といたしますが、財務状況は良好であり、倒産、撤退等のリスクはないと判断されます。今期については、当期純利益の大幅減等の留意すべき事項はあるものの、長期的に見れば特に問題なく、直ちに事業計画が困難になるとは考えにくいということで、倒産、撤退等のリスクはないという判断とさせていただきたいと思います。
　これを本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。
（異議なし）
○金子部会長　　ありがとうございます。
　それでは、これからの会議については、再び公開といたします。傍聴人の方を中にご案内ください。
［傍聴人　入室］
○金子部会長　　それでは、これまでの意見を踏まえて、千葉市中央コミュニティセンターの指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての本部会としての意見をまとめていくことになりますが、詳細については、私と事務局にて調整するということでご承認いただければと思います。よろしいでしょうか。
（異議なし）
○金子部会長　　ありがとうございました。
　それでは、次に、千葉市民活動支援センターについて評価を行います。
　施設所管課より説明をお願いします。
○佐久間市民自治推進課長　　市民自治推進課の佐久間でございます。座って説明させていただきます。
　それでは、千葉市民活動支援センターの「指定管理者年度評価シート」につきましてご説明させていただきます。お手元の資料の４－１「平成３０年度指定管理者年度評価シー

ト」をご覧いただきたいと思います。

１ページをお願いいたします。まず、「１　公の施設の基本情報」についてでございます。名称は千葉市民活動支援センターでございます。本施設は、市民公益活動の拠点施設として、活動のための施設の提供、情報の収集及び提供、交流及び連携の促進、相談窓口としての役割を担っております。

指定管理者制度の導入によりまして、指定管理者が民間の視点を生かした、施設のより効率的な活用と利用者への柔軟な対応による施設利用者の増加と、市民のボランティア活動・市民公益活動への参加促進を図ること、また、東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて都市型ボランティアの参加を促進し、開催後も継続的なボランティア活動を促すことを効果として見込んでおります。

指定管理者の効果等を策定するための成果指標、数値目標といたしましては、「①会議室利用件数」は７６０団体、「②談話室利用件数」は７１０団体、「③登録団体数」は７４０団体、「④施設利用者数」は１万８，８００人、「⑤ボランティア募集情報掲出数」は４８０件、「⑥都市型ボランティア育成数」は３０人と設定しております。

これらの数値目標につきましては、指定期間最終年度におけるものでございまして、「②談話室利用件数」、「⑤ボランティア募集情報掲出数」につきましては、指定管理者の提案におきまして、市が設定している数値を上回ったものとなっております。

次に、「２　指定管理者の基本情報」についてでございますが、指定管理者は、まちづくり千葉・リベルタちば・まちづくり商会共同事業体となっております。指定管理期間は平成２９年４月１日から５年間になっております。したがいまして、平成３０年度は指定管理者として２年度目でございます。

２ページをお願いいたします。「３　管理運営の成果・実績」における「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」についてでございまして、会議室利用件数、施設利用者数は目標を下回っておりますが、その他は１００％を超える達成率でございました。これらは指定管理者の広報活動等の効果によりまして、当施設の認知度が一定程度高まっていることからと認識しております。また、「（２）その他利用状況を示す指標」といたしましては、指定管理者が独自に設定しました、専門家による個別の相談件数が３９件となっております。

なお、こちらには記載しておりませんが、指定管理者が設定しました目標は８０件でございました。

３ページをお願いいたします。「４　収支状況」についてでございます。「（１）必須業務収支状況」の「ア　収入」につきましては、当該施設は利用料金を徴収しておりませんので、指定管理者料１，９１４万円のみが収入でございます。また、「イ　支出」につきましては合計で１，９６８万８千円となっております。費目ごとの提案時、計画時、実績との対比で差異がございますが、主な要因については記載のとおりでございます。

４ページをお願いいたします。「（２）自主事業収支状況」についてです。収入は９１万９千円、支出は９６万８千円でございました。また、「（３）収支状況」につきましては、必須業務と自主事業を合わせまして、収支が５９万７千円の赤字となっております。

５ページをお願いいたします。「５　管理運営状況の評価」の「（１）管理運営による成果・実績」についてです。２ページの、管理運営の成果・実績における成果指標の達成率により評価をしております。先ほどもご説明申し上げましたが、会議室利用件数、施設利用者数以外につきましては達成率１００％を超えておりまして、おおむね指定管理者制

度の導入効果は発揮できていると考えております。平成２９年度は都市型ボランティアの育成数が１年目ということで伸びず、「Ｅ」評価でございましたが、それ以外の項目については「Ｃ」評価以上でございました。平成３０年度は都市型ボランティアの育成数が目標を達成いたしまして、「Ａ」評価となっておりまして、その他の項目についても「Ｃ」評価以上ということになっております。

次に、「（２）市の施設管理経費縮減」についてです。選定時の指定管理料の提案額からの削減率が０．４％であることから、評価の内容の基準に従いまして、「Ｃ」と評価しております。

６ページをお願いいたします。「（３）管理運営の履行状況」につきましては、こちらは、２回実施いたしておりますモニタリングの各項目の結果を資料４－２、Ａ３の資料でございますが、「千葉市民活動支援センター平成３０年度指定管理者年度評価シート補足資料」に転記いたしまして、分野ごとの平均値を算出いたしまして、補足資料の先頭にございます評価の目安に基づき、「Ａ」から「Ｅ」の５段階で市による評価を行っております。

それでは、資料４－２につきまして、マイナスはございませんので、プラスの評価項目に絞りましてご説明したいと思います。

２ページの「３　施設の効用の発揮」の「（１）幅広い施設利用の確保」についてでございます。条例に規定する時間に加えまして、開館時間を延長していること及びソーシャルネットワークサービスの活用等によりまして、施設のＰＲがなされておりますことからプラス評価としております。

次に、３ページになりますが、「（３）施設における事業の実施」の「エ　情報誌の発行」についてでございます。本施設のＰＲを行うため積極的に広報誌の配架場所を増やすよう努めていたことを評価いたしまして、確認結果を２回とも「◎」といたしまして、プラス２点の評価としております。

したがいまして、資料４－１の方に戻らせていただきますが、６ページになりますが、３施設の効用の発揮「（１）幅広い施設利用の確保」を「Ｂ」といたしまして、その他の項目は「Ｃ」と評価をいたしております。

同じく、資料４－１の６ページ、「（４）市民局指定管理者選定評価委員会の意見を踏まえた対応」についてでございます。平成２９年度、２点、ご意見を頂戴しております。１点目は、アンケートの回答数の増加策についてでございます。こちらにつきましては、従来の周知方法に加えまして、平成３０年度からは会議室等の利用のために来館した団体へ直接声かけをいたしまして、回答の協力依頼を行ったところでございます。

２つ目、指定管理者の財務状況についてでございますが、直近年度の財務状況につきましては構成団体の１団体が赤字という状況ではございますが、代表団体の財務状況につきましては改善傾向が続いておりますため、直ちに事業継続が困難となることはないと考えております。

続きまして、７ページをお願いいたします。「６　利用者ニーズ・満足度等の把握」についてでございます。アンケートを２回実施しておりまして、施設の設備、センターの情報提供、それから講座・イベント等についての満足度について調査をいたしております。

まず、回答数につきましては、平成３０年度は第１回が平成２９年度は４９件の回答数が８７件に、第２回は６０件の回答数が９０件ということで、回答数につきましては前年度よりも増加をしている、改善していると認識しております。それぞれの満足度につきま

しては、おおむね高い満足度であると認識しております。ただし、自由記載欄につきまして個別に幾つかご意見をいただいておりますので、こちらはできる限り今後も対応していきたいと考えております。

１０ページをお願いいたします。「（２）市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」につきましては、これらの対象はございませんでした。

「７　総括」についてでございます。「（１）指定管理者による自己評価」については「Ｂ」でございましたが、「（２）市による評価」につきましても、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ていたと判断いたしまして「Ｂ」といたしました。

所見といたしましては、会議室利用件数、施設利用者数は数値目標を下回っておりましたが、ボランティア募集情報掲出数、都市型ボランティア育成数等は数値目標を上回っている上、提案のとおり平日及び土曜日は開館時間を延長していることから、優れた管理運営が行われたと考えております。

説明は以上でございます。

○金子部会長　　ありがとうございました。

ただいま所管から、一通り説明をいただき、千葉市民活動支援センターの年度評価につきまして、評価案が示されました。

まずはじめに、この市当局の作成した評価の妥当性について及び指定管理者の施設管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また改善を要する点等について、委員の皆様からご意見をお聞きしたいと思います。

ご質問も含めて、何かございましたらお願いします。

○日野委員　　資料４－１の７ページ目、利用者ニーズアンケート調査ですけれども、前年度もアンケートに関して、幅広い利用者の声を聞けるように回答数の増加策を検討されたいと指摘があったところなのですが、９０件、８７件というのは、利用者の数、１万７千人程度の方々からすれば、回答者としては少ない感じがするのですが、この点はいかがですか。

○佐久間市民自治推進課長　　回答数としては胸を張れるものではありませんが、平成２９年度よりは増えたということで、来年度に向けて、増えるように努力いたします。

○日野委員　　ウェブなども使ってこの数字というのは、少ないかなと実感したところです。

○吉田委員　　多分結構同じ方が何回も来ているので、利用者数としては多いけれども、実在の人数でいうと、アンケートの回答数は、網羅的に実施した感覚が現場の声としてあると考えていいですか。

○佐久間市民自治推進課長　　おっしゃるとおりでございまして、幅広い方々というより基本的に比較的リピーターの方にご利用いただいているものと考えております。利用者数をご覧いただくとわかるのですけれども、年間の利用者数が約１万７千人で、年末年始の６日以外は開館いたしておりますので、１日当たりですと約５０人程度となります。３０年度実績で登録団体が７９０団体で、お声がけをしている特定の団体さんが複数回利用されているので伸びないではないのかなというような認識でございます。

○吉田委員　　５０人が一気に入られるようなキャパシティのある場所ではないですものね。多分、１日のうちの数分とかいらっしゃる方を数えていくと、この人数になっていくというような累積ですよね。

○佐久間市民自治推進課長　　はい、さようです。
○稲垣委員　　ここだけではなくて他の施設も全部同じなのですけれども、ニーズを把握するのにアンケートというのは良いと思うのですが、こちらからやったアンケートだけではなくて、ホームページやネットでいつでも意見を言えるようにしておいたり、もっと好きなときにこうやってほしいとか書けたりするような、そういうシステムを作った方が、本当の気持ちが出やすいかなと感じます。ここは確かに利用者数が堅実に伸びていて結果として表れているから良いのですけれども、アンケートは何か惜しいなと思います。なぜかというと、来ている人は大体満足して、家から近いとか、それぞれのメリットがあって来ているのですよね。来ない人は何で来ないのかというのを知りたいのだけれども、来ない人の気持ちがアンケートではわからないのですよね。ここは特にネットになじんだ客が多いと思うので、そういうところで希望とかあったらお知らせくださいみたいな、そういう方法が良いのではないかなと思っているのです。
○金子部会長　　そうですね。登録団体に対してアンケートを送って要望を上げてもらうとか、そういうことでもニーズの吸い上げとかできるかなとは思いますので、そのあたりの、利用者ではなく登録者なども対象にしたアンケートを実施するとか、そういった方法の改善、工夫をして、より正確に利用者の声を拾ってほしいというところがまず１点でしょうかね。
○稲垣委員　　特にここが悪いと言っているのではないですよ。全体的にそうなったら良いなというだけですから。
○金子部会長　　さらに良くするには、そういう工夫もあるのではないかということですかね。
○稲垣委員　　そうですね。
○吉田委員　　アンケート以外でいいですか。
○金子部会長　　はい。
○吉田委員　　昨年ご指摘の中で、必須業務の収入、支出の金額が同じで、本当に同じなのですかとお伝えしたところ、今期は赤字という形が出てきたと思うのですけれども、昨年よりも収入も減っている中で、昨年の質問にもあったように、指定管理者自体もそれほど財務的な余裕がなく、実際も必須業務の段階で赤字ということについて、市としては、指定管理料自体が少ないのではないかとか、そういった判断はされていらっしゃいますか。
○佐久間市民自治推進課長　　今期につきましては、これで２年目でございますが、５年間分、債務負担行為という形で予算を決めておりますので、これ以上の増額というのは相当な理由がない限りは難しいとは思いますが、この積み上げによって、来期、次の指定期間については実情を把握していかなければならないと考えております。
　幸い赤字決算がすごいというわけではございませんけれども、状況については、必須業務については、一つ、これまで無料で借りられている会場で市民活動フェスタという大きなイベントがあるのですけれども、そこが従来、無料の会場で行っていたのですが、そこ、有料の会場に事情で変えざるを得なかったという点がありまして、費用的にはそこが大きなものを占めていると聞いております。令和元年度はまた無料の施設の中で行えるということなので、平成３０年度よりはその点は改善できると思っております。ただ、実情としてプラスマイナスゼロということではないのではないかと先生からご指摘ありましたので、来期に向けて、ヒアリング等を重ねて、何が本当に足らないのかということを確認していきたいと考えております。

○吉田委員　　必須業務の中で、会場費が当初は０円で見込んでいたものが有料で見込まれたときには、指定管理者負担になっても必須業務ですのでやってくださいというのが市のスタンスということなのですかね。
○佐久間市民自治推進課長　　はい。事業計画について、どこで、どのように行うかというのは指定管理者側からの提案で行っておりますので、そこは申し訳ありませんが。
○稲垣委員　　関連です。美術館などは、別に１万人が２万人になったってコストは変わらないわけで、増えるだけ良いわけですよね、体育館とかも。でもここは入場料とかを取るわけではないから、頑張れば頑張るほど赤字になるのかなと。ここは少しほかと違いますよね。その点をどう考えるのか。
○吉田委員　　正直なところ、実際の活動量を本当に積み上げていったら、これでは足りないぐらいの予算、手弁当でやられているけれども、市の施設としてそれが本当に正しい姿なのかどうかというのは、疑問が残ります。
○金子部会長　　私も、資料４－１の３ページの支出の項ですね、必須物品購入費の増。活動が盛んになってきているので、追加で買わなきゃいけなくなってコストがかさんできているのかなというのと。
あと、８ページ、問いの５の自由記述欄で、スタッフが前よりも忙しそうに見えるというところがあり、人員体制も大丈夫なのかなと。利用が盛んになって活動が活発になってくるほど本当に苦労されているのかなというところが少し心配かなと。
○吉田委員　　そうなんですよ。皆さんすごく熱心なのはわかるのですが、熱心なのに、やればやるほど首を締めていくようで。
○金子部会長　　今はよほどの事情がない限りということでしたが、何かうまくやりくりすることで解決策がないか、よく担当課と相談をして、相談に乗っていただけると良いかなと。少しの不安でもなるべく取り除いてあげるような支援をしていただけるとよろしいのかなと思います。
　あと、私からもう１点。資料４－１の８ページの問いの６のコメント、自由記述のところに公設の安価な駐車場がないので残念というコメントがあったのですが、このあたりの対応は何か。そもそも駐車場はないのですね。
○佐久間市民自治推進課長　　はい。ツインビルの１号館、２号館とございまして、ビル全体としての駐車場ということになってしまいますので、通常の民間の駐車場と同じ感覚です。
○吉田委員　　むしろ高いですよね、ツインビルはね。
○佐久間市民自治推進課長　　市に１か所しかありませんので、千葉駅からも近く利便性は高いとは思いますが、お車で来る方もいらっしゃるので、お声としてはあるとは思いますが、こちらとしては、なるべく公共交通でお願いしますということしか。
○金子部会長　　栄町立体駐車場って遠いのでしたっけ、近くはない。
○吉田委員　　近くはないかな。
○佐久間市民自治推進課長　　遠くもないのですが、少なくとも近くはない。
○稲垣委員　　歩くと１０分くらいですかね。
○日野委員　　大体そうですよね。
○金子部会長　　そんなにかかりますか。同じ市の施設なので、何か便宜を図るとかができたら駐車場の利用促進にもなり、こちらの不満にも応えられるかなと思ったのですけれども、なかなか難しいですね。

○日野委員　　資料４－１の２ページ目の専門家による個別相談件数という点で、指定管理者の目標設定８０件に対して、半減しているのですが、何かその要因があれば教えていただければと思います。
○佐久間市民自治推進課長　　こちらについては推測ですが、ある程度、登録団体さんの相談が一巡したということがあるのか、基本的には時間帯を決めているものなのですが、ご要望があれば時間帯をずらしてでも、ということで、平成３０年度から柔軟な対応を図ったのですけれども、結局伸びずというところがありまして。それぞれ専門家の方、先生方の相談を実施しているのですが、恐らく市民相談でも、１回目、弁護士相談を受けて、方向性はそこで出るけれども、詳しいものについては個別に今度、自費でというような形にならざるを得ないのと同じような形で、定型的なものは一巡してしまったのかなという。
　なので、時間帯をずらしてもだめということになると、内容を変えろといってもどう変えるかは思案のしどころかなと考えています。
○日野委員　　相談が一巡したというか、そのニーズは落ちついたというふうに見るかどうかといった点でしょうか。
○佐久間市民自治推進課長　　これは、あくまで類推になるのですけれども、１度受けると２度受けてもというところが。
○金子部会長　　もう１点、私から。資料４－１の８ページの、問いの６の自由記述のところで、最近予約が取りにくくなったというコメントで、９ページの２回目のアンケートでも、最近人気があるのか希望する日時の予約が取れないことが多いといったコメントが出てきています。
一方で、１０ページの自己評価のところ、会議室、談話室のキャンセルが直前の数だけでも６０件以上あるといった問題が出てきているようで、この利用予約であるとかキャンセルのルールについて、利用が盛んになって、より多くの人が利用したいという中で、少しもったいないことが起きているように思いますので、改善策を検討されたいというのが、一つ意見としてあり得るかなと思うのですけれども。
○佐久間市民自治推進課長　　それは指定管理者側でも感じておりまして、コミュニティセンターのように有料施設ではないので、何のペナルティーも正直ないということで、ドタキャンのような形もあるために利用者数が伸びない、キャンセルしないで使っていただければ利用数が増えるのにという思いもありますので、ここは改良を何とか考えていきたいと考えております。
○金子部会長　　例えば、直前のキャンセルをした場合については、しばらく予約を控えてもらうとか、そういった若干のペナルティーを科していくというのも、責任を持って予約して利用していただくということでは大事かなと思います。無料の施設でそれはできる、それはできないというのがあるのかもしれませんけれども、お互いに気持ち良く利用して、利用したい人はうまく利用できるのが一番だと思いますので、検討をお願いしたいと思います。
　さて、それでは時間もありますので、全体にはよく頑張って支援をされているかなということで、評価自体につきましては、市の「Ｂ」評価というのは妥当であると考えてよろしいでしょうか。
（異議なし）
○金子部会長　　施設管理運営のサービス水準向上、業務の効率化の方策、また改善を要する点等の主な意見としましては、おおむね良好な施設運営が行われていると考えられま

すが、アンケートについては回答数を増やす努力は認められるものの、インターネットをさらに活用し、登録団体等に意見を求めるなど、ニーズの把握により一層努められたいということ。

そして、次に、予約が取りづらくなっている一方、直前のキャンセルで利用件数が伸びないという実態に対して対策を検討されたいという意見を付けるということでよろしいでしょうか。

○吉田委員　　あと、指定管理料が足りていないというところについても、次の指定期間も含め、どのような対応をするかということを入れておいた方がよろしいのかと思います。

○金子部会長　　「過度の負担を抱え込まないように、市とのコミュニケーションをより密にとるように望む。」というようなことでよろしいでしょうか。

○吉田委員　　ちゃんと実態は見えるようにしていただきたいですね。

○金子部会長　　そうですね。

では、そのようなことも１点追加をさせていただきたいと思います。

では、これらを踏まえて、本部会の意見とすることでよろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございます。

次に、指定管理者の倒産、撤退のリスクを把握するという観点から、指定管理者の財務状況等に関する意見交換を行いたいと思います。一部の資料は一般には公開されていない法人等情報を含んでおり、千葉市情報公開条例第７条第３号に該当する不開示情報となりますので、先ほどと同様に、ここからの会議は非公開といたします。

傍聴人の方は、恐れ入りますが、一度退席をお願いします。

［傍聴人　退室］

○金子部会長　　それでは、指定管理者の財務状況等に関して、計算書類等を基に、吉田委員からご意見をいただきたいと思います。お願いします。

（※財務状況等に関する意見交換の経過については、千葉市情報公開条例第７号第３号に該当する情報（法人情報等）が含まれているため、表示していません。）

○金子部会長　　それでは、いただいた意見を整理いたしまして、財務状況については、計算書類等の資料と事前の質問、回答に基づいた判断であることを前提としますが、「まちづくり千葉が法人住民税を赤字回避のため翌年度予算で対応したことについて、そのような利益操作は決してしないように強く求めるということから、適正な財務報告を望む。」という意見を出したいと思います。

ただし、倒産、撤退等のリスクは直ちにはないと考えてもよろしいでしょうかね。直ちに事業継続が困難になるとは考えにくく、倒産、撤退等のリスクが差し迫ってはいるとは言えないものの、財務状況の改善が見られないことから注視が必要であるということですかね。安定した事業継続のため、さらなる合理化、効率化に努め、各種方策を講じることにより財務状況の健全化を図ることが必要である。

以上を本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

それでは、これからの会議については、再び公開といたします。傍聴人の方を、また中にご案内ください。

［傍聴人　入室］

○金子部会長　　それでは、これまでの意見を踏まえて、千葉市民活動支援センターの指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての本部会としての意見をまとめていくことになりますが、詳細については、私と事務局にて調整するということでご承認いただければと思います。よろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

それでは、ここで、事務局の入れ替えもありますかね、休憩ということにいたします。

（休憩）

○金子部会長　　再開したいと思います。

○宮本市民総務課長補佐　　では職員の入れ替えを行いましたので、紹介いたします。

千葉市栄町立体駐車場を所管いたします、地域安全課長の片岡でございます。

以上でございます。よろしくお願いいたします。

○金子部会長　　それでは、次に、千葉市栄町立体駐車場について評価を行います。

施設所管課より説明をお願いします。

○片岡地域安全課長　　改めて、地域安全課の片岡でございます。

○金子部会長　　どうぞ座って。

○片岡地域安全課長　　座って説明させていただきます。

平成３０年度評価についてご説明いたします。資料は５－１「平成３０年度指定管理者年度評価シート」の１ページをお願いいたします。

「１　公の施設の基本情報」をご覧いただけますでしょうか。施設名は千葉市栄町立体駐車場です。条例上の設置目的やビジョン、ミッションは表に記載のとおりでございます。表の下の方になりますけれども、成果指標につきましては利用者台数の増加としており、数値目標として、年間当たり普通自動車は５万台以上、二輪自動車等は２，５００台以上に設定しております。

その下、「２　指定管理者の基本情報」でございますが、指定管理者はアマノマネジメントサービス株式会社で、神奈川県横浜市に本社がございます。指定期間は、平成２８年４月１日から平成３３年３月３１日の５年間となっておりまして、選定方法は公募、管理運営費の財源は利用料金収入による独立採算制で、指定管理費は支出しておりません。

その下でございますが、「３　管理運営の成果・実績」でございます。成果指標に係る数値目標の達成状況ですが、普通自動車等につきましては、年間目標５万台に対し、実績が４万５，５５０台で、達成率は９１．１％でございます。二輪自動車等については、年間目標２，５００台に対し、実績が１，７４３台で、達成率は６９．７％となっております。

なお、自動二輪車等につきましては、別に市が定めた数値目標がございまして、そちらで見ますと、年間目標２千台に対し、実績が１，７４３台で、達成率は８７．２％となっております。

２ページの「４　収支状況」をご覧いただけますでしょうか。「（１）必須業務収支状況」について、ここでは上の表、「ア　収入」と、下の表「イ　支出」のうち、実績額と計画額、それから計画額と提案額に乖離が見られる項目についてご説明します。なお、ここでは平成３０年度分のみの説明とさせていただきますので、ご了承ください。

はじめに、「ア　収入」についてでございます。表の中段になりますが、利用料金収入の実績額が計画額より３０万７千円多い点についてですが、プリペイドカードや提携先の

収入が計画時より上回ったことによるものです。また、計画額が提案額より８００万円少ない点についてですが、提案時には想定されていなかった、提携駐車場として契約していた千葉競輪場の改築に伴う一時休止や、近隣商業施設の閉店により、提携先からの収入が減少したことによるものです。

その下の段の、その他収入の計画額が提案額より９万６千円少ない点についてですが、この収入は、自主事業を実施する際の企業の補填として計上されていたものです。しかし、後ほど説明をいたしますが、自主事業としては取り扱わないこととなったため収入減となりました。

表の一番下、合計につきましては、年間の計画額３，３００万円に対し、実績額は３，３３０万７千円で、３０万７千円のプラスとなっております。

次に、その下の「イ　支出」についてでございます。表の上段になりますけれども、人件費の実績額が計画額より６３０万６千円少ない点についてですが、指定管理者の社内規定により、一定の年齢以上の職員の雇用形態が契約社員からパートに変更されたことに加え、昨年度３月末にパート定年退職者が１人発生し、シルバー人材センターから係員を配置したため、雇用保険や賞与等の費用が抑制されたことによるものです。

その下、事務費の実績額が計画額より１万８千円大きく、計画額についても提案額より１２万９千円大きい点についてですが、光熱水費、とりわけ電気料金について、想定以上に値上げが行われたことによるものです。

その下、管理費の実績額が計画額よりも５１万９千円大きい点についてですが、駐車場の死角で排せつを行う迷惑行為が複数回発生したため、急遽、センサーつきの防犯ライトを複数設置したことによるものです。また、計画額が提案額より１４４万６千円大きい点についてですが、想定以上の老朽化に伴う各種補修が必要となったことによるものです。

その下、委託費の実績額が計画額より４９万５千円少ない点についてですが、年１回の施設全体清掃や駐車場周りの植栽の選定だとか、あとは、廃棄物処理などの委託業務について、指定管理者が複数社と見積り合わせ及び交渉を行った結果、費用が想定を下回ったことによるものです。また、計画額が提案額より９万円少ない点についてですが、提案当初、階段清掃を年間当たり１８万円で試算していましたが、運用を始めたところ、汚れ具合が想定よりも遅かったため、清掃頻度を調整したことによるものです。

その下、本社費・共通費の実績額が計画額より１０４万８千円少ない点についてですが、提案当初、経理部と管理部のかかわる業務を指定管理者の業務として見込んでおりましたが、実際は本社支店側で業務を一元化して運用することができたため、除外したことによるものです。

表の一番下、合計につきましては、年間の計画額２，７７２万９千円に対し、実績額は２，０４１万７千円で、７３１万２千円のマイナスとなっております。

３ページに行きまして、本社費・共通費の算定の内訳は、上部の四角の中の記載のとおりでございます。

次に、「（２）自主事業収支状況」でございます。自主事業は指定管理者の当初の提案時、利用者の好感を上げて利用増を図るため、施設設備の手直し事業を自主事業として掲げていました。しかし、施設設備の手直し事業は直接的な収入がなく、これを自主事業とすると１００％赤字の事業となってしまい、施設管理収支と自主事業収支を勘案して決定する本市への利益還元額にもマイナスの影響が出る可能性が高いということから、市と指定管理者との間で協議をして、それらの事業は施設管理の一環として取り扱い、自主事業

としては取り扱わないこととしております。したがいまして、２９年度と同様に、引き続き３０年度も自主事業の実施はございません。

その下、「（３）収支状況」ですが、表の中段になりますけれども、総収入は３，３３０万７千円、総支出は２，０４１万７千円で、収支は１，２８９万円の黒字でした。

その下、本市への利益の還元についてですが、千葉市路外駐車場の管理に関する基本協定書第６６条第１項に、収支が総収入の１０％に当たる額を超える場合には、収支から総収入の１０％に当たる額を差し引いた額の２分の１に相当する額を市に還元すると定められていることから、４７７万９千円が市に還元されました。

次に、４ページの「５　管理運営状況の評価」をご覧いただけますでしょうか。「（１）管理運営による成果・実績」ですが、ここでは、市が定めた成果指標の目標に対してどれほど達成したかを評価するものであり、評価は、表の下にあります点線内の評価の内容に基づき、「Ａ」から「Ｅ」の５段階で行いました。実績ですが、普通自動車等については達成率が９１．１％、二輪自動車等については達成率が８７．２％となっていることから、普通・二輪とも「Ｃ」と評価いたしました。

その下、「（２）市の施設管理経費縮減への寄与」ですが、ここでは、市が支出している指定管理料について、選定時の提案額からどれほど削減したかを評価するものでありますけれども、１ページの２のところで、管理運営費の財源で申し上げたとおり、本施設は利用料金収入による独立採算制でございまして、指定管理料を支出していないため、評価対象外としております。

次、５ページをご覧いただけますでしょうか。「（３）管理運営の履行状況」についてですが、ここでは、施設の管理運営について市が定める基準や、事業計画書等に定める水準をどの程度満たしているかを指定管理者及び市がそれぞれ評価するものであり、評価は、表の下にあります点線内の評価の内容に基づき、「Ａ」から「Ｅ」の５段階で行いました。なお、市の評価は、３０年度に現地視察やヒアリング等により２回実施したモニタリング調査結果に基づき記載しております。

なお、本項目につきましては、資料５－２「平成３０年度指定管理者年度評価シート補足資料」に基づいて説明をさせていただきますので、恐れ入りますが、資料５－２をご覧いただけますでしょうか。Ａ３でとじ込んであるものです。タイトルが「平成２９年度」となっておりますけれども、誤植でございまして、「３０年度」でございます。申し訳ございません。

この資料をご覧いただきますと、おおむね管理運営の基準や利用計画書等に定める水準のとおり運営が行われており、指定管理者の自己評価、市の評価とも、ほぼ標準の「Ｃ」の評価となっておりますが、裏面の、この資料の２ページの「３（３）施設における事業の充実」の欄でございますが、こちらについてご説明いたします。

表の中の上から五つ目でございますが、事業計画書に記載のあった職員のサービス介助士資格の取得についてですが、ヒアリングしたところ、有資格者が退職したため現在は不在との報告がありました。しかし、それ以外の評価は良好であり、指定管理者・市ともに総合評価は「Ｃ」となっております。

ここまでで補足資料による説明を終わります。

次、資料５－１「平成３０年度指定管理者年度評価シート」の５ページにお戻りいただけますでしょうか。

下の方の、「（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」についてで

すが、平成２７年度に中央立体駐車場は廃止の方向で検討を続けるべきとのご意見をいただき、検討した結果、同駐車場は、平成２８年３月３１日をもって供用を停止しております。

次、６ページの「６　利用者ニーズ・満足度等の把握」をご覧いただけますでしょうか。「（１）指定管理者が行ったアンケート調査」です。アンケート調査の概要や結果につきましては記載のとおりですが、前回調査時と比べても、利用者からはおおむね良好な結果となっております。詳細につきましては、資料５－５「平成３０年度事業実施報告書」の最終ページにございますので、後ほどご覧いただければと存じます。

次に、資料５－１の６ページ、「（２）市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」については、特にございませんでした。

次の７ページ、「７　総括」をご覧いただけますでしょうか。こちらは、指定管理者による自己評価及び市による評価について、ページ中段から下段にあります点線内の評価の内容に基づき、「Ａ」から「Ｅ」の５段階で行いました。

はじめに、「（１）指定管理者による自己評価」ですが、所見については記載のとおりで、係員の接遇について好評をいただくなど、おおむね市が指定管理者に求める水準等に則した管理運営が行われたとしており、「Ｃ」と評価しております。

次に、「（２）市による評価」ですが、年２回実施したモニタリング調査により、おおむ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ことが確認されました。また、建設から３０年以上経過して老朽化が進む施設に対し、迅速かつ細やかな修繕を行ってきた点、それから、数値目標である利用台数には及ばなかったものの、提案時に想定されなかった厳しい経営環境にありながらも、本市に４８０万円弱の利益還元が行われた点、これらについて高く評価できるものと考えており、指定管理者の自己評価と同じく「Ｃ」と評価いたしました。

今後も利用者の満足度を高め、利用台数増に寄与する施設運営を行うとともに、今後も利益還元が維持できるよう努めていただきたいと考えております。

説明は以上でございます。

○金子部会長　　ありがとうございました。

ただいま所管から一通り説明をいただき、千葉市栄町立体駐車場の年度評価につきまして評価案が示されました。

まずはじめに、この市当局の作成した評価の妥当性について、及び指定管理者の施設管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また、改善を有する点等について、委員の皆様からご意見をお聞きしたいと思います。

ご質問も含めて、何かございましたらお願いします。

○吉田委員　　資料５－５の２ページで利用料金収入の内訳が記載されておりまして、３，３００万円の総合計収入のうち、定期、月極めになると思うのですが、こちらの２，１００万円が一番圧倒的なところを占めているのかなと思っております。こちらの駐車場の位置付けとしては、市民会館など駐車場が足りないところに市として提供できるものというようなご説明もあるかと思うのですけれども、実際、収入の大半は定期を占めておりまして、今、この月極めの契約者の方というのはどういった属性とか、そういったものって把握されているのかと、その方たちに市の駐車場として月極め契約を提供する意義というのはどのように考えているのかなというのをお聞かせいただければと思います。

○金子部会長　　お願いします。

○片岡地域安全課長　　まず、休止になる前の現状ですとか、近くの職場に来るのに定期で利用されるという方は割合的には多くなってございます。

意義というところは、毎日そうやってお仕事で使っていただくことに提供できるというのは安定した収入が得られますので、そこにおいて意義があるのではないかと思います。

○吉田委員　　駐車場としては利益が上がるのは良いと思うのですけれども、市の施設と市の駐車場としての存在意義、逆に民間の駐車場を圧迫しているようであれば、市の駐車場の存在意義というのが、もう単独でも十分収入を賄えているし、収入の大半もそういった職場の方の月極めなのであれば、市として提供する理由というのがどこか薄れてきてしまっているのかなと感じています。そこは、恐らく７（３）で、昨年も同じ話題をさせていただいて、その中ではやんわりと、「公共施設としてのあり方を社会的必要性や市民」とあり、その「社会的必要性」ですね、ここで込めさせていただいたとは思うのですけれども。

その点、市の駐車場としての必要性というところを市の中でしっかり議論していただいて、単独で見ると利益が出ていて全く問題がないし、アマノさんがされているので運営も問題はないと思うのですけれども、そもそも何でここに千葉市の駐車場が必要なのかという観点については、継続して議論いただきたいと思います。

○稲垣委員　　結局、ここはそれにつきますよね。文化施設みたいにお金出してやらなきゃいけないものではないですからね。４００万か５００万入ってというので、あれだけの施設を維持するというのは、ほかに有効利用した方が良いではないかということですよね。

○吉田委員　　単独で賄えているのであれば、逆に、市の施設でなければ、ここにいる皆さんの人件費なども使わなくていいので、ここを市として維持していく必要性が説明できないと、指定管理業務の中で破綻していかないかなと考えております。

○稲垣委員　　今度競輪場を作るではないですか。それで客が増えることがあるのですかね、あるいは、必要性があるのですかね。でも少し遠いですものね、競輪場ができたって。

○山根市民自治推進部長　　そうですね。競輪場のところはモノレールの駅も近いし、駐車場も整備されるので。

○稲垣委員　　あそこから歩くということは考えにくいですよね。

○吉田委員　　駐車場もちゃんとできるのですよね、競輪場の場合。

○山根市民自治推進部長　　そうですね。ですから、もともと公設の駐車場が必要かどうかというのは、人と車がたくさん集まる地区で駐車場が不足すると違法駐車が頻発する。それを防ぐ意味があったのでしょうけれども。

○吉田委員　　そうですね。

○稲垣委員　　栄町自体が、前はそれがいっぱいあったけれども、まちが変わっちゃいましたからね。

○山根市民自治推進部長　　はい。

○吉田委員　　資料５－１の１ページの設置目的のところにもそれはあるものの、現状台数が届かなくてその意味が薄れてきているのに、単独では十分利益は出ているという観点がどうしても気になりますよね。

○山根市民自治推進部長　　そうですね。利益を上げることが目的であれば、別に公設である必要はないということにはなります。施設全体も老朽化してきているので、やはり近い将来、そのあり方について考える必要があると、内部的にも十分理解はしているところでございます。

○日野委員　　この近くの民間のパーキングの金額とか価格とどれぐらい違うかわかりますか。
○吉田委員　　ほぼ同じではなかったでしょうか。
○日野委員　　同じですか。
○吉田委員　　逆に高いのではなかったでしょうか。
○稲垣委員　　これ、また安くしたら民業圧迫みたいなものになる。結局、そもそも民間でやっていることを何で市がやるのだということになっちゃうわけですよ。
○日野委員　　そうしたバランスの視点も重要ですよね。
○山根市民自治推進部長　　周辺の駐車場はみんな平面のコインパーキングで屋根がないので、これは立体駐車場で屋根があるので。その分、若干高いわけですね。
○吉田委員　　あと、人もいるというところですよね。人がいるのと屋根があるので、平置きのコインパーキングよりむしろ高い。それで利益が取れているのだったら、なおさらなぜ市でやるのだろうとなりますね。
○山根市民自治推進部長　　そこで指定管理料を払わない独立採算というところも関係をしてきて、あまり高めにしたらお客さんが入らず、そのスキーム自体が崩れてしまうので、ちょうど良い線を狙って指定管理者が設定しているというところだと思います。
○吉田委員　　市としても、長い目で見て、この５００万円前後が還元されることと、それを何か違う形にするという、そういった、民間であれば行うであろう将来的な経営予測というものも視野に入れることが必要なのかなと。
○山根市民自治推進部長　　そうですね。いずれ大規模な改修が必要になるというのも、この５００万円程度の話ではないので、そこは十分検討していかなければいけないと考えています。
○朝香委員　　最初の目的からまた少しずつ時代が変わってきていますからね。そこで見直すということも必要ですよね。
○吉田委員　　もうそこに尽きるかと。
○金子部会長　　この指定管理者について、あり方はともかくとして、誠実によく管理運営されているということでよろしいですか。そこのところも特に問題は感じられないかなとは思いますので。市による評価のところにもありますけれども、非常に厳しい経営環境にある中で、市への財政的な貢献もされている点は評価されるというところで、総括評価は「Ｃ」というところは妥当と考えてよろしいでしょうかね。

（異議なし）

○金子部会長　　特段、何か管理運営について注文をつけるべき点はあまり見当たらない。二輪の利用が少し落ち込んでいる点、どうなのかなというところはありますけれども。
○吉田委員　　ただ、周辺で二輪の違法駐車とかが発生していないのであれば、もともとの二輪の台数が多くないのかなというところもあると思うので。
○金子部会長　　引き続きＰＲに可能な範囲で努めていただくということでしょうかね。せっかくそういう施設があって、まだ余裕があるということであればお使いくださいということで、ＰＲを工夫していただくと、それぐらいでしょうかね。
　それでは、いろいろとご意見をいただきましたが、それらを総合いたしますと、「Ｃ」評価が妥当であるということですね。施設管理運営のサービス水準向上、業務の効率化の方策、また改善を要する点等の主な意見につきましては、誠実に良好な施設運営が行われていると考えられるということですね。

ただ、二輪の利用促進について、さらにＰＲをされるなど、工夫されたいということを意見とさせていただきたいと思います。

また、市に対しては、市の施設として駐車場を運営していく意義について、引き続き検討をされたいということをこの委員会のご意見とさせていただきたいと思います。

こういったことを本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

では、次に、指定管理者の倒産、撤退のリスクを把握するという観点から、指定管理者の財務状況等に関する意見交換を行うことになりますが、一部の資料は一般には公開されていない法人等情報を含んでおりますので、先ほどと同様に、ここからの会議は非公開といたします。

傍聴人の方は、恐れ入りますが、一旦退室をお願いします。

［傍聴人　退室］

○金子部会長　　それでは、指定管理者の財務状況等に関して、計算書類等を基に吉田委員からご意見をいただきたいと思います。

お願いします。

（※財務状況等に関する意見交換の経過については、千葉市情報公開条例第７号第３号に該当する情報（法人情報等）が含まれているため、表示していません。）

○金子部会長　　それでは、委員の皆様から、特にご質問はありませんでしたが、財務状況については、特に倒産、撤退のリスクについては、財務状況良好であり、そういうリスクはないと判断されるということにしたいと思います。

これを本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

それでは、これからの会議については、また公開といたします。傍聴人の方を中にご案内ください。

［傍聴人　入室］

○金子部会長　　それでは、これまでの意見を踏まえて、千葉市栄町立体駐車場の指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての本部会としての意見をまとめていくということになりますが、詳細につきましては、私と事務局にて調整をするということでご承認をいただければと思います。よろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

それでは、またここで事務局の入れ替えということで、若干休憩ということですかね。また準備が整い次第、再開ということでよろしいでしょうか。

（休憩）

○金子部会長　　それでは、再開いたします。

○宮本市民総務課長補佐　　職員の入れ替えを行いましたので、紹介いたします。

席次表の方では、当初、出席予定でした、生活文化スポーツ部長の那須でございますが、急遽、所用により欠席となりましたので、ご了承くださいませ。

それでは、文化施設を所管いたします、文化振興課長の小名木でございます。

以上でございます。よろしくお願いいたします。

○金子部会長　　それでは、続きまして、千葉市民会館及び千葉市文化センターについて評価を行います。

施設所管課より説明をお願いします。

○小名木文化振興課長　　文化振興価値の小名木でございます。改めまして、よろしくお願いいたします。

○金子部会長　　では、着席のままご説明をお願いします。

○小名木文化振興課長　　ありがとうございます。

それでは、千葉市民会館及び千葉市文化センターについてご説明させていただきます。資料６－１の「指定管理者年度評価シート」をご覧願います。

まず、「１　公の施設の基本情報」及び「２　指定管理者の基本情報」でございます。こちらは平成２８年度からの新たな指定に基づき設定した内容でございまして、昨年度と同様のものとなっております。このため、申しわけございませんが、詳細は割愛させていただきたいと存じますが、施設ごとに目指すべき方向等を示したビジョンや施設の役割等を示したミッションを明確にするとともに、施設利用者数や使用件数等を成果指標として設定し、その数値目標もあわせて示させていただいておりますので、改めてご確認いただければと存じます。

なお、指定管理者につきましては、公益財団法人千葉市文化振興財団でございまして、指定管理期間は、平成２８年４月１日から平成３３年３月３１日までの５年間ですので、平成３０年度は指定管理としては３年度目となっております。

２ページをお願いいたします。「３　管理運営の成果・実績」でございますが、「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」につきまして、施設ごとに先ほど触れさせていただきました成果指標及び数値目標に基づきまして、その達成状況を記載した項目となっております。

まず、「ア　市民会館」でございますが、「②使用件数」、「④施設稼働率」はおおむね９０％に近い達成率となっておりますが、「①施設利用者数」、「③実演芸術」、「⑤大ホール稼働率」はいずれも目標値を上回っております。

また、イの文化センターでございますが、「①使用件数」から「④ホール稼働率」までの４項目につきましては、９０％以上の達成率となっております。

各指標とも指定管理期間の最終年度である令和２年度へ向けて、順調に目標値に近づいているものと捉えております。

次に、「４　収支状況」でございますが、まず、「（１）必須業務収支状況」につきまして、各費目の実績、計画、提案額及びその合計でございますが、計画実績差異・要因分析欄を中心にご説明させていただきます。

まず、アの収入でございますが、各費目の上段にある実績と計画との比較では、合計で約９６０万円のマイナスとなっております。この主な要因といたしましては、旧文化交流プラザの閉館に伴う一時的な利用者数の増加による利用料金収入が増加したものの、企画した公演等の事業の入場者数が見込みより下がってしまったことによるものでございます。また、計画と提案との比較で申し上げますと、合計で約１，４００万円のマイナスとなっております。これは、提案段階において消費税率を１０％と見込んで計画を立てていたことによるものでございます。

３ページをお願いいたします。続きまして、イの支出でございますが、こちらも計画実績差異・要因分析欄を中心にご説明させていただきます。

各費目の上段にある実績と計画との比較でございますが、おおむねマイナスの値となっており、合計では約１，５００万円のマイナスとなっております。この主な要因といたしましては、一番上の人件費につきましては、計画段階において常勤職員で見込んだものを、実配置では舞台職員を委託化したことなどによる人員構成の違いによるものでございまして、それに伴い、上から４番目の委託費は増となっております。また、計画と提案との比較で申し上げますと、合計で約１，４００万円のマイナスとなっております。こちらも、先ほどの収入のときの理由と同じく、消費税率の違いなどによるものでございます。

なお、支出の下にある本社費・共通費の配布基準・算定根拠でございますが、こちらは選定時と同様の考え方でございますので、説明は割愛させていただきたいと存じます。

次に、「（２）自主事業収支状況」でございますが、アの収入及びイの支出につきましては、収入が約２，３００万円で、対前年比では１１％の減、支出は約２，１００万円で、対前年比では１５％の減となっております。これは、様々な講座などが受講できる文化塾の事業につきまして、昨年度は実施場所を市民会館から文化センターに変更したことに伴い、講座数が増加したことにより収支ともに増となりましたが、２年度目となり受講者数の減及び事業内容の見直しによる広告料等の削減による支出減となっております。

４ページをお願いいたします。「（３）収支状況」でございますが、先ほどご説明させていただきました（１）及び（２）の収支の合計を記載しております。必須業務では約５７０万円のプラス、自主事業では約１１０万円のプラスであり、収支全体では約６８０万円のプラスとなっております。

なお、利益の還元につきましては、収支が総収入額の１０％を超えていないため、生じておりません。

続きまして、「５　管理運営状況の評価」でございますが、「（１）管理運営による成果・実績」の市の評価につきましては、先ほどご説明させていただきました２ページの「３　管理運営の成果・実績」の「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」に記載されております各施設の成果指標ごとの達成率を踏まえまして、点線の囲みの中にある評価の内容の判断基準に基づき判断をしております。

続きまして、「（２）市の施設管理経費縮減への寄与」の市の評価でございますが、こちらにつきましても、２ページ、「４　収支状況」の「（１）必須業務収支状況」の「ア収入」のうち、指定管理料につきましては、実績と提案との差異である約２，０８０万円のマイナスとなった結果を基本に、下段の評価の内容に基づき判断しております。

単純に計算いたしますと、約２．８％の削減となりますが、その内容は、あくまでも消費税率の設定の仕方による差でもあり、指定管理者のノウハウ等による削減努力とは捉えられないため、選定時の提案額と同額として、評価は「Ｃ」と判断いたしたところでございます。

５ページをお願いいたします。「（３）管理運営の履行状況」の市の評価につきましても、下段の評価の内容に基づき判断しておりますが、評価の過程を明確にするため、資料に基づいてご説明をさせていただきます。

ここで、資料６－２「千葉市民会館・千葉市文化センター平成３０年度指定管理者年度評価シート補足資料」及び資料６－３「千葉市民会館・千葉市文化センター平成３０年度指定管理者モニタリングレポート」をご覧願います。

ここでは、資料６－２、補足説明資料をベースにご説明をさせていただきます。

まず、市民会館でございますが、モニタリング結果が総じて「○」となりましたので、

縦軸にある各評価項目の評価はすべて「C」評価となっております。

次に、文化センターでございますが、こちらも同じように、モニタリング結果を落とし込んでいきますと、「C」評価が基本となりますが、最後のページの「（3）施設における事業の実施」では、左側から四つ目、五つ目の欄にございますモニタリングにおける基準のプラス評価が、企画提案事業で二つ、自主事業で一つ、計三つございまして、その基準どおりに実施していましたことから、評価点が高くなった結果、最終的には「B」評価となったものでございます。

なお、この結果は、あくまでも画一的に落とし込んだものであるため、プラス評価を中心に実施内容を再度確認いたしましたが、この評価を修正する特記事項はなかったことから、市としての評価は修正いたしませんでした。

それでは、恐れ入りますが、評価シートの６－１の５ページにお戻り願います。

「（3）管理運営の履行状況」の市の評価欄では、先ほどの各施設の評価項目の結果を一括して判断した結果、おおむね「C」評価としております。また、文化センターの事業において評価の高かった点につきましては、施設の役割を十分に踏まえた内容として判断し、一括した評価においても「B」評価として判断しております。

続きまして、「（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」でございますが、引き続きの良好な管理運営の実施につきましては、利用者が安全かつ衛生的に利用できるよう、清掃設備保守を実施したところでございます。

続きまして、「6　利用者ニーズ・満足度等の把握」でございますが、アンケートの調査結果につきましては、資料６－５の事業報告書の中の「6　アンケート結果報告」として、詳しい結果につきましては記載してございます。

詳細は割愛させていただきますが、結果のみをお伝えさせていただきますと、施設利用者を対象としたアンケート結果報告では、「２４　本日の施設満足度」の項目におきまして、両施設ともに８０点以上の評価をいただくなど、満足度は高い状況となっております。

一方、イベント参加者向けのアンケートである顧客満足度調査結果におきましては、イベントにより満足度に高い低いがございますため、一概に評価するのは難しいところではございますが、満足度の内容を分析し、事業内容の拡充や見直しなどによりまして、市民ニーズにより則した企画を実施できるよう、引き続き、指定管理者と連携してまいりたいと考えております。

６ページをお願いいたします。「（2）市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」でございますが、一つ目の洋式トイレを増やしてほしいというご意見に対しましては、利用可能な他の洋式トイレ等をご案内したほか、二つ目の冷房が強いというご意見に対しましては、スタッフによる会場の確認や設備管理による温度設定を設定する等、速やかな対応が図られており、利用者ニーズに最大限応えていく指定管理者側の姿勢が見受けられますので、引き続き、適切な運営に努めていただけるものと認識しております。

最後に、「7　総括」でございますが、まず、「（1）指定管理者による自己評価」につきましては、成果指標の数値目標が未達成となる項目があるものの、対前年度比では増加傾向にあることや、通年開館や新たな割引制度の実施により、利用促進に努めたことから、おおむね市が求める水準に達したものと判断し、「C」評価となっております。

続きまして、「（2）市による評価」でございますが、こちらは参考資料６の裏面にございます「総括評価の目安」に基づき判断しております。

具体的には、二つ前のページ、４ページの「（1）管理運営による成果・実績」から５

ページの「（３）管理運営の履行状況」までの各評価項目の市の評価結果におきまして、「Ａ」評価が一つ、「Ｂ」評価が三つ、「Ｃ」評価が１３となったことから、評価の目安における「Ｂ」に該当するものとしたところでございます。

千葉市民会館及び千葉市文化センターに係る「指定管理者年度評価シート」の説明につきましては、以上でございます。よろしくお願いいたします。

○金子部会長　　ありがとうございました。

ただいま、所管から一通り説明をいただき、千葉市民会館及び千葉市文化センターの年度評価につきまして評価案が示されました。

まずはじめに、この市当局の作成した評価の妥当性について及び指定管理者の施設管理運営のサービス水準向上、業務の効率化の方策、また改善を要する点等について、委員の皆様から意見をお聞きしたいと思います。

ご質問も含めて、何かございましたらお願いします。

ささいな質問なのですが、資料６－１の２ページ、「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」で、「ア　市民会館」の「⑥　予防的修繕の未実施による施設利用可能日数」、年間０日が目標で、実績０だったので１００％でわかるのですが、これ、１日休んでしまった場合、もう途端に０％になっちゃうのですかね。これ、計算の仕方をどう考えるのか疑問に思ったので教えていただきたいのですけれども。

○小名木文化振興課長　　計算上はそういう形に。

○金子部会長　　０か１００かになっちゃうということですか。わかりました。１００％で良かったなということですかね。

○朝香委員　　文化センターも市民会館も、お年を召した方から若い方を相手に、とても良い企画をしてらっしゃると思うのですね。そして、また、ご自分でなさる方に対しても、とても良いアドバイスをいただいているかと思います。とても良い運営だと思います。

一つだけ質問なのですけれども、市の文化を担う人材の育成というのがあるのですけれども、最初の「評価シート」の１ページですね。これは具体的にどんなことをなさってらっしゃるのですか。

○金子部会長　　お願いします。

○小名木文化振興課長　　具体的にという、個別のものではないのですが、各実施主体の方が公演とか発表等をすることによって文化芸術の裾野を広げていただくとか、ご自身が体験することによって文化を広げていくと、そういう形の意味合いで書いているものでございますので、具体的にどれだからというものではないです。

○朝香委員　　何かシステムがあるわけではなくて。そうですか。

○小名木文化振興課長　　はい。ただ、市の政策として、文化振興財団の中にアートステーションというところがございますので、そこは、いろいろなプロの方、アマの方問わず、登録した方で、例えば市民の方、町内会の方、いろいろな方、ご要望があれば、そういうところに行っていただいて、演奏なり表現していただく機会を設けております。

○朝香委員　　そうですか。わかりました。システムとして存在するわけではないということで。

○吉野文化振興課長補佐　　あと、事業としてなのですけれども、一応、各指定管理者さんからの事業計画の報告が出ているのですが、その中に、企画提案業務という形で、人材育成事業という形で、講座を何個か設けていまして、例えば、昨年度の例でいきますと音楽ファシリテーター養成講座といった、育成部分に焦点を当てたような講座の実施という

点で、育成事業を行っていくということでございます。
○朝香委員　　そういうことでございますか。了解いたしました。
　あと、本当に今、日本文化が見直されている時期で、文化センターの方でも財団の方でも、それにスポットを当てて、企画していらっしゃるのは本当にありがたいことだと思っております。伝統芸能まつりもその一環でございますよね。ですから、本当にこれからも、もっと日本の文化を先へ進めていっていただけたらと、とっても大事なものですので、そう思いました。よろしくお願いいたします。
○稲垣委員　　特に大した問題ではないのですけれども、多目的ホールについて、パイプ椅子がないとか、いろいろな苦情がありますよね。あるいは客席であっても冷房がきつ過ぎるとか、対応をしたと言うのだけれども、苦情がいつあって、対応した後、それで良くなったのかどうかがさっぱりわからない。苦情が年度のはじめにあって１年もたつのに良くなっていないのか、それとも半年のうちに文句が来なくなったのか、時期が結構重要ですよね。
　だから、対応して良くなったのか、ここに出ている、６ページですよね。対応したというだけで、どれだけの客が満足していないのか、苦情がなくなったのか。
○小名木文化振興課長　　洋式トイレを増やしてほしいというご要望については、施設自体がどうしても昭和４８年に建設されたものもございまして、なかなか交換するに当たって費用面が大分かかってまいります。老朽化も著しい施設、市民会館ではそういう形になりますので、それは今後、建て替え等を含めて考えざるを得ないのですが、ご要望があった対応では、その場その場の状況にはなるのですが、施設管理者の方から、ご要望があった方にすぐさま対応するにはしていただいているということで。
○稲垣委員　　その都度ね。
○小名木文化振興課長　　はい。冷房等についても、天候、気温等にも左右されるかと思うのですが、その点についても温度を高めたり下げたり、その辺の調節は常にしていただいています。
○稲垣委員　　前からやっているけれども苦情が来るのか、対応したらもう苦情がなくなったのか知りたいなと思ったのですけれども、その辺わからないですかね。
○小名木文化振興課長　　はい。申しわけないですが。
○稲垣委員　　パイプ椅子も、確かに、ああいう多目的というのは、片付けも年中しなきゃいけないから、あまり立派なものは無理なのですよね。だから、ある程度仕方ないとはいえ、つくった時代に比べてみんなぜいたくになっているというか、高齢者も多いから、我慢しろというわけにもいかない時代にもなっているのですよね。だから、同じ折り畳み椅子でも、だんだんよくしていくとか、そんな工夫が要るのかなと思うのですけれども、その点はどうですかね。
○小名木文化振興課長　　小ホールが可動式といいまして、実際、パイプ椅子を置いていただいて、３００人収容できるホールになっています。それは利用者さんがご自由に使い分けできるような形にはなっているのですが、大体、今、固定席が多いのもありますので、その点は、施設上何とかしがたいのですけれども、指定管理者さんの方でも、ご要望には随時最大限対応するようにしていただいていますので。
○稲垣委員　　努力したいということですね。
○小名木文化振興課長　　はい。申しわけありません。
○日野委員　　それと関係するのですが、資料６－５の「年次事業報告書」の中のアンケ

ートが、それぞれ利用者の声が入っていまして、かなり、やはり洋式トイレにしてほしいという要望は強いのかなというのはありまして、実際、誘導するときに当然マンパワーもかかりますし、それぞれ毎回毎回対応すると、かなり人的な配置という面で難しいというのもあるので、実際、古い建物とはいえ、少しずつ洋式トイレを増やしていかれたらどうかなと思います。一つの意見なのですけれども。

あと、もう一つは、駐車場も少ないというか、駐車場がないという話だったのですけれども、栄町の駐車場もありますので、そことのタイアップというか、優待までは難しいのでしょうけれども、そういったような駐車場との連携というのも必要ではないかなと感じました。

○朝香委員　　駅から近いという部分もありますよね。でも、駐車場が困りますね。

○日野委員　　そうですね。

○金子部会長　　吉田委員。

○吉田委員　　今回、市民会館、利用状況がよくて、「Ａ」評価、「Ｂ」評価、大変多いのかなというイメージなのですけれども、文化交流プラザの閉鎖による影響と、また、民間として再開されてもホールがあると思いますので、その場合に、次の指定期間の目標が高過ぎて、今度達成できなくなってしまうような懸念はないのか、その辺、どのような対応を考えているかお聞かせいただけますか。

まず、文化交流プラザの閉鎖の影響というのは、やはり、いい数字にあらわれているという感覚ということでいいですかね。

○小名木文化振興課長　　そういうふうにこちらも認識しておりますので、それを入れてしまうと、やはり委員さんおっしゃったように、次期がすごくきつくなってしまうので、その点も加味しながら、指定管理者側とは協議していきたいと。

○吉田委員　　達成できない目標を毎期評価していくというのは少しよくないと思いますので。

○稲垣委員　　市民会館、例えば、これ、壊すつもりかどうか、いろいろ問題があって、特殊な問題があるのでしょうけれども、あとどのぐらい使うつもりでいらっしゃるのですかね。

○小名木文化振興課長　　昭和４８年に建設されて、もう４５年たっていまして、あと何年使えるか、議論になってくると思うのですけれども、こちらとしても、次、新しく仮につくるとしても、どこに行くのか、どれぐらいかかるか、建設の期間はどれぐらいかというのがあるので、仮の話ですけれども、建て替えとなって別の土地であれば、そのままということにはなると思いますけれども、その場で建て替えとなると、何とも言えない状況です。まだその方針が一切決まっていないものですから。

○稲垣委員　　結局、とりあえず長期間やるのだったら、トイレもどんどんと替えていけばいいのだけれども、二、三年で壊すのではもったいないというか、いろいろとありますよね。

○小名木文化振興課長　　５０年とすれば、あと５年になりますし、６０年と見るのであれば、あと１５年になります。その判断がまだ立っていない状況です。

○朝香委員　　まだ立ってない、そういうお話は出ていないということですね。

○小名木文化振興課長　　はい。

○吉田委員　　全体的に千葉市のいろいろな施設が一斉に老朽化を迎えているので、そこでの優先順位というのもあるのかなと思います。

○金子部会長　　そのあたりを、できるだけ見通しを示してあげないと、この市民会館もずっと同じような苦情を聞き続け、対応ができず、結果的には放置しているような市民の受けとめが出てしまうので、そのあたりは市としての検討も進めていただければと思います。思い切って使うということであれば対応を、今の施設でハード面を改善していかないと満足度が伸びないと思いますので、そのあたりは、市としてもご検討をよろしくお願いしますということですかね。
○朝香委員　　大きいホールが市民会館しか今はないですかね。
○吉田委員　　プロの方からアマチュアの方まで幅広く使われている、とても良い施設かなと思いますしね。
○金子部会長　　ソフト面については、特に問題なく運営がされているような印象を施設では受けましたので、特段大きな問題は生じていないものであると思いましたけれども。
　以上、委員の皆様からいろいろとご意見をいただきましたが、それらを総合しますと、市が提案した「Ｂ」評価というのは妥当であると考えます。また、施設管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また改善を要する点等の主な意見といたしましては、おおむね良好な施設運営が行われていると考えられ、幅広い世代に向けたよい企画を実施しており、イベントを企画する利用者にも的確な助言を行っているというのは評価できるということ。そして、トイレ、備品等について、利用者の要望に応えられるよう対応を検討されたいということですね。
　市に対しては、施設の今後のあり方を示していけるよう検討をお願いしたいということですね。
　こういったところを本部会の意見ということにさせていただきたいのですが、よろしいでしょうか。
（異議なし）
○金子部会長　　ありがとうございました。
　それでは、次に、指定管理者の倒産、撤退のリスクを把握するという観点から、指定管理者の財務状況等に関する意見交換を行いたいと思います。
　本施設の管理者である公益財団法人千葉市文化振興財団については、計算書類等は公表されており、千葉市情報公開条例第７条第３号に該当する不開示情報は含まれていないと判断されるため、公開のまま会議を続けます。
　それでは、指定管理者の財務状況等に関して、計算書類等を基に吉田委員からご意見をいただきたいと思います。
○吉田委員　　資料６－６、こちらに千葉市文化振興財団の財務諸表が入っておりまして、３年目のものが最後に入っているかと思います。平成３０年度の「貸借対照表」をめくっていただくと、「正味財産増減計算書」が２ページに入ってございます。「正味財産増減計算書」の右側です。当期一般正味財産増減額なので、Ⅱの上の下から３つ目になります。当年度に関しましては６８８万３千円の黒字の計上となっております。前年度、赤字という形になっておりますが、こちらは公益財団法人ですので、キャッシュフローの考え方で行っておりますので、赤字、黒字というのが大きな問題となる事業体ではないということは念頭に置いてください。その上で、当期は黒字としての計上になりまして、一般正味財産期末残高につきましても１億４千万円と積み上げていらっしゃいます。
　以上をもちまして、十分な正味財産をお持ちですので、倒産、撤退のリスクはないと判断させていただきます。

以上です。
○金子部会長　　ありがとうございました。
ただいまの説明、ご意見について、委員の皆様から何か質問等はございますか。
（なし）
○金子部会長　　それでは、財務状況等についての意見といたしましては、計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提としますが、財務状況は良好であり、倒産、撤退等のリスクはないと判断されます。
これを本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。
（異議なし）
○金子部会長　　ありがとうございました。
それでは、これまでの意見を踏まえて、千葉市民会館及び千葉市文化センターの指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての本部会としての意見をまとめていくということになりますが、詳細については、私と事務局にて調整をするということでご承認いただければと思います。よろしいでしょうか。
（異議なし）
○金子部会長　　ありがとうございました。
それでは、ここで、しばし休憩といたします。よろしいですか。
事務局が入れかわりましたら、また再開ということにいたしたいと思います。
（休憩）
○金子部会長　　それでは、再開いたします。
○宮本市民総務課長補佐　　ここで、職員の入れ替えを行いましたので、紹介いたします。
千葉市若葉区千城台コミュニティセンターを所管いたします、若葉区地域振興課地域づくり支援室長の飯島でございます。
以上でございます。お願いいたします。
○金子部会長　　それでは、次に、千葉市若葉文化ホール及び千葉市美浜文化ホールについての評価を行います。
施設所管課より説明をお願いします。
○小名木文化振興課長　　文化振興課でございます。引き続きよろしくお願いいたします。座って説明させていただきます。
それでは、千葉市若葉文化ホール及び千葉市美浜文化ホールについてご説明させていただきます。資料７－１の「指定管理者年度評価シート」をご覧願います。
まず、「１　公の施設の基本情報」及び「２　指定管理者の基本情報」でございますが、こちらも、先ほどの千葉市民会館及び千葉市文化センターと同じく、平成２８年度からの新たな指定に基づいて設定した内容でございまして、昨年度と同様のものとなってございます。このため、詳細は割愛させていただきたいと存じますが、施設ごとに見直すべき方向等を示したビジョンや施設の役割等を示したミッションを明確にしますとともに、施設利用者数や使用件数等を成果指標として設定し、その数値目標もあわせて示させていただいておりますので、改めてご確認いただければと存じます。
なお、指定管理者につきましては、ちばアートウインド運営企業体でございまして、指定管理期間は、平成２８年４月１日から平成３３年３月３１日までの５年間でございますので、平成３０年度は指定管理としては３年度目となっております。
２ページをお願いいたします。「３　管理運営の成果・実績」でございますが、

「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」につきまして、先ほど触れさせていただきました、成果指標及び数値目標に基づき、その達成状況を記載した項目となっております。

まず、「ア　若葉文化ホール」でございますが、つり天井落下防止工事を平成３０年度に予定しておりましたため、工事による休館の影響を踏まえて、平成３０年度数値目標を設定しております。「①施設利用者数」のみ、平成３０年度数値目標に対して９１．２％となっておりますが、「④ホール稼働率」については、平日と土日祝日平均で１２３．８％となっており、「②使用件数」、「③施設稼働率」を含めて、いずれも１２０％以上となっております。

一方、イの美浜文化ホールでございますが、「①施設利用者数」から「③施設稼働率」におきましては、おおむね９０％を超えており、「④メインホール稼働率」及び「⑤音楽ホール稼働率」につきましては、最終年度数値目標に対する達成率がおおむね平日と土日祝日平均で１００％を超える達成率となっております。

次に、「（２）その他利用状況を示す指標」でございますが、これは選定時に指定管理者側から新たに出された指標となります。顧客満足度８０点以上で設定されており、若葉、美浜文化ホールともに指標を上回る結果となっております。

ページの振り漏れがございまして、申しわけございませんが、次のページ、３ページをご覧願います。

「４　収支状況」でございますが、まず、「（１）必須業務収支状況」につきまして、各費目の実績、計画、提案額及びその合計でございますが、計画実績差異・要因分析欄を中心にご説明させていただきます。

まず、「ア　収入」でございますが、各費目の上段にある実績と計画との比較では、合計で約９２０万円のプラスとなっております。この主な要因といたしましては、美浜文化ホールにおいて利用料収入が増となったこと、また、企画提案業務における協賛費が増になったことによるものでございます。

また、計画と提案との比較で申し上げますと、合計で約３，９００万円のプラスとなっております。これは、若葉文化ホールの休館に伴う利用料金収入の減や企画提案業務において、無料低廉入場料事業を計画したことによるその他収入の減はあるものの、選定時におきまして、美浜文化ホールにおける保健福祉センターを含めた建物全体の管理費や光熱水費を含めずに提案することが前提となっておりましたことによりまして、計画時においては、それらを含めた額で指定管理料を算定することから、その差によるものでございます。

続きまして、「イ　支出」でございますが、こちらも、計画実績差異・要因分析欄を中心にご説明させていただきます。

各費目の上段にある実績と計画との比較でございますが、合計では約２５０万円のマイナスとなっております。この主な要因といたしましては、企画提案業務において、プロジェクションマッピングなど新たな試みによる事業費の増加はあったものの、修繕費や現業管理費、消耗品等の経費を削減したことなどによるマイナスでございます。

また、計画と提案との比較で申し上げますと、合計で約４，９００万円のプラスとなっております。こちらも、先ほどの収入と同様、選定時において光熱水費等の概算払い分が含まれていないことによる差が主な要因でございます。

次のページをご覧ください。４ページでございます。「（２）自主事業収支状況」でございますが、「ア　収入」については、合計で約８１０万円、「イ　支出」につきまして

は、合計約６７０万円となっており、対前年比では収入は約１０％減、支出は約１７％減となっております。これは、平成２９年度には姉妹都市提携４５周年記念バレエ公演が開催され、高額のチケット販売があったことにより収支ともに増であったため、平成３０年度は対前年度比減となったものでございます。

続きまして、「（３）収支状況」でございますが、先ほどご説明させていただきました（１）及び（２）の収支の合計を記載しております。必須業務では約２００万円のプラスであり、収支全体としましては約３４０万円のプラスとなっております。

利益の還元でございますが、基本協定書において、総収入の１０％に当たる約２，３００万円を超える額があった場合に還元が生じることとなりますが、収支は約３４０万円であるため、３０年度においても還元は生じておりません。

なお、先ほど収支面での主なマイナス要因となっておりました、若葉文化ホールの休館により、利用料金収入が落ち込んだことによる影響がありましたことから、市からは、今回の収支上の額とは別に損失補償といたしまして、約９３０万円を支払っております。

続きまして、「５　管理運営状況の評価」でございますが、「（１）管理運営による成果・実績」の市の評価につきましては、先ほどご説明させていただきました２ページの「３　管理運営の成果・実績」の「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」に記載されております各施設の成果指標ごとの平成３０年度数値目標に対する達成率を踏まえまして、点線の囲みの中にある評価の内容の判断基準に基づき判断をしております。

なお、「ア　若葉文化ホール」のホール稼働率及び「イ　美浜文化ホール」のメインホール稼働率、音楽ホール稼働率につきましては、平日と土日祝日とで達成率にばらつきがあるため、その平均値により評価をいたしたところでございます。

次のページをご覧願います。５ページでございます。「（２）市の施設管理経費縮減への寄与」の市の評価でございますが、こちらにつきましても、２ページ前の「４　収支状況」の「（１）必須業務収支状況」の「ア　収入」のうち、指定管理料について実績と提案との差異で評価することになりますが、実績額には美浜文化ホールに係る光熱水費などの概算払い分が入っておりますため、これを除いた１億３２０万２千円を実績額として再算定し、これと提案額である１億３２８万９千円を比較いたしました結果、差としてはほとんどないことから、下欄の評価内容に基づき、提案額と同額として「Ｃ」評価としております。

続きまして、「（３）管理運営の履行状況」の市の評価につきましても、下欄の評価の内容に基づき判断しておりますが、評価の過程を明確にするため、別添資料に基づいてご説明させていただきます。資料７－２「千葉市文化ホール平成３０年度指定管理者年度評価シート補足資料」及び資料７－３「千葉文化ホール平成３０年度指定管理者モニタリングレポート」をご覧いただきたいと存じます。ここでは補足説明資料をベースにご説明させていただきます。

資料７－２でございます。まず、若葉文化ホールでございますが、モニタリング結果を落とし込んでまいりますと、縦軸にある各評価項目の評価は、おおむね「Ｃ」評価となっております。

次に、美浜文化ホールの補足資料でございますが、同じようにモニタリング結果を落とし込んでいきますと、おおむね「Ｃ」評価となります。ただし、両施設ともに、補足資料を１枚おめくりいただきまして、３ページ目の「（２）利用者サービスの充実」につきましては、顧客満足度調査を新たに実施することなどによりまして、モニタリングにおける

基準がプラス評価となり、その基準どおりに実施していたことから、評価点が高くなった結果、最終的に「Ｂ」評価となっております。

それでは、恐れ入りますが、資料７－１の５枚目、５ページへお戻り願います。「（３）管理運営の履行状況」の市の評価欄では、先ほどの各施設の評価項目の結果を一括して判断しました結果、おおむね基準どおりの管理運営ができているものとして、補足資料にあった結果をそのまま反映しております。これに伴いまして、各評価項目における指定管理者側の自己評価と差異が生じておりますため、その具体的な内容の一連につきまして、特記事項の欄にてご説明させていただきます。

評価項目「２　施設管理能力」の「（２）施設の維持管理業務」でございますが、定期的な自主点検の取り組みなどは評価できるものの、おおむね提案時の内容どおりであり、清掃・警備など他の項目を含めて総合的に判断し、評価は「Ｃ」のままとしたところでございます。なお、指定管理者の自己評価と市の評価の差が大きいことから、管理運営の基準等の水準の認識を指定管理者へ再度確認していく次第でございます。

次のページをご覧願います。６ページでございます。「（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」でございますが、昨年度ご意見をいただきました若葉文化ホールの駐車場の運営につきましては、主催者専用の駐車スペースを確保しているほか、公平性を保つため、満車時は近隣施設へ協力を仰ぎ、そちらへ誘導するよう対応しております。

また、地域の変化を考慮した企画内容を工夫することについては、少子高齢化の進んでいる若葉地域について、高齢者の方へ生きがいとなる趣味の発表の場を提供したり、子どもたちに対して文化芸術に触れ合う機会を提供したりする取り組みを行い、海浜幕張地区へ新たに移住された多様な人たちへ向けましては、文化的興味を持てるような公演等を実施いたしました。

続きまして、「６　利用者ニーズ・満足度等の把握」でございますが、アンケートの調査結果につきましては、資料７－５「事業報告」の中の「６　アンケート集計・分析」として、詳しい結果を記載してございます。

詳細は割愛させていただきたいと存じますが、結果のみをお伝えさせていただきますと、施設利用者を対象としたアンケート集計・分析では、「２４　本日の施設満足度」の項目におきまして、両施設ともに９０％以上の方が８０点以上と評価しており、満足度が高いことが伺えます。

一方、イベント参加者向けのアンケートである顧客満足度調査結果におきましては、イベントにより満足度の高い低いがございますため、一概に評価するのは難しいところではございますが、満足度の内容を分析し、事業内容の拡充や見直しなどによりまして、市民ニーズにより則した企画を実施できるよう、引き続き指定管理者と連携してまいりたいと考えております。

続きまして、「（２）市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」でございますが、様々なご意見や苦情が寄せられる中、可能な限りの対応をし、お客様へご理解いただけるよう努力していることが伺えますので、引き続き適切な運営に努めていただけるものと認識しております。

次のページをお願いいたします。最後に、「７　総括」でございますが、まず、「（１）指定管理者による自己評価」につきましては、若葉文化ホールの休館があったものの、通年開館や継続して行っている割引制度の実施により、利用促進に努めたことから、

おおむね市が求める水準を上回るすぐれた管理運営が行われていたと判断し、「Ｂ」評価となっております。
　続きまして、「（２）市による評価」でございますが、こちらは参考資料６の裏面にございます「総括評価の目安」に基づき判断しております。
　具体的には、４ページ、「（１）管理運営による成果・実績」から５ページの「（３）管理運営の履行状況」における各評価項目の市の評価結果におきまして、「Ａ」評価が三つ、「Ｂ」評価が二つ、「Ｃ」評価が１１となったことから、評価の目安における「Ｂ」に該当するものとしたところでございます。
　千葉市若葉文化ホール及び千葉市美浜文化ホールに係る「指定管理者年度評価シート」の説明につきましては、以上でございます。よろしくお願いいたします。
○金子部会長　　ありがとうございました。
　ただいま所管から一通りご説明をいただき、千葉市若葉文化ホール及び千葉市美浜文化ホールの年度評価につきまして、評価案が示されました。
　まずはじめに、この市当局の作成した評価の妥当性について及び指定管理者の施設管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また改善を要する点等について、委員の皆様からご意見を伺いたいと思います。
　ご質問も含めて、何かございましたらお願いいたします。
○朝香委員　　美浜文化ホールなのですけれども、車椅子の方の座席確保というのはどうなっていますか、施設の中で。
○小名木文化振興課長　　メインホールと音楽ホール、いずれも車椅子用の座席は確保してございまして。
○朝香委員　　そうですか。
○小名木文化振興課長　　メインホールで申し上げますと、出入り口の一番手前に３席ございまして、音楽ホールでは２席。
○朝香委員　　ありがとうございます。わかりました。
○金子部会長　　はい。
○吉田委員　　アンケートの中で、利用者の属性というか、お住まいの地域はとられていますか。感覚的に、若葉は地元の若葉区の方が多くて、美浜区がどうしても市外の方も多くなっているのかなと。結果的に、市民の方が使いたいとき使えないというような状況が起きていないかというのが美浜区の施設については気になっています。若葉区は地元の方が使われているので良いのかなとは思うのですけれども、市の施設だからこそ県外とか都内の方が便利に使い過ぎているのであれば。ありましたか、ごめんなさい。
○金子部会長　　資料７－５の後ろから何枚目かの。
○吉田委員　　ありました。
○金子部会長　　リハーサル室直前割引アンケート集計の中に。若葉区は圧倒的に多いですね。中央区、緑区、稲毛区ですか。
○吉田委員　　これは若葉文化ホールのアンケートですよね。利用率が上がっていっても市民の方のためではなくなってしまっていると、市の施設としての立ち位置が気になりました。
○金子部会長　　そうですね、美浜の方はそういった結果が載ってないのですね。
○吉田委員　　まず、アンケートでそういった項目を作って分析していただいて、千葉市の施設としてのあり方というものも指定管理者と市で共有していただくというのがよろし

いのかなと。従来であると、市民だけでは利用者数が伸びないので、より広く開放しましょうという発想があったと思うのですけれども、美浜文化ホールの場合は交通の便も良いので、割と市外の方も多くいらっしゃるという話が見学の中でも出てきていると思いますので。
○朝香委員　　そうですね。近隣の方だけではなくて、今見直されていますね。私の周りでも、文化センターから美浜文化ホールの方に移行した団体もありますので、地元の方はもちろん大事ですけれども、もっと対外的に目を向けていただけたらと思います。
○吉田委員　　すみません。朝香委員、逆のことです、私は。
○朝香委員　　逆ね、そうですね。
○吉田委員　　８７％、９２％で、土日の利用が、市民の方が使われているのであればいいのですけれども、市民の方が使いたいとなっても、先にそれ以外の方に使われてしまっていると市の施設としてどうなのかなと。
○朝香委員　　ごめんなさいね。
○吉田委員　　いえ、すみません。両方の面、もちろん悪いことではないのですけれどもね。ただ、例えば皆さん、千葉市の方がピアノの発表会とかで使いたいというときに、いつも県外の方で満杯となってしまっていると、市の施設としてはもったいないのかなと。
○小名木文化振興課長　　アンケートの結果が偏っている形になって申しわけございません。指定管理者の方にも必ず伝えておきます。
○金子部会長　　利用料金は、市民と市外の方とで区分が分かれているのでしたっけ。
○小名木文化振興課長　　市外の方ですと加算があります。
○金子部会長　　であれば、それから追えなくはないですよね。ただ、そういった分析もして、市民がきちっと利用ができた上で、市外の方の利用もされているのかといったところの検証を行っていただくというところでしょうかね。
○朝香委員　　でも、その差があったらまた違うかもしれませんね。
○稲垣委員　　今回のアンケートで特に申し述べなかったというのは、あるわけではないのですか、それははっきりしない。
○吉田委員　　この９２％とかいう利用率からいくと、本当にもう使いたくても使えない方もたくさんいらっしゃるのかなと思いまして、その割合がどうなのかなと。
○稲垣委員　　９割ぐらいになってくると、普通は必ずできなかった人も出てきますよね、一定の割合でね。
○吉田委員　　土日祝日で使われなかった日は、年間でほんの数日という状況だと思うのですよね。
○金子部会長　　例えば、「千葉市美浜文化ホールアンケート記述集計表」というのがここの中の方に入っていますけれども、それの「２６　その他ご意見、ご要望、改善点など」で、真砂地区に住んでいる人を優先にしてほしいとか、予約の取り方とかいうものがあるので、多少、地元、特に美浜区民で予約がなかなか取れないといった悩みがあることは推察されますかね。
○朝香委員　　そうですかね。失礼いたしました。
○吉田委員　　いえ、全然。施設としてすごい、特に美浜文化ホールは皆さんにとって魅力的な施設だとは思うのですけれども、県外の方のための施設になっていると、千葉市の施設としては方向性として良いのかなと。美術館のように、良い作品で、みんなで鑑賞できるものならいいのですが、利用の仕方にもよるとは思うのですが。

○稲垣委員　　優先受付みたいな制度があればいいのですけれどもね。要するに、市内の人は１か月早くいいですよとか。
○金子部会長　　優先的に。
○稲垣委員　　ホテルだとか間際に安くなるではないですか。それと同じように、最後に空いているのは市外に。効率的ですよね。市外がさらに半年前に押さえるのには困るけれども、市内の人は半年前から押さえて、１か月前になったら市外も募集するというか、極端な話ですけれども。そうすると差を付けられますよね。料金だけだと１００円、２００円高いぐらいでは、あんまり感じないかな。
○吉田委員　　指定管理者としては利用率が上がれば評価も上がるので、そこは抑制する気持ちはあまりないのかなと思うのですよね。
○稲垣委員　　キャンセル待ちみたいな感じしてね。しかも美浜区は開けた土地だから、よそから来やすいですよね。
○吉田委員　　車でも電車でも皆さん来られる。
○稲垣委員　　習志野の方からも簡単に来られますからね。
○吉田委員　　まずは、アンケートにお住まいの属性を入れて、実態把握をしていって。
○金子部会長　　実態把握ということですね。そういった地元の方の不満がないのかどうかというところを、少し気にかけていただくというところから始めていただきましょうかね。
　割引を導入するなど、利用が伸びるようないろいろな工夫がされているところは非常に評価できるかなと思います。
○吉田委員　　先ほどの若葉文化ホールの割引って、実際、地元の方がたくさん使われていて、施設としてあるべき姿なのかな。
○稲垣委員　　若葉文化ホールは本当に健闘した感じですね。よくやりましたね。そういう感じしますけれども。
○吉田委員　　椅子のクリーニングをして本当にきれいな設備になって、あれは指定管理者側がやられたということですよね。こういったメンテナンス方法があるのですね。椅子が真っ白になるだけで状況が変わりましたよね。
○稲垣委員　　ついでにもう一つ。さっきから何回も言っていたのですけれども、駐車場を案内するようにしましたと書いてあって、した結果、だからもう苦情が出なくなったとか、結果が全然わからないのですけれども、どうなのですかね。
○小名木文化振興課長　　特段、ご意見等の方はこちらには上がっていないですね。
○稲垣委員　　もう上がっていないですか。やはり満足しているのですかね、多くの方は。
○小名木文化振興課長　　多少歩くにしても、とめられる場所があるとそれだけで違ってくるかもしれないですね。
○稲垣委員　　そんなに遠くないですものね、ラパーク。
○小名木文化振興課長　　そうですね。
○金子部会長　　それでは、ほかに何かございますか。よろしいでしょうか。
（なし）
○金子部会長　　それでは、委員の皆様からいろいろとご意見いただきましたけれども、総合いたしますと、市が示しました「Ｂ」評価というのは妥当であると考えたいと思います。施設管理運営のサービス水準向上・業務効率化の方策、また改善を要する点等の主な意見といたしましては、おおむね良好な施設運営が行われていると考えられると。その上

で、まず、アンケートなどを活用して、市民による利用の割合を把握し、市民あるいは区民が十分利用できているかの検証を行われたいということですね。それと、市民あるいは区民の優先予約など、市民あるいは区民による利用機会の確保等について、もし課題があれば検討されたいということですね。

これを本部会の意見とするということにさせていただきたいと思います。

（異議なし）

○金子部会長　　それでは、お認めいただいたということにしたいと思います。

それでは、次に、指定管理者の財務状況等に関して意見交換を行いたいと思いますが、一部の資料は一般には公開されていない法人等情報を含んでおりますので、ここからの会議は非公開といたします。

傍聴人の方は、恐れ入りますが、一時退席をお願いします。

［傍聴人　退室］

○金子部会長　　それでは、指定管理者の財務状況等に関して、計算書類等を基に、吉田委員からご意見をいただきたいと思います。よろしくお願いします。

（※財務状況等に関する意見交換の経過については、千葉市情報公開条例第７号第３号に該当する情報（法人情報等）が含まれているため、表示していません。）

○金子部会長　　ありがとうございました。

それでは、財務状況についての意見としましては、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しますが、５者とも財務状況は良好であり、倒産、撤退等のリスクはないと判断されますということで、これを本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

それでは、ここからの会議については、公開といたします。傍聴人の方を中にご案内してください。

○事務局職員　　傍聴人の方、帰られました。

○金子部会長　　それでは、いらっしゃらないということですので、このまま続けます。

それでは、これまでの意見を踏まえて、千葉市若葉文化ホール及び千葉市美浜文化ホールの指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての本部会としての意見をまとめていくということになりますが、詳細については、私と事務局にて調整するということでご承認いただければと思います。よろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

それでは、続きまして、千葉市若葉区千城台コミュニティセンターについての評価を行います。

施設所管課より説明をお願いします。

○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　よろしくお願いいたします。

資料８－１「平成３０年度指定管理者年度評価シート」につきましてご説明いたします。

まず、１ページをご覧ください。「１　公の施設の基本情報」については、ご覧のとおりです。

「２　指定管理者の基本情報」ですが、指定管理者は、ちばアートウインド運営企業、指定期間は平成２８年４月１日から平成３３年３月３１日までの５年間となっております。

続きまして、２ページをご覧ください。「３　管理運営の成果・実績」の「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」につきましては、ご覧のとおりでございます。

成果指標欄に「施設利用者（スポーツ施設）」との記載がございますが、スポーツ施設とはトレーニング室のことです。「（２）その他利用状況を示す指標」につきましては、七夕まつり、コミュニティまつり、こどもまつりの参加人数を記載いたしました。

次に、「４　収支状況」をご覧ください。「（１）必須業務収支状況」の「ア　収入」について申し上げます。指定管理委託料の実績は計画と同額でございます。利用料金収入の実績は、諸室の個室利用などの増加、トレーニング室のマシーン入れ替え及びのぼりの訴求効果による利用者の増加により、計画から約２０１万円の増となりました。その他収入の実績は、新電力の導入や節電・節水等により光熱水費が安価となったことに伴い、若葉図書館及び千城台公民館の光熱水費の負担金収入が減額となりましたが、それを補うコピーサービス収入の増加により、約２万円の増となりました。

次に、支出の実績について申し上げます。３ページをご覧ください。

まず、人件費は計画と同額です。事務費は計画より約４５８万円の減額となりました。これは、新電力への切り替えを同社で管理している他施設と合同で行ったことにより、契約単価の削減につながったことなどによるものです。管理費は計画より約２５４万円の減額となりました。これは、清掃、設備、保安管理等の合理化によるものです。委託費は計画より約１２０万円の減額となりました。これは、廃棄物処理の削減、植栽管理等の合理化によるものです。その他事業費については、計画より約１６万円の減額となりました。これは、講師を関係先に依頼し、講師料を削減したことによる費用減によるものです。

続いて、４ページ、「（２）自主事業収支状況」、「（３）収支状況」は、お手元の資料のとおりです。結果といたしまして、収支は、「（３）収支状況」の表中、中段に収支の記載がありますとおり、約１，０２３万円のプラスとなっております。

次に、５ページの「５　管理運営状況の評価」をご覧ください。管理運営による成果・実績につきましては、ご覧のとおりです。

「①施設稼働率（諸室）」は、成果指標９９．３％が市設定の数値目標の８５％以上、１０５％未満に該当することから、「Ｃ」評価といたしました。また、「②施設利用者数（スポーツ施設）」、スポーツ施設は、成果指標２５０．６％が市設定の数値目標の１２０％以上であったことから、「Ａ」評価といたしました。これは、トレーニングルームの設置器具やパンフレットのリニューアル、トレーナーの配置、のぼり旗でのＰＲなどの効果によるものです。

次に、「（２）市の施設管理経費縮減への寄与」については、市の指定管理料の支出が選定時の提案額と同額であったことから、「Ｃ」評価といたしました。

続いて、６ページ、「（３）管理運営の履行状況」についてです。こちらは、年度内に２回実施いたしました、資料８－３のモニタリングの各項目の結果を資料８－２「評価シート補足資料」に転記し、七つの分野ごとの平均値を算出して、補足資料の先頭にございます「評価の目安」に基づきまして、「Ａ」から「Ｅ」の５段階で市による評価を行っております。

その結果、市の評価につきましては、「３　施設の効用の発揮」の「（３）施設における事業の実施」において「Ｂ」といたしました。これは、自主事業に人を集める工夫がなされ、老若男女を問わず、様々な方が参加している点、イベント時に次のイベント告知をするなど、継続的な施設利用の促進が行われている点を評価したものです。また、その他

すべての項目においては「C」評価といたしました。

次に、7ページの「（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」についてです。モニタリング項目の地域との連携について、指定管理者から提案のあった地域クリーンアップが未実施だったことから、基準を上回る提案をした項目について遺漏なく実施されたいとの意見をいただいておりました。このことに対し、段階的に地域クリーンアップ活動を行うこととし、平成３０年度は誰でも気軽に参加できるごみ拾いを行い、地域の方々への周知や協力体制の構築を図っております。今後は、この活動を発展させ、スポーツごみ拾いの実施を計画しております。

次に、「6　利用者ニーズ・満足度の把握」の「（1）指定管理者が行ったアンケート調査」につきましては、ご覧のとおりでございます。

第１回のアンケートは、各施設が独自に項目を設定し、満足度を１から１０で回答していただいたものです。総平均点が７５．２点と、すべての項目で高い評価をいただいております。特に清潔感や受け付けの対応、快適性に関しては７６点以上の高評価をいただいております。第２回のアンケートは、全コミュニティセンター統一の質問内容で行ったものです。満足度に関して、施設の清掃は８１．９％の方が大変満足、または満足、スタッフの対応は８０．２％の方が大変満足、または満足と高評価をいただいているところです。

続いて、8ページの「（2）市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」ですが、駐車場が少なく、いつも混んでいるとのご意見がございました。当施設は複合施設のため、各施設で行うイベントなどが重なったときなどは駐車場が不足してしまいますが、近隣の大型商業施設の協力を仰ぎ、不足した際にはそちらを案内することとしております。また、引き続き、利用者が駐車場の状況を十分ご理解していただけるよう努め、利用者以外の方が駐車しないよう見回りも行っております。

トイレを洋式にしてほしい、トイレの便座が冷たい、ウォシュレットにしてほしいという意見に対しましては、２階のトイレ３カ所を洋式化するとともに、１階多目的トイレのウォシュレット化を行いました。今後も継続し、洋式化修繕を行っていく予定です。

多目的室のマイクをワイヤレスにしてほしいという意見に対しましては、ピンマイク形式を１台、ハンドマイク形式を２台購入いたしました。また、セッティングなどにつきましても利用者への説明を行っております。

机が重たく、扱いにくいという意見に対しましては、諸室の椅子、机を計画的に更新している最中であり、平成３０年度は講習室などで新調しております。

続いて、「7　総括」につきましては、ご覧のとおりでございます。

「（1）指定管理者による自己評価」ですが、評価は5段階評価のうち「A」としております。理由としましては、記載のとおりでございますが、利用者の増加によって受け付け業務も増加しましたが、昨年度に引き続いて夜間人員を１名増加するなど、利用者への対応を強化したことにより、大きな苦情もなく施設運営を行うことができたこと。

トレーニング室はのぼりによる訴求の継続、パンフレットのリニューアル、エアロバイクの１台の入れ替えなどにより、より効果的な周知及び利用を図った。トレーナーも週１回在室し、健康促進にも大きく貢献している。平成３０年度は１万２，７５７人の利用があり、前年に比べて４００人の増加となったこと。

利用者からの要望への対応にも力を入れ、トイレの洋式化、ウォシュレット化の実施、遮光カーテンへの変更、ワイヤレスマイク導入などを行った。また、音楽室のピアノ移動用キャスターの導入、トレーニング室ストレッチエリアの充実など、より快適に利用いた

だけるよう取り組んだこと。
事業に関しましては、昨年度に引き続き、地域のサークル及び教室の先生に講師としてご協力をいただき、地域と連携しながら実施した。人気の健康麻雀講座は、講座終了後に参加者自らサークルを立ち上げるほど盛況であったこと。
名作映画上映会は上映回数を１日２回に変更し、２７０名の方々に参加していただき、満員になることもあった。上映前に施設紹介、事業告知等を行い、未利用者への施設利用などへも貢献する事業となったこと。
七夕まつりでは、千葉市動物公園、千葉都市モノレール、加曽利貝塚、千葉東警察などに協力を仰ぎ、その後も様々な面で協力体制を継続するなど、地域との連携を強化することができたこと。
課題であった地域連携の強化にあっては、地域クリーンアップを実施し、参加者も徐々ではあるが増えており、継続して実施していること。年間を通じて、地域コミュニティの拠点として様々な方々に来館していただいたこととあります。
次に、９ページの「（２）市による評価」ですが、評価は５段階評価のうち、「Ｂ」といたしました。理由といたしましては、記載のとおりでございますが、利用者への親切・丁寧な対応を徹底しており、利用者アンケートの結果についても高評価であること。
新電力の導入や清掃・施設管理・植栽管理の合理化によるコスト抑制に努めていること。トレーニングルームのさらなる充実や利用者からの要望に迅速・適切に対応する等、利用者にとってより魅力的な施設になるよう努めていること。
自主事業については、提案事項を適切に実施しており、多種多様な情報発信や老若男女問わず楽しめる事業内容など、人を集める多様な工夫がなされていること。
地域住民を初めとした近隣の自治体や学校、施設、イベント等との連携が積極的に行われ、地域に開かれた施設になるよう、様々な工夫がなされている点も評価できること。
受託事業である「絵本の読み聞かせお話し会」は、計画どおり実施されたこと。施設管理についても、おおむね計画どおり実施されたこと。
経営管理業務においても、事業報告や事故報告等、適時に出されており、おおむね管理運営の基準等に適合していること。
これらのことから、市が指定管理者に求める水準などを上回る、すぐれた管理運営が行われていたと判断されたためでございます。
「指定管理者評価シート」の説明については、以上でございます。
○金子部会長　　ありがとうございました。
ただいま所管から一通りご説明をいただき、千葉市若葉区千城台コミュニティセンターの年度評価につきまして評価案が示されました。
まずはじめに、この市当局の作成した評価の妥当性について及び、指定管理者の施設管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また、改善を要する点等について、委員の皆様からご意見をお聞きしたいと思います。
ご質問も含めて、何かございましたらお願いいたします。
○日野委員　　資料８－２の評価シートのモニタリングの最後のページの方の「４　その他」ですけれども、障害者雇用の部分がマイナス２で、多分、その前の「（９）複合施設の連携」がマイナス２となっていまして、先ほどの美浜と若葉と同じ指定管理者なのですが、なぜ差が出たのか、なぜマイナスになったかという点で、ヒアリングなどはどういった結果になったか教えてほしいのですが。

○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　「複合施設の連携」については、平成３０年度は定期的な集まりが行われていない状態でありましたが、今年度はすでに第１回を開催しており、今後は２か月に１回、責任者会議ということで行ってまいりたいと考えています。

内容としましては、先ほど出ました駐車場のこと、喫煙所の問題、合同消防訓練、共用部分での遺失物の取り扱いなどにつきまして、共通認識を持つための会議などを行っていきたいと聞いております。

○金子部会長　　はい。

○吉田委員　　資料８－１の８ページの指定管理者による自己評価の中で、七夕まつりで加曽利貝塚などの協力も仰いだとあるのですが、せっかく若葉区にある施設なのに、加曽利貝塚との連携があまり見られないコミュニティセンターなのかなと思っております。千葉市としてもかなり前面に押し出していく方向にあると考えておりますので、自主事業などでもそういったものを取り扱うよう、指定管理者とのコミュニケーションの中で図られているか教えていただけますか。

○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　指定管理者からは、例えばイベントの際の展示物だとか、かそりーぬのペーパークラフト実施、かそりーぬのイベントなどの連携はとっていると聞いておりますが、やはり十分ではないところはあるかと思いますので、今後、指定管理者には、その辺の取り組みを促すような働きかけをしていきたいと考えております。

○吉田委員　　都賀コミュニティセンターではレプリカを置いているのを拝見しています。千葉市の中でも大きな財産であると思いますので、せっかく若葉区の中にあるのですから、小さいお子さんが身近に感じられるような工夫をしていただくといいと思います。

○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　ありがとうございます。

○金子部会長　　ほかはいかがでしょうか。

○吉田委員　　スポーツ施設が大幅に目標を超えていると思うのですが、これだけの人数が実際に入っても大丈夫なのでしょうか。どこかマックスがあると思うのですけれども。５千人ぐらいを目標にしてくださいというのに対して１万２，７５７人で、２５０％超えというのは。

○金子部会長　　キャパシティの問題ですよね。

○吉田委員　　実際、拝見して、のぼりが大変目立って、ここにあると今まで知らなかった人が多かったのだろうとは思うのですが、逆を言えば、これぐらいが上限の施設なのでしょうか。

○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　開館時間も長いので、利用時間帯がうまく散らばるようにはなると、より受入れがスムーズになると思うのですが。

○吉田委員　　現状は、使いたいといって来て、入れなかったという苦情は出てきていないのですね。

○朝香委員　　ないみたいですかね。

○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　特に伺っておりません。

○吉田委員　　あまりにも人気になって、今まで使われていた方が使えなくなってしまうのもかわいそうですね。

○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　そうですね。例えばアンケートをとった結果、そのような意見が出てくるとなると、時間制にするなどの工夫が必要かと思います

が、指定管理者も、トレーニングルームについてはアピールアピールポイントと考えているところがあり、機械の入れかえやトレーナーの配置などにより、受入れ増を目指していると聞いております。
○吉田委員　　わかりました。
○金子部会長　　混雑状況の把握に努められることをお願いしたいという気がしますよね。目標をかなり上回って、結構なことなのですけれども、混雑の不利益のようなものが生じていないかという点に注意をしていただきたいということでしょうね。
　あと、前の施設の説明のところでもあったかと思うのですが、この指定管理者さんは、結構、自己評価が高いですよね。自己評価はかなり主観で行われているのですかね。市の評価のようにポイントを積み上げるといったことではなく、自己の取り組みを振り返って、よく頑張ったなということであれば「Ａ」だというような感覚の評価をされているということでよろしいですかね。
○飯島若葉区地域振興課地域づくり支援室長　　そうですね。
○吉田委員　　市の評価がどうしてこうなるのか、しっかりコミュニケーションをとって目線合わせはしていかないと、自分は評価されていないと思ってしまうのではないでしょうか。
○朝香委員　　でも、とても実行力のあるセンターですよね。今、見ましたら、全部クリアしてらっしゃるから、きっとそういう部分を含めてだったと思うのですけれどもね。
○金子部会長　　「Ｃ」評価で普通で、「Ｂ」評価ではよくやっていて、「Ａ」評価でも大変すばらしいという、多分そういうレベルだと思いますので、そのあたりの認識について目線合わせがあると良い。大学の評価でいう「Ｃ」というのは大分悪いような感じなのですけれども、この評価であれば「Ｃ」で、特段、問題はないという受け止めで良いと思っていますので。
○稲垣委員　　個別の点数とは別に、全体として千城台というか、あの辺の一帯の中心にうまくなっているなという、設立の目的の２番、ビジョンですかね。市民の連帯感、市民というのは千葉市民ではなくて、その地域の市民の連帯感。笑顔であったり、みんな集まったりして非常にうまく動いている。やはり運営力かなとは思う。運営力もあるし、千城台の一帯の団地のみんなの共同体意識とか、うまく運営しているのではないかなと。これは個別の点数にはならないけれども、結局、総合評価は良くて良いのではないかなという感じはして。
○日野委員　　実際、ほかのコミュニティセンターとも比較すると、非常に先駆的なところというか。
例えば資料８－４の８ページですかね、稼働率の工夫ということで、ホームページでもとりわけＳＮＳを活用するとか、あとは、ポータルサイトを活用するとか、そういう情報発信力という意味でも、他のコミュニティセンターにも参考になることがあれば、情報共有化というか、それぞれのコミセンの中で、こういったやり方がありますよとか、そういった情報共有化もこれから必要になってくるし、それがひいては地域の方々の利便性とかにもつながるかなと思いました。他のそれぞれのコミュニティセンターの良いところを共有化できるような、そういったようなものがあると非常により良くなるかなと思いました。
○金子部会長　　モニタリングレポートを見ましても、プラス評価、すぐれた運営を行っている項目の数も結構多くて、よく取り組まれているなと思いました。
　一方で、障害者雇用の確保など、基準に満たなかった項目も残っていますので、そのよ

うな項目については、対応、改善をお願いしますということも意見として必要かなと思います。

ほかに何かございますか。基本的にはよくやられているというところですよね。

（なし）

○金子部会長　　それでは、委員の皆様からいただいた意見を総合しまして、本委員会としましては、この市の「Ｂ」評価というのは妥当であると考えたいと思います。

また、施設の管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また改善を要する点等の主な意見といたしましては、おおむね良好な管理運営が行われていると考えられると。その上で、同じ区内にある加曽利貝塚との連携強化を図られたいということですね。そして、トレーニング室の利用が大きく増えていることから、混雑状況の把握にも努められたいということ。そして、管理のすぐれた点について、他のコミュニティセンターとの情報共有を図られたいということ。そして、障害者雇用についてはクリアできていない点がありますので、改善に努められたいということですね。そして、その他として、市と指定管理者の間で評価の基準について共通認識を持つようにする必要があるということも補足意見としてつけておきたいと思います。

これらを踏まえて、本部会の意見とするということでよろしいでしょうか。

○吉田委員　　評価の目線の項目を先ほど美浜、若葉に入れていなかったので、共通して入れませんか。

○金子部会長　　そうですかね。では、そういうことで。ということで、こういう意見とするということでご承認いただいたということにいたします。

（異議なし）

○金子部会長　　次に、指定管理者の財務状況等に関してですが、先ほど評価いただきました千葉市若葉文化ホール及び千葉市美浜文化ホールと同じ指定管理者ですので、これは省略をいたします。よろしいですかね。

（異議なし）

○金子部会長　　それでは、これまでの意見を踏まえて、千葉市若葉区千城台コミュニティセンターの指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての本部会としての意見をまとめていくということになりますが、詳細については、私と事務局にて調整するということでご承認いただければと思います。よろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　ありがとうございました。

ここで、先ほど栄町の立体駐車場のところで、この指定管理者に関する運営管理等の意見の中で、モニタリングレポートでクリアできていない項目が１個あったかと思います。サービス介助士の。

○吉田委員　　職員のサービス介助士資格の取得ですね。

○金子部会長　　その部分がクリアできていませんでしたので、その点については改善をお願いしたいということを意見としてつけたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（異議なし）

○金子部会長　　では、そこのところは加えさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

それでは、以上で、議題１の平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての審議を終了します。

最後に、議題２の「その他」について、事務局から説明をお願いします。
○小倉市民総務課長　　それでは、今後の予定につきまして、説明させていただきます。
本日、委員の皆様よりいただきましたご意見等につきましては、金子部会長さんから選定評価委員会の横山会長にご報告をいただきまして、その後、会長さんから市長宛てに、委員会の意見として答申をいただきます。
この委員会の答申を受けまして、私どもは、委員会のご意見を「指定管理者年度評価シート」に記載し、１０月上旬までをめどに、市のホームページに掲載し公表するとともに、指定管理者へ通知をいたします。
同様に、部会の会議録及び委員会会長からの答申につきましても、同じく市のホームページにて公表することになります。公表時期が決まり次第、委員の皆様にはご報告させていただきます。
また、本日の部会の会議録につきましては、後日、委員の皆様にご確認をお願いしたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。以上でございます。
○金子部会長　　ただいまの事務局からの説明について、何かご質問、ご意見はございますか。よろしいですか。
（なし）
○金子部会長　　それでは、最後に、全体を通して委員の皆様から、ほかにご質問、ご意見等はございますか。よろしいですか。
（なし）
○金子部会長　　それでは、皆様方のご協力によりまして、本日の議事はすべて終了いたしました。予定の時間を超過してしまいましたが、無事に終わることができたと思っております。ありがとうございました。
それでは、事務局にお返しいたします。
○宮本市民総務課長補佐　　長時間にわたりまして、慎重なご審議ありがとうございました。
それでは、以上をもちまして令和元年度千葉市市民局指定管理者選定評価委員会第２回市民・文化部会を閉会いたします。
委員の皆様、本日はお忙しい中、誠にありがとうございました。