平成25年度

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市民会館 千葉市文化センター 千葉市若葉文化ホール 千葉市美浜文化ホール	指定管理者	アートプレックスちば事業体
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	文化振興課

2 管理運営の実績																																					
(1) 主な実施事業	① 指定管理事業																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>・ホール及び楽屋 ・リハーサル室 ・スタジオ ・会議室等 の管理運営業務</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>建物、設備、備品等の維持管理業務</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td>・事業計画書、事業報告書 ・収支予算書・収支決算書 ・日報、月次事業報告書等 の作成 ・アンケート ・モニタリング等 の実施</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	施設運営業務	通年	・ホール及び楽屋 ・リハーサル室 ・スタジオ ・会議室等 の管理運営業務	維持管理業務	通年	建物、設備、備品等の維持管理業務	経営管理業務	通年	・事業計画書、事業報告書 ・収支予算書・収支決算書 ・日報、月次事業報告書等 の作成 ・アンケート ・モニタリング等 の実施																								
	事業名	実施時期	事業の概要																																		
	施設運営業務	通年	・ホール及び楽屋 ・リハーサル室 ・スタジオ ・会議室等 の管理運営業務																																		
	維持管理業務	通年	建物、設備、備品等の維持管理業務																																		
	経営管理業務	通年	・事業計画書、事業報告書 ・収支予算書・収支決算書 ・日報、月次事業報告書等 の作成 ・アンケート ・モニタリング等 の実施																																		
② 自主事業																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>文化事業</td> <td>通年</td> <td>コンサート等の実施</td> </tr> <tr> <td>その他の業務</td> <td>通年</td> <td>ホスピタリティの向上等</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	文化事業	通年	コンサート等の実施	その他の業務	通年	ホスピタリティの向上等																												
事業名	実施時期	事業の概要																																			
文化事業	通年	コンサート等の実施																																			
その他の業務	通年	ホスピタリティの向上等																																			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>H25年度 (A)</th> <th>H24年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H25目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>千葉市民会館</td> <td>355,305</td> <td>371,980</td> <td>95.5%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>千葉市文化センター</td> <td>222,576</td> <td>239,060</td> <td>93.1%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>千葉市若葉文化ホール</td> <td>64,482</td> <td>67,800</td> <td>95.1%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>千葉市美浜文化ホール</td> <td>130,958</td> <td>128,317</td> <td>102.1%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td></td> <td>773,321</td> <td>807,157</td> <td>95.8%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	施設名	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	千葉市民会館	355,305	371,980	95.5%	—	—	千葉市文化センター	222,576	239,060	93.1%	—	—	千葉市若葉文化ホール	64,482	67,800	95.1%	—	—	千葉市美浜文化ホール	130,958	128,317	102.1%	—	—		773,321	807,157	95.8%	—	—
施設名	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																
千葉市民会館	355,305	371,980	95.5%	—	—																																
千葉市文化センター	222,576	239,060	93.1%	—	—																																
千葉市若葉文化ホール	64,482	67,800	95.1%	—	—																																
千葉市美浜文化ホール	130,958	128,317	102.1%	—	—																																
	773,321	807,157	95.8%	—	—																																

②稼働率(回転率)

千葉市民会館

施設名	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
大ホール	67.2%	65.2%	2.0%	—	—
小ホール	54.7%	53.4%	1.3%	—	—
会議室(7)	61.6%	63.8%	-2.2%	—	—
特別会議室 (2)	46.2%	47.0%	-0.8%	—	—

千葉市文化センター

施設名	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
アートホール	53.3%	57.3%	-4.0%	—	—
セミナー室	46.6%	47.8%	-1.2%	—	—
リハーサル 室(2)	37.7%	38.2%	-0.5%	—	—
スタジオ(2)	29.2%	32.3%	-3.1%	—	—
会議室	61.9%	61.5%	0.4%	—	—
その他諸室	29.6%	32.7%	-3.1%	—	—

千葉市若葉文化ホール

施設名	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
ホール	41.8%	44.7%	-2.9%	—	—
リハーサル 室(2)	40.9%	37.9%	3.0%	—	—

千葉市美浜文化ホール

施設名	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
メインホール	52.5%	52.3%	0.2%	—	—
音楽ホール	68.0%	65.9%	2.1%	—	—
リハーサル室	65.2%	59.4%	5.8%	—	—
スタジオ(2 室)	42.9%	32.8%	10.1%	—	—
会議室	51.2%	52.3%	-1.1%	—	—

<p>(3) 収支状況</p>	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" data-bbox="499 228 1472 489"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (A)</th> <th>計画額 (B)</th> <th>計画比 (A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>523,719</td> <td>525,248</td> <td>99.7%</td> <td rowspan="5">※ ・指定管理委託料の計画比 0.3%減は、美浜文化ホー ルの光熱水費等概算分の 精算による。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>203,040</td> <td>212,505</td> <td>95.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>43,212</td> <td>49,188</td> <td>87.9%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>769,971</td> <td>786,941</td> <td>97.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" data-bbox="499 543 1472 799"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (a)</th> <th>計画額 (b)</th> <th>計画比 (a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>352,855</td> <td>371,209</td> <td>95.1%</td> <td rowspan="5">※ ・事務費の計画比7.8%増 は、光熱水費における電 気・ガス料金の値上げ等 の影響による。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>123,135</td> <td>114,225</td> <td>107.8%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>234,310</td> <td>252,319</td> <td>92.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>58,707</td> <td>59,371</td> <td>98.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>769,007</td> <td>797,124</td> <td>96.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1" data-bbox="499 847 986 947"> <thead> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>964</td> <td>▲ 10,183</td> <td>11,147</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	523,719	525,248	99.7%	※ ・指定管理委託料の計画比 0.3%減は、美浜文化ホー ルの光熱水費等概算分の 精算による。	利用料金	203,040	212,505	95.5%	自主事業	43,212	49,188	87.9%	その他	0	0	0.0%	合計	769,971	786,941	97.8%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	352,855	371,209	95.1%	※ ・事務費の計画比7.8%増 は、光熱水費における電 気・ガス料金の値上げ等 の影響による。	事務費	123,135	114,225	107.8%	管理費	234,310	252,319	92.9%	自主事業	58,707	59,371	98.9%	合計	769,007	797,124	96.5%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	964	▲ 10,183	11,147
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																						
	指定管理委託料	523,719	525,248	99.7%	※ ・指定管理委託料の計画比 0.3%減は、美浜文化ホー ルの光熱水費等概算分の 精算による。																																																						
利用料金	203,040	212,505	95.5%																																																								
自主事業	43,212	49,188	87.9%																																																								
その他	0	0	0.0%																																																								
合計	769,971	786,941	97.8%																																																								
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																							
人件費	352,855	371,209	95.1%	※ ・事務費の計画比7.8%増 は、光熱水費における電 気・ガス料金の値上げ等 の影響による。																																																							
事務費	123,135	114,225	107.8%																																																								
管理費	234,310	252,319	92.9%																																																								
自主事業	58,707	59,371	98.9%																																																								
合計	769,007	797,124	96.5%																																																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																									
964	▲ 10,183	11,147																																																									
<p>(4) 指定管理者が行った処分の件数</p>	<p>< 処分の状況 ></p> <table border="1" data-bbox="499 1037 1472 1420"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th colspan="2">件数(件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">使用許可</td> <td>千葉市民会館設置管理条例第7条</td> <td>3,082件</td> <td rowspan="4">9196件</td> </tr> <tr> <td>千葉市文化センター設置管理条例第7条</td> <td>2,293件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">千葉市文化ホール設置管理条例第7条</td> <td>若葉</td> <td>561件</td> </tr> <tr> <td>美浜</td> <td>3,260件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉市民会館設置管理条例第8条 千葉市文化センター設置管理条例第8条 千葉市文化ホール設置管理条例第8条</td> <td colspan="2">0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉市民会館設置管理条例第9条 千葉市文化センター設置管理条例第9条 千葉市文化ホール設置管理条例第9条</td> <td colspan="2">0件</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数(件)		使用許可	千葉市民会館設置管理条例第7条	3,082件	9196件	千葉市文化センター設置管理条例第7条	2,293件	千葉市文化ホール設置管理条例第7条	若葉	561件	美浜	3,260件	使用不許可	千葉市民会館設置管理条例第8条 千葉市文化センター設置管理条例第8条 千葉市文化ホール設置管理条例第8条	0件		使用の制限	千葉市民会館設置管理条例第9条 千葉市文化センター設置管理条例第9条 千葉市文化ホール設置管理条例第9条	0件																																				
処分の種別	処分根拠	件数(件)																																																									
使用許可	千葉市民会館設置管理条例第7条	3,082件	9196件																																																								
	千葉市文化センター設置管理条例第7条	2,293件																																																									
	千葉市文化ホール設置管理条例第7条	若葉		561件																																																							
		美浜		3,260件																																																							
使用不許可	千葉市民会館設置管理条例第8条 千葉市文化センター設置管理条例第8条 千葉市文化ホール設置管理条例第8条	0件																																																									
使用の制限	千葉市民会館設置管理条例第9条 千葉市文化センター設置管理条例第9条 千葉市文化ホール設置管理条例第9条	0件																																																									
<p>(5) 市への不服申立て</p>	<p>< 件数 > 0件</p>																																																										
<p>(6) 情報公開の状況</p>	<p>< 関連文書の公開状況 ></p> <table border="1" data-bbox="499 1602 1472 1878"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>< 文書開示申出の状況 ></p> <table border="1" data-bbox="499 1931 1310 2048"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※公募時提案書を情報提供として対応した。</p>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○		年次協定書	○	○		事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○		申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件																			
文書名	公開方法(場所)																																																										
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																																								
基本協定書	○	○																																																									
年次協定書	○	○																																																									
事業計画書	○	○																																																									
事業報告書	○	○																																																									
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○																																																									
申出先	開示	不開示	合計																																																								
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																																								
市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件																																																								

3 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の結果

<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>ア 調査方法: アンケート箱を常設し、年間を通して利用者意見の収集を行った。</p> <p>イ 回答者数: 千葉市民会館 224件、千葉市文化センター 107件、千葉市若葉文化ホール 163件、千葉市美浜文化ホール 81件</p> <p>ウ 質問項目: ①当施設を選ばれた理由、②利用回数、③利用施設の種類の種類、④利用目的、⑤スタッフの対応について(受付、技術)、⑥本日の施設満足度</p>
<p>②調査の結果 (抜粋)</p>	<p>千葉市民会館</p> <p>④ 利用目的: 会議 37.0%、講演会 18.8%、教室・サークルの練習や活動 12.9%、教室・サークル等の発表会 4.5%、コンサート 2.7%、演劇・ミュージカル 0.9%、式典 0.9%、個人練習 0.4%、舞踊 0%、その他 19.2%、無回答 2.7%</p> <p>⑤ スタッフの対応について: 15、受付スタッフの服装、対応、説明について 非常に満足 23.3%、満足 65.3%、やや不満 1.1%、不満足 0.6%、無回答 9.7%</p> <p>18、技術スタッフ担当者の説明 非常にわかりやすい 17.4%、わかりやすい 29.5%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 0%、無回答 53.1%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度 100点 23.2%、90点 23.7%、80点 31.3%、70点 8.0%、60点 2.2%、50点 0.9% 40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0.4%、0点 0%、無回答 10.3%</p> <p>千葉市文化センター</p> <p>④ 利用目的: 教室・サークルの練習や活動 31.9%、会議 12.2%、教室・サークル等の発表会 11.2%、個人練習 11.2%、コンサート 6.5%、講演会 6.5%、舞踊 4.7%、演劇・ミュージカル 0.9%、式典 0%、その他 14.0%、無回答 0.9%</p> <p>⑤ スタッフの対応について: 15、受付スタッフの服装、対応、説明について 非常に満足 38.3%、満足 52.3%、やや不満 7.5%、不満足 0%、無回答 1.9%</p> <p>18、技術スタッフ担当者の説明 非常にわかりやすい 24.3%、わかりやすい 28.0%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 0%、無回答 47.7%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度 100点 29.0%、90点 43.0%、80点 23.4%、70点 4.6%、60点 0%、50点 0% 40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 0%</p>

	<p>千葉市若葉文化ホール</p> <p>④ 利用目的: 教室・サークルの等の発表会 29.4%、教室・サークルの練習や活動 13.5%、コンサート 6.7%、 会議 4.3%、式典 4.3%、講演会 3.7%、演劇・ミュージカル 1.8%、舞踊 1.2%、 その他 34.5%、無回答 0.6%</p> <p>⑤ スタッフの対応について: 15、受付スタッフの服装、対応、説明について 非常に満足 47.9%、満足 52.1%、やや不満 0%、不満足 0%、無回答 0% 18、技術スタッフ担当者の説明 非常にわかりやすい 39.9%、わかりやすい 28.8%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 0%、 無回答 31.3%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度 100点 14.7%、90点 41.7%、80点 38.1%、70点 1.8%、60点 0%、50点 0% 40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 3.7%</p> <p>千葉市美浜文化ホール</p> <p>④ 利用目的: 教室・サークルの練習や活動 30.9%、コンサート 21.0%、講演会 8.6%、 教室・サークルの等の発表会 6.2%、会議 6.2%、舞踊 3.7%、個人練習 3.7%、 演劇・ミュージカル 0%、式典 0%、その他 17.3%、無回答 2.4%</p> <p>⑤ スタッフの対応について: 15、受付スタッフの服装、対応、説明について 非常に満足 56.8%、満足 28.4%、やや不満 1.2%、不満足 0%、無回答 13.6% 18、技術スタッフ担当者の説明 非常にわかりやすい 42.0%、わかりやすい 25.9%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 1.2%、 無回答 30.9%</p> <p>⑥ 本日の施設満足度 100点 46.9%、90点 25.9%、80点 14.8%、70点 4.9%、60点 0%、50点 0% 40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 7.5%</p>
<p>③アンケートにより 得られた主な意見、 苦情とそれへの対 応</p>	<p>記述回答:市民会館 142件、文化センター 14件、若葉文化ホール 11件、美浜文化ホール 54件 ・親切に対応してもらった。ありがとうございました。〔市民会館、文化センター、若葉文化ホール、美 浜文化ホール〕 ・特別会議室の使い勝手が良い。〔市民会館〕 ・8時50分から事務室へ入ってよいのか、入り口で待っている人もいるので、事務室入口に部屋鍵授 受に関し何か注意書きや案内を出したほうがいいのではないか。〔市民会館〕 →施設の貸出時間は朝9時からであること、鍵の引き渡しは10分前から行っていることを説明。1階 受付の入口前に表示してあるが、利用者にはわかりにくい位置にある可能性がある。今後は声掛け 等により対応すること。 ・ピアノ(スタインウェイ)、ホールの音響がすばらしい。(音楽ホール)〔美浜文化ホール〕 ・受付が部屋の外でできない。コートかけ、傘立てなど不要の場合に部屋の外に出せない(会議室) 〔美浜文化ホール〕 →部屋の外で受付が可能なこと、不要な備品等はスタジオ倉庫にしまう等の対応が可能であることを 説明。</p>

(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、コールセンター連絡、eメール、電話
②意見、苦情の数	市民会館 0件 文化センター 0件 若葉文化ホール 0件 美浜文化ホール 1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	・美浜文化ホール職員の対応についてのお礼が市長への手紙としてeメールで届いた。

4 指定管理者による自己評価

施設の運営、維持管理及び経営管理については、事業計画に基づき、概ね良好に実施できた。市民サービス、利便性の向上の為、文化施設4館を一括管理するメリットを活かした各館相互の施設予約、チケット販売、利用料の収納形態の多様化(現金、窓口クレジット払、銀行振込)はサービス開始以降、利用者に浸透し、年々利用件数も増加している。また、平成24年から開始した『顧客満足度調査』を、管理施設全てで実施し、事業体として利用者の満足、不満足要素の把握と分析を行うと共に、利用者のニーズや評価を施設運営、事業の実施に活かす取組みを継続的に実施した。さらに、美浜文化ホール第一スタジオの平日の稼働率向上を目的として、新たな割引サービスを提案実施し、前年同期間(8月～3月)比率で回転率29.6%⇒50.6%へと向上させた。

事業においては、『千葉市文化芸術振興計画』の施策に沿って、体験、参加型事業の拡充を行った。『市民文化大学』では、前期、後期の2学期制とすることで、学科数を増やして受講機会の拡充に努めた。『6区市民文化祭』『千葉魂II』では、オーディションで選ばれた市民参加者がプロと一緒に舞台を創りあげ、幅広い年代の市民が、舞台芸術に自らが参加する喜びと、市民の文化芸術活動を拡充する機会を提供した。各公演を観覧された市民にも感動を伝えることができた。

また、市及び学校教育機関との連携で、市内小中学校(小中各1校)にて邦楽アウトリーチ事業を実施したほか、青少年を対象とした演劇教室事業では、演劇ワークショップとその成果発表公演を、プロの劇団員と共演するなど、子どもたちが文化・芸術に触れる機会の充実を図った。さらに、アーツステーション運営事業『アーティストバンクちば』では、プロアーティストに加えてアマチュアアーティストのアーティストバンクを設け、登録アーティストの拡充を図るとともに、新たな事業として、アーティストバンク登録のプロアーティストによる『ワンコインコンサート』をコミュニティセンターで開催し好評を得た。また、ボランティアとの協働による『6区市民文化祭』の開催など、文化の情報発信、普及、啓発に取り組んだ。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>概ね良好に計画通り管理運営されている。</p> <p>ホール系4館一括指定管理のメリットを生かした4館相互利用申請受付や、自主事業チケットの相互販売、利用料の支払方法の多様化(現金、窓口クレジット払、銀行振込)は利用者に浸透し、利用者のニーズにあった事業が展開されている。</p> <p>リスク管理においては今年度から市民会館、文化センターにおいてイベント保険にも追加加入しており、リスク管理意識の高さがうかがえる。</p> <p>緊急時の対応について、平成26年2月8日から9日にかけて降った大雪の影響による帰宅困難者約1,200人に対しての受け入れを市民会館で行い、職員の適切な対応により大きな混乱も無く、無事に帰宅困難者を受け入れることができた。</p> <p>自主事業においては、今年度も平成23年度より続けている4館連携事業である「千葉市で巡るマエストロの旅」を継続し、文化センター、若葉文化ホール、美浜文化ホールの各ホールで連携して行われた。また、「市民文化大学」や「千葉魂II」など、市民参加型の事業、アウトリーチ事業として小中学校で行った「邦楽体験教室」など、子供たちが文化・芸術に触れる機会を創出する事業などを多数実施し、各ホールの特性を活かした事業が展開された。</p> <p>引き続き、ホール等の貸出業務においては、平日の利用率向上等の工夫が必要であること、一括管理における市民サービスの各館連携及び均一化と、利用者意見の収集に努力されたい。</p>
----------	---	----	---

履行状況の確認			
確認事項	履行状況 ※2	備考	
1 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令の遵守	個人情報保護(「千葉県指定管理者等個人情報保護規程」の遵守)	2	適正に執行されている。
	行政手続の明確化(審査基準の作成・公表)	2	お客様へのご利用案内は、施設やホームページに掲載している。
	情報公開規程の策定・遵守	2	適正に執行されている。
	守秘義務の遵守	2	適正に執行されている。
	労働基準法を順守した労働条件の確保	2	適正に執行されている。
	関係法令の熟知・遵守	2	適正に執行されている。
	文書管理規程の策定・遵守	2	適正に執行されている。
モニタリング計画	利用者ニーズ把握(利用者・未利用者アンケートの実施、インターネット書き込みの調査)	2	適正に執行されている。
	事業評価の実施	2	適正に執行されている。
	日報の記録、報告書の提出等	2	適正に執行されている。
リスク管理	損害賠償責任保険等への加入	3	今年度より市民会館、文化センターでイベント保険に加入。
市内産業振興・雇用への配慮	市内産業振興(市内事業者への委託、周辺商店街・地域企業との連携したイベント等実施)	2	適正に執行されている。
	市内雇用・継続雇用への配慮	2	市内、継続雇用を実施。
	障害者雇用への配慮	2	雇用はないが、募集時に排除することは無い。
環境への配慮	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	千葉市のグリーン購入に準拠している。
2 市民サービスの向上			
施設管理	利用条件	2	・4館開館時間 9:00~22:00 ・休館日 市民会館、文化センター、若葉文化ホール 12月29日~1月3日 美浜文化ホール 第3月曜日 12月29日~1月3日
	利用料金の適正な徴収	2	適正に執行されている。
	利用申込みの適正な受付	2	適正に執行されている。
	減免基準に基づく減免の実施	2	適正に執行されている。

利用促進・ 利用者サービス	接遇の向上(バリアフリー化及びユニバーサルデザイン対応を含む)及び苦情対応	2	適正に執行されている。
	利用者の利便性を確保した受付体制	2	・施設仮予約システムの携帯ホームページ実施 導入施設: 市民会館、文化センター、若葉文化ホール(利用件数: 1件) ・施設仮予約システムに係るHPサイト利用実績 導入施設: 全施設(利用件数: 1,259件) ・平成24年9月から、利用料金の支払いについて、銀行振込・クレジットカード適用可とした。(クレジット利用: 210件、振込利用: 226件)
	平日利用の向上	2	第一スタジオ平日割引の実施 実施施設: 美浜文化ホール 実施期間: 平成25年8月～平成26年3月(利用件数: 181件)
広報と情報提供	施設ホームページ(携帯サイト含む)の充実及び適切な運用	2	・ホームページアドレス http://www.ap-chiba.jp/ ・10月からHPに減免及び繰り上げ・延長について表示開始。
	リーフレット、チラシ等の作成・配布によるPR活動	2	適正に執行されている。
3 施設の効用の発揮、施設管理能力			
	千葉市民会館	2	・育成プログラム 子ども育成プログラム 夏休み子どものための落語会(1公演) ・参加・鑑賞プログラム 懐かしの映画音楽名曲コンサート(1公演) 東京フィルハーモニー交響楽団 第46回千葉市定期演奏会(1公演) 桂 歌丸 独演会(1公演) プロアーティスト公演鑑賞事業(共催事業)15演目(24公演) 計画の実施状況 概ね計画どおり
	千葉市文化センター	2	・育成プログラム 舞台セミナー(1回) ・創造プログラム 大人のためのゴスペル教室(全5回) 郷土芸能普及事業(1公演) 伝統文化振興事業(ワークショップ5回、1公演) ・青少年育成事業(ワークショップ15回、1公演) ・参加・鑑賞プログラム 千葉市民文化大学 (本講座、特別講座) プロアーティスト公演鑑賞事業(共催事業) 14演目(16公演) ・連携事業 千葉市で巡るマエストロの旅(1公演) 千葉市6区市民文化祭(1公演) 計画の実施状況 概ね計画どおり

事業計画に基づいた自主事業の実施 (文化事業)	千葉市若葉文化ホール	2	<ul style="list-style-type: none"> ・育成プログラム ホールで思いっきり練習してみよう(2回) ・参加・鑑賞プログラム 若葉アーティストコンサート(2公演) 若葉舞台芸術体験教室 篠笛講座(6講座) ダンス講座(5講座) 若葉芸能フェスティバル(2日) プロアーティスト公演鑑賞事業(共催事業) 12演目(13公演) ・連携事業 千葉市で巡るマエストロの旅(1公演) 千葉市6区市民文化祭(2日) (若葉芸能フェスティバル) <p>計画の実施状況 概ね計画どおり</p>
	千葉市美浜文化ホール	2	<ul style="list-style-type: none"> ・参加・鑑賞プログラム 美浜カブトムシの森(2日) 「影絵」ワークショップ(2回) プロアーティスト公演(3公演) フラの世界(2回) 懐かしの歌謡曲フェスティバル(1公演) ・育成プログラム 1日まるごとCDリスニングコンサート(1回) ウクレレ体験教室(2回) フラ体験教室(2回) 市民プロデューサー育成講座(7回) ・アウトリーチ・インリーチ事業 邦楽体験教室(2回) <ul style="list-style-type: none"> ・連携事業 千葉市6区市民文化祭(2公演) (千葉市芸術文化新人賞受賞者出演作品) 千葉魂2(ワークショップ全52回) 千葉市で巡るマエストロの旅(2公演) 東日本大震災復興支援チャリティイベント(2公演) <p>計画の実施状況 概ね計画どおり</p>
事業計画に基づいた自主事業の実施 (その他事業等)	ホスピタリティの向上	2	適正に執行されている。
ボランティアの活用	ボランティアの活用	2	自主事業にて活用。
執行体制	適正な人員配置・勤務体制	2	適正に執行されている。
	管理運営に必要な資格、技術を持つ職員の配置	2	適正に執行されている。
	職員の管理運営能力向上策	2	適正に執行されている。
	施設の管理運営に必要な許認可等の取得	2	適正に執行されている。

保守管理業務	建物の維持管理	2	適正に執行されている。
	清掃業務	2	適正に執行されている。
	設備点検・備品管理(重要備品の施錠保管含む)	2	適正に執行されている。
	舞台機構設備保守管理	2	適正に執行されている。
	修繕等の報告及び執行	2	適正に執行されている。
	保安警備業務	2	適正に執行されている。
緊急時の対応	危機管理マニュアルの整備・周知	2	適正に執行されている。
	防災訓練等の実施(緊急連絡体制の定期シミュレーション含む)	3	防災訓練の実施 ・市民会館 年2回、 平成26年2月8日～9日にかけての大雪による帰宅困難者受入対応実施(約1,200人) ・文化センター 年2回 ・若葉文化ホール 年2回 ・美浜文化ホール 年2回
業務の委託等	適正な再委託(競争入札の実施を含む)	2	適正に執行されている。
グループ内の役割分担	グループ内の役割分担(事業体内の連絡会議等の開催)	2	・経営会議は3か月に1回実施。事務局を通じ事業体内での会議を随時実施。
4 管理経費の縮減			
収入見積の妥当性	利用料金等の適正な管理	2	適正に執行されている。
	計画に沿った利用料金等の収入	2	計画比95.5%(△947万円)
支出見積の妥当性	計画に沿った支出	2	適正に執行されている。

合計	96
平均	2.0

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった	2	項目
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった	45	項目
1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった	0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア ホールについて、各ホールの特性を生かした利用がなされるよう、さらなる利用者増に向け、継続して努力されたい。
イ 指定管理者の財務状況については、提出された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、共同事業体のうち、1者について、収益及び純資産が少なく、十分な財務体質であるといえないものの、普通預金が潤沢にあることから、ただちに倒産・撤退のリスクは低いものと判断される。その他各者についても、大きな問題はなく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。