

平成30年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	若葉文化ホール	美浜文化ホール
条例上の設置目的	【千葉市文化ホール設置管理条例（抄）】 第1条 本市は、市民の文化の向上を図り、福祉の増進に寄与するため、次のとおり文化ホールを設置する。	
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	当該施設における実演芸術の鑑賞、体験を通じて、周辺地域の住民が心豊かな生活を実現するとともに、多世代、異文化交流の場として、地域コミュニティの発展を支えていくこと。	
ミッション （施設の社会的使命や役割）	【地域文化の創造拠点】 ・親しみやすい鑑賞プログラムの提供 ・地域に密着した文化創作活動の場 ・文化活動を通じた地域住民の交流の場	
制度導入により見込まれる効果	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設の地域性や特性を活かしながら、効率的で円滑な管理運営と有機的な連携による自主事業の展開などを期待する。 ・千葉市若葉文化ホールは千葉市若葉区千城台コミュニティセンターとの併設なので施設全体を一体的に管理することにより、市民サービス及び管理コスト縮減の費用対効果が望める。 	
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設利用者数（楽屋除く） ② 使用件数（楽屋除く） ③ 施設稼働率（楽屋除く） ④ ホール稼働率 	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設利用者数（楽屋除く） ② 使用件数（楽屋除く） ③ 施設稼働率（楽屋除く） ④ メインホール稼働率 ⑤ 音楽ホール稼働率
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 64,000人以上 （30年度：36,500人） ② 860件以上 （30年度：525件） ③ 42%以上 （30年度：29.5%） ④ 平日27.5%以上、土日祝77%以上 （30年度：27.5%・77.0%） 	<ul style="list-style-type: none"> ① 115,000人以上 （30年度：114,900人） ② 2,450件以上 （30年度：2,470件） ③ 55%以上 （30年度：55.5%） ④ 平日35%以上、土日祝87%以上 （30年度：35.0%・87.0%） ⑤ 平日60%以上、土日祝93%以上 （30年度：60.0%・93.0%）
所管課	市民局 生活文化スポーツ部 文化振興課	

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	ちばアートウインド運営企業体
構成団体 （共同事業体の場合）	F u n S p a c e 株式会社
	株式会社バシフィックアートセンター
	株式会社千葉共立
	株式会社ハンズオン・エンタテインメント
	株式会社オーチャー
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都新宿区西新宿3丁目2番26号
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年）
選定方法	公募
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

ア 若葉文化ホール

成果指標	数値目標※	H30年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	最終年度数値目標 64,000人 (63,000人)	33,289人	最終年度数値目標に対する達成率 52.0% (52.8%)
	H30年度数値目標 36,500人		H30年度数値目標に対する達成率 91.2%
② 使用件数（楽屋除く）	最終年度数値目標 860件 (840件)	667件	最終年度数値目標に対する達成率 77.6% (79.4%)
	H30年度数値目標 525件		H30年度数値目標に対する達成率 127.0%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	最終年度数値目標 42% (41%)	36.70%	最終年度数値目標に対する達成率 87.4% (89.5%)
	H30年度数値目標 29.5%		H30年度数値目標に対する達成率 124.4%
④ ホール稼働率	最終年度数値目標 平日 27.5% (27%) 土日祝 77.0% (76%)	平日 39.12% 土日祝 81.11%	最終年度数値目標に対する達成率 平日 142.3% (144.9%) 土日祝 105.3% (106.7%)
	H30年度数値目標 平日 27.5% 土日祝 77.0%		H30年度数値目標に対する達成率 平日 142.3% 土日祝 105.3%

イ 美浜文化ホール

成果指標	数値目標※	H30年度実績	達成率※
① 施設利用者数（楽屋除く）	最終年度数値目標 115,000人 (114,000人)	114,257人	最終年度数値目標に対する達成率 99.4% (100.2%)
	H30年度数値目標 114,900人		H30年度数値目標に対する達成率 99.4%
② 使用件数（楽屋除く）	最終年度数値目標 2,450件 (2,400件)	2,270件	最終年度数値目標に対する達成率 92.7% (94.6%)
	H30年度数値目標 2,470件		H30年度数値目標に対する達成率 91.9%
③ 施設稼働率（楽屋除く）	最終年度数値目標 55%以上 (53%以上)	51.96%	最終年度数値目標に対する達成率 94.5% (98.0%)
	H30年度数値目標 55.5%		H30年度数値目標に対する達成率 93.6%
④ メインホール稼働率	最終年度数値目標 平日 35%以上 (34%以上) 土日祝 87%以上 (86%以上)	平日 46.50% 土日祝 87.98%	最終年度数値目標に対する達成率 平日 132.9% (136.8%) 土日祝 101.1% (102.3%)
	H30年度数値目標 平日 35.0% 土日祝 87.0%		H30年度数値目標に対する達成率 平日 132.9% 土日祝 101.1%

※ 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。なお、若葉文化ホールの利用者数は、吊り天井工事(平成30年9月3日から平成31年2月28日まで)に伴いホールを休館したことを踏まえ、H30数値目標を設定している。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	H30年度実績
顧客満足度80点以上（若葉）	81.4点（総平均点）
顧客満足度80点以上（美浜）	86.1点（総平均点）

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29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	154,757	152,332	実績－計画	△ 104	概算払精算額＋社協等その他入金額 提案時は現業管理費、光熱水費抜き数字の為
	計画	154,861	156,902	計画－提案	51,572	
	提案	103,289	103,859			
利用料金収入	実績	60,778	67,206	実績－計画	4,401	美浜で利用料収入が計画比増
	計画	56,377	66,467	計画－提案	△ 10,653	
	提案	67,030	66,467			
その他収入	実績	10,968	3,618	実績－計画	4,876	JV各社事業協賛費
	計画	6,092	4,869	計画－提案	△ 1,908	
	提案	8,000	8,000			
合計	実績	226,503	223,156	実績－計画	9,173	
	計画	217,330	228,238	計画－提案	39,011	
	提案	178,319	178,326			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	131,274	131,274	実績－計画	0	
	計画	131,274	131,274	計画－提案	0	
	提案	131,274	131,274			
事務費	実績	31,947	31,060	実績－計画	△ 1,576	消耗品費等/予算見込みより減 提案時概算払（光熱水費）含まない
	計画	33,523	40,558	計画－提案	19,615	
	提案	13,908	13,908			
管理費	実績	42,711	39,536	実績－計画	△ 4,585	修繕費、現業管理費等/予算見込みより減 提案時概算払（現業管理費）含まない
	計画	47,296	42,761	計画－提案	31,159	
	提案	16,137	16,144			
委託費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
その他事業費	実績	18,567	15,112	実績－計画	3,699	プロジェクションマッピング等の新たな試み 無料（低廉）の入場料としたことに伴う事業費抑制
	計画	14,868	13,645	計画－提案	△ 2,132	
	提案	17,000	17,000			
本社費・共通費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	224,499	216,982	実績－計画	△ 2,462	
	計画	226,961	228,238	計画－提案	48,642	
	提案	178,319	178,326			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	8,064	8,994
その他収入	実績	0	0
合計	実績	8,064	8,994

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	759	575
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	5,778	7,236
利用料金	実績	131	269
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	6,668	8,080

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	226,503	223,155
	支出合計	224,499	216,982
	収支	2,004	6,173
自主事業	収入合計	8,064	8,994
	支出合計	6,668	8,080
	収支	1,396	914
総収入		234,567	232,149
総支出		231,167	225,062
収支		3,400	7,087
利益の還元額			
利益還元の内容			

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

ア 若葉文化ホール

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数 (楽屋除く)	C	
使用件数 (楽屋除く)	A	
施設稼働率 (楽屋除く)	A	
ホール稼働率	A	平日と土日祝の平均値により評価

イ 美浜文化ホール

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数 (楽屋除く)	C	
使用件数 (楽屋除く)	C	
施設稼働率 (楽屋除く)	C	
メインホール稼働率	B	平日と土日祝の平均値により評価
音楽ホール稼働率	C	平日と土日祝の平均値により評価

【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	概算払分を除いた実績額（103,202千円）と比較

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- ：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理			
市民の平等利用の確保	B	C	情報誌やポータルサイトなど、多様な媒体を通じて広報活動を行っているなどの姿勢は評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、関係法令等の遵守など他の項目を含めて総合的に判断した結果、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	A	C	定期的な自主点検の取組などは評価できるものの、概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た結果、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	A	C	年末年始を除く（美浜文化ホールは第3月曜日も除く）通年開館を実施し幅広い施設利用の確保に努めていることは評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、総合的に判断した結果、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	A	B	夜間受付やWi-Fiアクセスポイントを設置し、利用環境の向上に努めている。また、アンケート調査とは別に顧客満足度調査を実施し、事業の企画立案にあたって、その内容を活用している点や、若葉美浜文化ホール合同によるチーフ会議を新たに設置し、自己モニタリングを行うことにより、市民サービスの向上と業務の効率化についている点を評価した。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	A	C	千葉市ゆかりの音楽家等を活用し、注目度の高い公演を実施したことや、両ホールで連携した企画を実施するなど独自の工夫を凝らし、市民に優れた文化芸術に接する機会を提供した点は評価できるものの、概ね提案時の内容どおりであり、総合的に判断した結果、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	B	C	市内業者の登用や市内雇用の推進などの取り組みは、概ね例年どおりの内容であり、管理運営の基準等の水準と同程度の評価とした。
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
若葉文化ホールの駐車場の運営について、公共交通機関の利用を促すとともに、当施設を借りているイベント主催者が、駐車場に駐車できない事例が複数回あったことから、関係者は施設周辺の駐車場を優先的に利用できる等の工夫をされたい。	平成29年度	ホール主催者へは、主催者専用の駐車スペースを6台当日確保して対応している。併設されているリハーサル室に関しては、練習利用が多くしめ、複合施設であるコミュニティセンター利用者と利用内容としては変わらない為、公平性を保つために満車時は近隣ショッピングセンターに協力していただき、そちらへ誘導するようにしている。
いずれの施設についても、地域の変化を考慮し、企画内容を工夫されたい。	平成29年度	千葉市の中でも特に少子高齢化の進んでいる若葉地域については、高齢者の生きがいの部分で、「小椋佳」の公演や、「若葉芸能フェスティバル」において、生きがいとなる趣味の発表の場を提供している。また、高齢者だけでなく、子供たちへの文化芸術へ触れ合う機会提供としてダンスなどの発表の場や、プロジェクトマッピングの体験、それらの開催日にホールお仕事体験など、ただ見るだけではなく様々なきっかけを提供している。美浜文化ホールにおいては、高齢化だけでなく、海浜幕張地区に新たに移り住む多様な人たちへ向けたクラシックやピアノに関する公演、日本舞踊、高校生へ向けた演劇塾など、文化的興味をもつ様々な機会を提供できるように取り組んだ。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	施設利用におけるアンケート調査、イベントにおける顧客満足度調査
	回答者数	若葉文化ホール 延べ289件、美浜文化ホール 延べ911件
	質問項目	事業報告書「6 アンケート集計・分析」及び「顧客満足度調査分析レポート」参照。
結果	事業報告書「6 アンケート集計・分析」及び「顧客満足度調査分析レポート」参照。	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
ホール舞台裏の清掃用具が丸見えである (若葉)	現状では道具入れがないことから、各清掃用具の整理整頓を常に心がけ、美観を損なわないようにしている。次年度に用具入れの購入も検討中である。
楽屋、着替えカーテン内にほこりがあった (美浜)	施設の利用者入替時、清掃状況の確認を清掃作業担当者に徹底を依頼。カーテンについては、受付スタッフにより、定期的に洗濯する事で清潔な状態で利用者にお使いいただけるよう改善した。
スタッフによってルールが違っていた (美浜)	同一ご利用者へのご説明や案内をどのように実施したかをスタッフ間で引継ぎを徹底すること、利用者へ正しい情報説明やご案内が行えるように、知識や認識の統一化を図っていく。利用者からのご意見を頂戴した際には、できる限り聞き取りを行い、問題の把握に努める。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>・若葉文化ホールにおいては、9月～2月まで吊天井落下防止工事のため休館であった。</p> <p>昨年度より継続して行っている割引サービス「リハーサル室直前割り」によって、休館があったにもかかわらず、利用件数は667件と昨年の673件とほぼ同程度であった。その効果もあり、29年度の9月から2月を除いた実績と比較すると、ホール平日稼働は6.94%、施設全体では4.28%稼働が上昇した。</p> <p>ホール休館明けの事業として生きがづくり事業「小椋佳 歌紡ぎの会」を行い、地域住民へのホール吊天井工事への理解と協力への感謝も含め、ホール窓口のみでの先行販売を行ったところ、先行販売でほぼ売り切れ。満足度調査でも非常に高い評価をうけ、質の高い公演を提供することが出来た。</p> <p>子供向けの「KIDS PERFORMANCE FESTIVAL」においては、親子ワークショップも同時に実施し、お仕事体験として、コンサート会場内でのお仕事体験を行った。小さいころからホールの公演だけでなく、ホールの仕事にも触れる機会を提供し文化的興味を持ってもらうよう取り組んだ。</p> <p>・美浜文化ホールにおいては継続して高い稼働を維持している。</p> <p>たくさんの利用者により気持ちよく利用してもらうよう、音楽ホールの椅子のクリーニングを行ったほか、チャイルドクッションを千葉市の文化施設で初めて導入。4階施設においても利用者の要望に応える形で、備品の追加などを行った。</p> <p>事業においては、「子供のためのお琴教室」を日本三曲協会と共催で実施し、文化育成に努め、教室の参加者が若葉文化ホール事業に出演するなど、2館管理のメリットも活かし活動を行った。生きがづくり事業においては、「ドビュッシー」を題材にトークと音楽で魅力を紹介し、来場者が154名と満席になり、非常に質の高い公演を提供することが出来た。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>施設による取り組みや成果・実績に違いはあるものの、概ね計画どおり、良好に管理運営が行われている。</p> <p>加えて、引き続き、通年開館の継続、顧客満足度調査や両施設合同のチーフ会議を実施している他、若葉文化ホールでの改修工事に伴う施設の一部の休館等の状況があったにも関わらず数値目標を達成していることや、各施設の立地環境を意識した事業を検討・実施するなど、より良いサービスの提供に向けて取り組む姿勢があり、市が求める水準以上の取り組みを行っている。</p> <p>今後も、これまでの管理運営内容を確保しつつ、平日利用の更なる促進など、一層のサービス向上に向けた取り組みを図りたい。</p>
----------	---	----	---

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- (ア) 市の作成した年度評価案の妥当性について
市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。
- (イ) 管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について
 - a 割引制度を導入するなど、利用促進のための工夫がなされており、魅力的な施設運営が行われている点が評価できる。
 - b 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検証し、利用機会の確保に課題があれば、優先予約など方策を検討されたい。
 - c 指定管理者の財務状況について、計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、財務状況は良好であり、特段の問題はみられないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。