

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	千葉市勤労市民プラザ（長沼原・幕張）
条例上の設置目的	勤労市民の文化の向上及び健康の増進を図り、もって福祉の増進に寄与するため、勤労市民プラザを設置する。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	勤労市民が安心して、喜びをもって働くことができるよう、雇用対策をはじめ、労働環境の整備や福利厚生の実施等、市が展開する各種施策の一端を担う。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	勤労市民の多様な学習・サークル活動、さらにはスポーツ等の活動の場所として、会議室・多目的ホール・体育館・トレーニング室等多くの機能を備えた施設の効率的かつ効果的な利用促進による、勤労者福祉の増進。
制度導入により見込まれる効果	・利用者目線に立った、事業の企画及び実施、施設の管理等に関するノウハウによる、効率的かつ効果的な施設の管理運営。 ・柔軟な料金設定や幅広い広報による、施設の利用促進。 ・実地の状況に即した対応による、施設の保全・トラブルの未然防止。 ・指定管理者のノウハウと経験を活かした、地域連携との多種多様な企画による、施設の効果的活用及び利用促進。
成果指標※	① 利用者数 ② 稼働率
数値目標※	① 238,000人（指定管理期間最終年度） ② 58%（指定管理期間最終年度）
所管課	経済農政局経済部雇用推進課

※ 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	Fun Space・オーチャー共同事業体
構成団体 （共同事業体の場合）	Fun Space株式会社（代表企業） 株式会社オーチャー（構成企業）
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	令和3年4月1日～令和6年3月31日（3年）
選定方法	非公募
非公募理由	他施設との統合等について引き続き協議・検討する必要がある、その検討に3年を要する見込みであることから、指定期間が短期となるため、市民サービスの低下を招くことなく、管理運営の継続を可能とするために非公募とした。
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

成果指標	数値目標※	令和5年度実績	達成率※
利用者数	238,000人（236,000人）	181,784人	76.4%（77.0%）
稼働率	58.0%（56.0%）	48.7%	84.0%（87.0%）

※ 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	令和5年度実績
利用件数	13,507件
利用料金	42,880,780円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和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	58,399	57,747	実績－計画	748	諸室の夏季貸出中止（長沼原の空調機故障）に伴う利用料金収入減という、指定管理者の責めに帰すべきものではない理由による指定管理料増額のため。
	計画	57,651	57,747	計画－提案	0	
	提案	57,651	57,747			
利用料金収入	実績	42,881	39,182	実績－計画	△ 4,443	新型コロナウイルス感染拡大による利用控えが継続しているため。 コピー利用実費収入を自主事業収入として処理することとしたため。
	計画	47,324	46,394	計画－提案	△ 30	
	提案	47,354	46,424			
その他収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	101,280	96,929	実績－計画	△ 3,695	
	計画	104,975	104,141	計画－提案	△ 30	
	提案	105,005	104,171			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	62,234	61,917	実績－計画	0	
	計画	62,234	61,917	計画－提案	0	
	提案	62,234	61,917			
事務費	実績	22,840	20,073	実績－計画	1,371	光熱費が増加したため。なお、光熱費増加分は指定管理料とは別に補助金として指定管理者に支給済み。 コピー利用に係る経費のうち、利用者によるコピー利用に係る分を按分し、自主事業経費として処理したため。
	計画	21,469	21,199	計画－提案	△ 30	
	提案	21,499	21,229			
管理費	実績	13,693	13,267	実績－計画	△ 1,254	ホームページの内製化や廃棄物の削減により経費を抑えることができたため。 長沼原の空調機故障に伴い、修繕費の一部を空調備品購入に充てることを計画したため。
	計画	14,947	15,025	計画－提案	△ 325	
	提案	15,272	15,025			
委託費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
その他事業費 (備品購入費)	実績	325	0	実績－計画	0	長沼原の空調機故障に伴い、スポットクーラー及び石油ファンヒーターの購入を計画したため。
	計画	325	0	計画－提案	325	
	提案	0	0			
間接費	実績	6,000	6,000	実績－計画	0	
	計画	6,000	6,000	計画－提案	0	
	提案	6,000	6,000			
合計	実績	105,092	101,257	実績－計画	117	
	計画	104,975	104,141	計画－提案	△ 30	
	提案	105,005	104,171			

※「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

- ・「一般管理費」として計上。
- ・経費の内訳及び積算根拠 代表企業本社に関する経費で、次の3項目の担当員の関与時間等の試算結果を目途に計上。
 - ①経理・法務業務（請求・支払、月次報告書・契約書作成等）3,000円×55時間＝165,000円／月／施設
 - ②運営サポート業務（研修開催や不具合対応等）3,000円×14時間＝42,000円／月／施設
 - ③間接経費（ソフトウェア費用や各種保険等）43,000円／月／施設

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和4年度
自主事業収入	実績	16,404	14,433
その他収入	実績		
合計	実績	16,404	14,433

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和4年度
人件費	実績		
事務費	実績	2,036	1,687
管理費	実績		
委託費	実績	8,734	7,982
使用料	実績	4,645	4,043
事業費	実績		
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	15,415	13,712

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和5年度	【参考】令和4年度
必須業務	収入合計	101,280	96,929
	支出合計	105,092	101,257
	収 支(a)	△ 3,812	△ 4,328
自主事業	収入合計	16,404	14,433
	支出合計	15,415	13,712
	収 支	989	721
総収入		117,684	111,362
総支出		120,507	114,969
収 支		△ 2,823	△ 3,607
利益の還元額 [a×20%]		0	0
利益還元の内容		利益還元なし	利益還元なし

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）

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者238,000人の達成 (市設定目標：236,000人以上)	D	・施設利用者数 181,784人(市設定目標の達成率77.0%) (長沼原 86,320人、幕張 95,464人) ・空調機故障により長沼原の一部諸室の貸出中止あり ＜貸出中止期間＞ 視聴覚室、第1和室、第2和室：6/1～9/30 講習室：8/10～9/30
施設稼働率58%の達成 (市設定目標：56%以上)	C	・施設稼働率 48.7% (市設定目標の達成率87.0%) (長沼原 46.0%、幕張 52.5%) ・稼働率(利用回数/利用可能回数)算定にあたり、長沼原の空調機故障に伴う諸室の夏季貸出中止分は利用可能回数から除外している

【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	・提案額 57,651千円、実績額 58,399千円(1.3%増) ・実績額は長沼原の夏季貸出中止に伴う指定管理料増額を反映したもの(増額前 57,651千円) ・指定管理者に帰責する増額と言えないことからC評価とする

【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。）

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		B	C	提案どおりに運営が行われている。 両施設とも消防訓練、地震訓練を1回ずつ実施するとともに、AEDや人工呼吸等の訓練を行うことで防災や救急に対する意識を高めている。
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		B	B	両所長が上級救命講習を受講している 他、幕張においてはトレーニング室にスポーツトレーナーを配置し、さらに第一種電気工事士資格保持者を設備担当として配置し、施設管理において万全な人員配置を行っている。
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		B	C	定期的な点検・清掃を適切に行うなど、提案どおりに施設の維持管理が行われている。 また、長沼原においては、空調機故障の代替としてスポットクーラーや石油ファンヒーターを手配するなど適切に対応した。
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	B	提案に沿った取り組みを行ったほか、長沼原では新たにInstagramを開始、幕張では高度ポリテクセンターとYouTubeでコラボレーションするなどSNSを通じた広報にも取り組んだことで、新たな利用につなげた。 また、社会人対象の自主事業を夜間開催としたことも、施設の認知度向上に寄与し、利用促進につながっている。
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	B	定期的なインターネット検索による評判調査や新規利用者へのヒアリング、満足度調査による分析の実施など、利用者ニーズを汲み取りより良いサービス提供のための努力を行っている。 また、Wi-Fiアクセスポイントを設置し勤労者がテレワークを実施できる環境を整備している。
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		B	B	事業単体での収支に捉われず、施設の役割や利用者のニーズに応じた事業を実施することで利用者の獲得に努めている。 また、勤労者福祉のための事業として新たにキャリアカフェを開始し、気軽に就労や勤労に係る情報を得られる環境作りを行った。 また、「招福祭（長沼原）」、「幕張わくわくのまち（幕張）」といった大型イベントを開催し、施設の認知度向上と活性化に努めている。
施設の事業の効果的な実施				
自主事業の効果的な実施				

【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) 経済農政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
勤労市民の福祉の増進に寄与する自主事業の実施などにより、新たな利用者の獲得に向けた取組みを期待する。	令和4年度	勤労者をターゲットとする事業を社会人が参加しやすい夜間に開催するなど利用促進に取り組んでいるほか、令和5年度からはキャリアカフェを開始し、勤労市民の福祉増進に向けた取組をしている。 また、「招福際（長沼原）」や「幕張わくわくのまち（幕張）」といった大規模イベントを実施することで施設の認知度向上や新たな利用者獲得に努めている。 さらに、近隣では珍しい寄席（幕張）は周辺企業の従業員が来館するきっかけとなっており、自主事業が新たな利用者の獲得につながっている。

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	施設利用者を対象として窓口で調査票を配布・回収し、統計学に基づく集計により分析。また、同時に職員による評価を同項目にて調査。 各項目を大不満から大満足まで10段階で回答し、その総平均で点数化。100点満点のうち、70点以上を合格点とする。 配布期間：2/14～2/29
	回答者数	[長沼原勤労市民プラザ] 318件 [幕張勤労市民プラザ] 308件
	質問項目	(1) 受付の対応 (2) 電話の対応 (3) イベントの充実度 (4) 各種情報提供の充実度 (5) 利用しやすい雰囲気作り (6) ご要望、ご意見への対応 (7) 予約システムの使い勝手 (8) 各部屋の清潔感 (9) 各部屋の空調の快適性 (10) ロビー・エントランスの快適性 (11) トイレの清潔感 (12) 設備・備品の充実度 (13) 館内放送・BGMの適切さ (14) 付帯設備の充実度 (15) 案内掲示物の充実度 その他回答者属性（性別・年代・利用目的等）
結果	[長沼原勤労市民プラザ] 顧客満足度：72.6点 職員評価：69.5点 ・総合的には利用者の方に満足していただいている結果となった。 ・「トイレの清潔感(76.5点)」「各部屋の清潔感(76.4点)」「受付の対応(76.2点)」の評価が高く、衛生面や職員の対応の良さから、快く施設を利用いただいている様子が伺える。 ・視聴覚室利用者等の「各部屋の空調の快適性」が低調な傾向であり、令和4年11月から発生している空調の故障の影響であると推察される。代替としてスポットクーラーや石油ファンヒーターを導入し対応している。 ・総平均では3.1点の乖離であり、職員が利用者以上に施設及び運営の既存の問題点を十分に把握していると言える。 [幕張勤労市民プラザ] 顧客満足度：76.4点 職員評価：77.2点 ・総合的には利用者の方に満足していただいている結果となった。 ・「受付の対応(81.3点)」「トイレの清潔感(80.8点)」「電話の対応(79.6点)」の評価が高く、職員の対応の良さや衛生面から、快く施設を利用いただいている様子が伺える。点数分析では70点以下の項目は無く、上記の項目以外の観点でも、一様に満足度が高い。 ・「予約システムの使い勝手(71.3点)」が若干低調であるため、受付前にパソコンを設置し、使い方がわからない方には丁寧に説明するよう工夫している。 ・職員による評価では、実際の顧客満足度調査と概ね同じ点数で一致している。職員が施設及び運営の既存の問題点を十分に把握していると言える。	

(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
エアコンを早く修理してほしい。	空調は、交換部品が生産終了しているため修理不可。 夏場はスポットクーラー、冬場は業務用ストーブ、石油ファンヒーターにて代替している。 ※令和6年度に市が空調機器の改修工事を予定。
テニスコートのネットがボロボロなので修理してほしい。	要望を受け、ネットの白帯を新調した。
トレーニング室の各マシンが古く使い勝手が悪い。安全のためにも交換してほしい。	指摘後すぐに専門業者による保守点検を実施。点検報告書を市へ提出し、トレーニングマシン交換の必要性を共有した。 ※令和6年6月に市がトレーニングマシンを交換済み。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	■新型コロナウイルスの影響に対する取り組み 新型コロナウイルス感染症が5月8日から5類感染症に移行したことにより、利用目的や利用人数に応じて公平な対応を実施できた。館内での感染症防止対策は気を緩めることなく、継続して実施している。 ■長沼原の空調機故障の対応について 視聴覚室、和室、講習室の空調機が故障して使用できなくなり、夏場は一般利用者の利用については、利用休止の措置をとった。冬場は昨年に続き石油ストーブ等を使用して、利用者の理解を得ながら、安全に事故なく利用を継続することができた。 ■施設管理運営について 募集要項、仕様書等で示されている市の求める水準・内容については最低限の事項として満たしていると考えている。 企画提案書の記載事項についても満たしていると考えている。 常にアンテナをはり、新しい取り組みを実施している。現状維持は後退であるという意識を持ち、毎年改善に努めている。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	■管理運営による成果・実績 長沼原では、空調機故障に伴いスポットクーラーを新規で購入する等の対策を講じたが、夏季期間の安全な利用が困難であったことから、視聴覚室、第1和室、第2和室は6/1～9/30まで、講習室は8/10～9/30まで貸出を中止することとなった。空調の快適性は利用者アンケートでも結果が低調であることから、利用者満足度を向上させるためにも対応が急がれる。 長沼原では、休館等の影響により令和5年度の施設利用者は181,784人（市設定目標の77.0%、市の評価D）にとどまった。 幕張では、午前・午後・夜間いずれも前年度より稼働率が上がっており（52.5%）、新型コロナウイルスによる利用制限のない令和元年度（51.1%）を超える稼働であった。 情報発信や利用促進に努め、高い稼働を維持していることは評価できる。 ■市民の平等利用の確保・施設の適正管理 適切に管理運営が行われている。 ■施設管理能力 両所長が上級救命講習を受講している他、幕張においてはトレーニング室にスポーツトレーナーを配置し、さらに第一種電気工事士資格保持者を設備担当として配置し、施設管理において万全な人員配置を行っている。 ■施設の効用の発揮 大型イベントの開催やSNSを活用した情報発信により認知度向上、ひいては施設の活性化につながっていることは評価できる。 また、勤労者が参加しやすい夜間に「バスケットボール大会（勤労者対象）」や投資に関する講座等を開催し、勤労者の福祉増進に努めたことは評価できる。 さらに、「幕張わくわくのまち」での小学生の職業体験や、特別支援学校と連携した野菜販売を通じて学生の労働体験の提供に積極的に取り組む姿勢は評価できる。 施設の利用者増加や設置目的に沿う運営をしたことは評価に値する。
----------	---	----	--

【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) 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・ 概ね適切に管理運営が行われていると認められる。
- ・ 長沼原は空調機故障の影響があるものの、幕張では新型コロナウイルス感染拡大前の水準まで稼働率を回復させたことは評価に値する。また、光熱費や物価高騰が続く中でも積極的に自主事業に取り組む姿勢は評価できる。
- ・ 施設の老朽化対策や予防保全を計画的に実施し、施設の快適性を向上させることで利用者の満足度を高めるとともに、勤労市民の福祉増進に寄与する自主事業の実施により、新たな利用者の獲得を期待する。