

平成26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				
	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				
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)					
	施設名	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	千葉市民会館	344,358	355,305	96.9%	－	－
	千葉市文化センター	214,202	222,576	96.2%	－	－
	千葉市若葉文化ホール	38,677	64,482	60.0%	－	－
	千葉市美浜文化ホール	131,033	130,958	100.1%	－	－
		728,270	773,321	94.2%	－	－
※ 若葉文化ホールについては、平成26年11月1日から平成27年3月31日まで空調設備工事のため休館。						

②稼働率(回転率)

千葉市民会館

施設名		H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
大ホール	平日	56.0%	61.2%	-5.2%	58.0%	-2.0%
	土日祝	77.1%	78.5%	-1.4%	80.0%	-2.9%
	小計	63.5%	67.2%	-3.7%	—	—
小ホール	平日	40.0%	49.5%	-9.5%	51.0%	-11.0%
	土日祝	66.7%	64.5%	2.2%	61.0%	5.7%
	小計	49.2%	54.7%	-5.5%	—	—
会議室(7)		57.4%	61.6%	-4.2%	64.3%	-6.9%
特別会議室 (2)		41.5%	46.2%	-4.7%	47.5%	-6.0%

千葉市文化センター

施設名		H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
アート ホール	平日	40.0%	42.8%	-2.8%	47.0%	-7.0%
	土日祝	73.7%	73.0%	0.7%	78.0%	-4.3%
	小計	51.7%	53.3%	-1.6%	—	—
セミナー室		50.0%	46.6%	3.4%	48.0%	2.0%
リハーサル 室(2)		31.6%	37.7%	-6.1%	39.0%	-7.4%
スタジオ(2)		27.9%	29.2%	-1.3%	33.0%	-5.1%
会議室(4)		58.2%	61.9%	-3.7%	62.3%	-4.1%
その他諸室		28.9%	29.6%	-0.7%	33.3%	—

千葉市若葉文化ホール

施設名		H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
ホール	平日	31.4%	23.8%	7.6%	30.0%	1.4%
	土日祝	71.1%	75.4%	-4.3%	76.0%	-4.9%
	小計	44.6%	41.8%	2.8%	—	—
リハーサル 室(2)		35.9%	40.9%	-5.0%	39.0%	-3.1%

千葉市美浜文化ホール

施設名		H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
メイン ホール	平日	30.0%	34.5%	-4.5%	37.0%	-7.0%
	土日祝	84.5%	86.8%	-2.3%	83.0%	1.5%
	小計	48.9%	52.5%	-3.6%	—	—
音楽 ホール	平日	59.9%	55.5%	4.4%	54.0%	5.9%
	土日祝	93.3%	92.1%	1.2%	91.0%	2.3%
	小計	71.4%	68.0%	3.4%	—	—
リハーサル室		60.4%	65.2%	-4.8%	60.0%	0.4%
スタジオ(2 室)		38.2%	42.9%	-4.7%	33.0%	5.2%
会議室		53.7%	51.2%	2.5%	53.0%	0.7%

(3)収支状況	①収入実績(千円)	<table><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><tr><td>指定管理委託料</td><td>544,630</td><td>544,447</td><td>100.0%</td><td rowspan="5">・その他の計画比増は若葉文化ホール工事休館補填による。</td></tr><tr><td>利用料金</td><td>191,781</td><td>220,537</td><td>87.0%</td></tr><tr><td>自主事業</td><td>43,540</td><td>51,707</td><td>84.2%</td></tr><tr><td>その他</td><td>7,144</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>787,095</td><td>816,691</td><td>96.4%</td></tr></table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	544,630	544,447	100.0%	・その他の計画比増は若葉文化ホール工事休館補填による。	利用料金	191,781	220,537	87.0%	自主事業	43,540	51,707	84.2%	その他	7,144	0	-	合計	787,095	816,691	96.4%			
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																										
	指定管理委託料	544,630	544,447	100.0%	・その他の計画比増は若葉文化ホール工事休館補填による。																										
	利用料金	191,781	220,537	87.0%																											
自主事業	43,540	51,707	84.2%																												
その他	7,144	0	-																												
合計	787,095	816,691	96.4%																												
②支出実績(千円)	<table><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><tr><td>人件費</td><td>352,602</td><td>374,310</td><td>94.2%</td><td rowspan="6">・事務費の計画比増は、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。 その他は、消費税改定に係るシステム改修等の経費。</td></tr><tr><td>事務費</td><td>131,857</td><td>129,061</td><td>102.2%</td></tr><tr><td>管理費</td><td>235,994</td><td>258,476</td><td>91.3%</td></tr><tr><td>自主事業</td><td>56,268</td><td>60,115</td><td>93.6%</td></tr><tr><td>その他</td><td>3,137</td><td>3,137</td><td>100.0%</td></tr><tr><td>合計</td><td>779,858</td><td>825,099</td><td>94.5%</td></tr></table>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	352,602	374,310	94.2%	・事務費の計画比増は、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。 その他は、消費税改定に係るシステム改修等の経費。	事務費	131,857	129,061	102.2%	管理費	235,994	258,476	91.3%	自主事業	56,268	60,115	93.6%	その他	3,137	3,137	100.0%	合計	779,858	825,099	94.5%
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																											
人件費	352,602	374,310	94.2%	・事務費の計画比増は、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。 その他は、消費税改定に係るシステム改修等の経費。																											
事務費	131,857	129,061	102.2%																												
管理費	235,994	258,476	91.3%																												
自主事業	56,268	60,115	93.6%																												
その他	3,137	3,137	100.0%																												
合計	779,858	825,099	94.5%																												
③収支実績(千円)	<table><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><tr><td>7,237</td><td>▲ 8,408</td><td>15,645</td></tr></table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	7,237	▲ 8,408	15,645																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																													
7,237	▲ 8,408	15,645																													

(4)指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <table><tr><th>処分の種別</th><th>処分根拠</th><th colspan="2">件数(件)</th></tr><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>2,428</td><td rowspan="4">7,570</td></tr><tr><td>千葉市文化センター設置管理条例第7条</td><td>2,350</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>368</td></tr><tr><td>美浜</td><td>2,424</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</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</td></tr></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	2,428	7,570	千葉市文化センター設置管理条例第7条	2,350	千葉市文化ホール設置管理条例第7条	若葉	368	美浜	2,424	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		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																	
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	2,428	7,570																																					
	千葉市文化センター設置管理条例第7条	2,350																																						
	千葉市文化ホール設置管理条例第7条	若葉		368																																				
		美浜		2,424																																				
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																																						
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																																						
(5)市への不服申立て	<件数> 0件																																							
(6)情報公開の状況	<関連文書の公開状況> <table><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><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></table> <文書開示申出の状況> <table><tr><th>申出先</th><th>開示</th><th>不開示</th><th>合計</th></tr><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>2 件</td><td>0 件</td><td>2 件</td></tr></table> ※千葉市文化施設等指定管理者提案書を部分開示したほか、1件の情報提供を行った。	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)	2 件	0 件	2 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)	2 件	0 件	2 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	
① アンケート調査の実施内容	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。 イ 回答者数： 千葉市民会館 217件、千葉市文化センター 80件、千葉市若葉文化ホール 136件、 千葉市美浜文化ホール 177件 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
② 調査の結果 (抜粋)	千葉市民会館 ④ 利用目的： 会議 41.0%、講演会 13.4%、教室・サークルの練習や活動 12.4%、 教室・サークル等の発表会 2.8%、コンサート 1.4%、演劇・ミュージカル 0.5%、 個人練習 0.5%、その他 25.3%、無回答 2.7% 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 30.4%、満足 61.7%、やや不満 0.5%、不満足 0%、無回答 7.4% 18、技術スタッフ担当者の説明 非常にわかりやすい 13.3%、わかりやすい 30.9%、少しわかりにくい 0%、 わかりにくい 0%、無回答 55.8% ⑥ 本日の施設満足度 100点 21.2%、90点 30.4%、80点 24.0%、70点 9.7%、60点 4.6%、50点 0% 40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 10.1% 千葉市文化センター ④ 利用目的： 教室・サークルの練習や活動 31.3%、会議 26.3%、講演会 12.5%、 教室・サークル等の発表会 10.0%、舞踊 2.5%、個人練習 1.2%、コンサート 1.2%、 式典 1.2%、その他 8.8%、無回答 5.0% 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 57.5%、満足 32.5%、やや不満 0%、不満足 0%、無回答 10.0% 18、技術スタッフ担当者の説明 非常にわかりやすい 13.8%、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 57.4% ⑥ 本日の施設満足度 100点 35.0%、90点 31.3%、80点 30.0%、70点 1.2%、60点 0%、50点 0% 40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 2.5%

	千葉市若葉文化ホール ④ 利用目的: 教室・サークルの等の発表会 27.2%、教室・サークルの練習や活動 23.5%、会議 9.6%、式典 3.7%、コンサート 2.2%、講演会 2.2%、舞踊 2.2%、演劇・ミュージカル 1.5%、その他 26.4%、無回答 1.5% 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 68.4%、満足 31.6%、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 40.4%、わかりやすい 23.5%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 0%、無回答 36.1% ⑥ 本日の施設満足度 100点 22.8%、90点 39.0%、80点 37.5%、70点 0.7%、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% 千葉市美浜文化ホール ④ 利用目的: コンサート36.2%、教室・サークル等の発表会23.2%、教室・サークルの練習や活動16.9%、その他13.6%、講演会4.0%、舞踊1.1%、会議1.1%、式典0.6%、無回答3.3% 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 56.5%、満足 27.7%、やや不満 0%、不満足 0%、無回答 15.8% 18、技術スタッフ担当者の説明 非常にわかりやすい 58.2%、わかりやすい 20.3%、少しわかりにくい 0%、わかりにくい 0%、無回答 21.5% ⑥ 本日の施設満足度 100点 55.9%、90点 29.9%、80点 7.9%、70点 1.1%、60点 0.6%、50点 0% 40点 0%、30点 0%、20点 0%、10点 0%、0点 0%、無回答 4.6%
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	記述回答: 市民会館 147件、文化センター 21件、若葉文化ホール 5件、美浜文化ホール 113件 ・スタッフの対応が丁寧、親切(市民会館、若葉文化ホール、美浜文化ホール) ・音楽ホールの音響が素晴らしい(美浜文化ホール) ・音楽ホールのピアノが良い(美浜文化ホール) ・鍵の貸出を早めてほしい(市民会館、文化センター) →使用時間の10分前から利用できるようにしているが、当日の利用状況によっては割増料金を加算し繰り上げ利用にも応じている。 ・電話で予約して一週間以内に支払にこななければならない。振り込みにしてほしい。(市民会館) →利用料金が前納制であるため、電話等の仮予約の場合一週間以内のお申込みをお願いしている。市外からの申し込みの場合、銀行振り込みでも対応している。 ・楽屋でのテレビの音が小さすぎて聞えない(美浜文化ホール) →楽屋に設置のテレビ本体からは音声出力をしておらず、音声は楽屋天井のスピーカーから流れるようになっている。各楽屋モニター下に「音は天井のスピーカーから流れています。音量の調節はドア横にある壁のツマミで出来ます」との案内文を掲示し、ご利用者に一目でわかるようにした。 ・昼食が館内(音楽ホール内)でとれると助かる(美浜文化ホール) →音楽ホールは白を基調とした内装で汚れも目立つことから飲食を禁止としているが、ご要望をよく聞き取って、館内共用スペースの活用や会議室のご案内、近隣の飲食店のご案内等、できる限りの対応・提案をしていく。

(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 1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 0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	70代、80代の人にも演劇を楽しんでいただくために、市民会館の洋式トイレが少ないので、和式トイレを洋式に変えてほしい。 →市民会館の安定した管理運営を行うにあたり、空調・排給水・防災関係などの優先して実施しなければならない修繕や工事が多いため、ただちに実施するのは困難である旨回答した。なお、市民会館大ホール利用の場合には、上手(道路側)に5台、下手(JR側)に2台、ホワイエに1台の洋式トイレが設置されていることもお伝えした。

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、市民サービス、利便性の向上のため、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、チケット販売を行うなど、利用者目線の管理運営を行った。決済方法の多様化に対応したサービス(施設利用料等のクレジットカード払、銀行振込)は、開始以降、年々利用者に浸透し、利用件数も増加している。平成24年から開始した『顧客満足度調査』は、利用者の満足、不満足要素の把握と分析を行うとともに、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り組みとして管理施設すべてで継続実施した。さらに、美浜文化ホール第一スタジオの平日稼働率向上を目的とした割引サービスを引き続き実施し、回転率の向上を図った。 文化事業においては、『千葉市文化芸術振興計画』の施策に沿って、体験、参加型事業を重点的に実施した。『千葉市民文化大学』では、前期、後期の2学期制の本講座のほか、特別講座の実施により受講の機会を広げることに努めた。『6区市民文化祭』『千葉魂Ⅲ』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、幅広い年代の市民に舞台芸術に自らが参加する喜びを伝え、文化芸術活動を拡充する機会を提供した。また、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。 市及び学校教育機関との連携では、都賀中学校にて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、登録アーティストの拡充を図るとともに、自主事業にアーティストバンク登録アーティストを積極的に活用し好評を得た。その他、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	概ね良好に計画通り管理運営されている。 施設の利用状況では平成26年度の目標値には届かなかったものの、利用者数は前年度比94.2%とほぼ同等を確保した。ホール等の回転率においては、土日祝は前年度とほぼ同等または上回る成果をあげているホールもあるが、平日は前年を下回っているところが多く、平日の利用促進が課題である。 利用者サービスにおいては、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を実施し、平成24年度からの利用料金の支払方法の多様化(現金払、窓口クレジット払、銀行振込)により利用者の利便性への配慮もなされている。また、通常のアンケート調査に加え、平成24年度から顧客満足度調査を実施し、利用者の細かいニーズ把握に努めている。 自主事業においては、4館連携事業の「千葉市で巡るマエストロの旅」を引き続き文化センター、若葉文化ホール、美浜文化ホールにて実施したほか、各館の特徴を生かしたプログラムを実施した。また、「千葉市民文化大学」や「ベリーダンス体験教室」、芸術文化新人賞受賞者等による指導のもと応募市民による「千葉魂Ⅲ」など市民参加型の事業を多く実施した。 青少年を対象とした事業にも力を入れており、各館において子ども対象のプログラムやワークショップを実施したほか、美浜文化ホールにおいてはアウトリーチ事業として都賀中学校にて弦楽演奏を実施し、子どもたちに文化・芸術に触れる機会を数多く提供した。 ホール等の貸出業務においては平日の利用率向上の更なる工夫を図るとともに、各館の特性を生かした自主事業の実施、一括管理によるメリットを生かした各館の連携により市民サービスの向上に努められたい。
----------	---	---

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(「千葉市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	2	平成25年度より市民会館、文化センター、平成26年3月より若葉文化ホール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	雇用あり。
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:2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:1,388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:351件、振込利用:243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26年8月～平成27年3月(割引利用件数:214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/ ・平成25年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

事業計画に基づいた自主事業の実施 (文化事業)	千葉市民会館	2	・育成プログラム - 子ども育成プログラム - 親子で楽しめるパントマイム(1公演) - 舞台セミナー(1回) ・参加・鑑賞プログラム - フォレストコンサート(1公演) - ペギー葉山&菅原洋一リサイタル(1公演) - プロアーティスト等公演鑑賞事業(共催事業)(20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	・青少年育成事業(ワークショップ17回、1公演) ・創造プログラム - ベリーダンス体験教室(4回) ・育成プログラム - 郷土芸能普及事業(1公演) - 伝統文化振興事業(1公演) ・参加・鑑賞プログラム - 文化センター開館25周年記念事業「ちば落語まつり」(2公演) - 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) 12演目(15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
	千葉市若葉文化ホール	2	・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(3公演) - 若葉舞台芸術体験教室 - ダンス講座(9回) - プロアーティスト公演鑑賞事業(共催事業)(7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 若葉芸能フェスティバル(2日) 計画の実施状況 概ね計画どおり

	千葉県美浜文化ホール	2	・参加プログラム 美浜ジュニアダンスフェスティバル（1回） ・鑑賞プログラム 美浜クラシカルコンサート（1回） プロアーティスト公演（1回） ・参加・鑑賞プログラム 千葉県芸術文化新人賞受賞者出演作品「千葉魂Ⅲ」（ワークショップ全60回、3公演） ・育成プログラム 夏休み美浜こどもまつり（カブトムシの森、パントマイム親子体験教室等）（3日） 市民プロデューサー講座（6回） 美浜アートレクチャー（1回） ・アウトリーチ事業 都賀中学校にて弦楽演奏（2日） ・連携事業 千葉県6区市民文化祭（3事業5公演／内2事業4公演は前述のジュニアダンス及び千葉魂Ⅲ） 千葉市で巡るマエストロの旅（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（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）	2	防災訓練の実施 ・市民会館 年2回 ・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87.0%(△28,756千円)
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	94
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	0	項目
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった	47	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
(1) 平日のホール稼働率向上のための方策を検討されたい。 (2) 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、共同事業体各構成員の財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。