

令和4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） | 当該施設が地域住民に身近な存在として、幅広い文化芸術に触れる場となるとともに、新しい価値観の創造や、文化の担い手を育みその活動を支援すること | |
| 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】 ・市民が気軽に参加できるイベントの提供 ・地域住民の文化創作活動の場 ・文化芸術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 | 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削減の費用対効果が望める。 | |
| 成果指標※ | 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 | 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※ | ① 64,000人以上 （4年度：62,500人） ② 850件以上 （4年度：840件） ③ 41.3%以上 （4年度：40.9%） ④ 平日35.0%以上、土日祝81%以上 （4年度：34.8%・80.8%） | ① 115,000人以上 （4年度：113,500人） ② 2,450件以上 （4年度：2,390件） ③ 53.1%以上 （4年度：52.6%） ④ 平日47%以上、土日祝92%以上 （4年度：46.7%・91.8%） ⑤ 平日68%以上、土日祝95%以上 （4年度：67.5%・94.5%） |
| 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） | Fun Space株式会社(代表企業) 株式会社パ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 | 令和3年4月1日～令和8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※1 | R4年度実績※2 | 達成率※1 |
|----------------|--|-----------------------|---|
| ① 施設利用者数（楽屋除く） | 提案時数値目標 64,000人 (63,000人) | 36,310人 | 提案時数値目標に対する達成率 56.7% (57.6%) |
| | 4年度数値目標 62,500人 | | 4年度数値目標に対する達成率 58.1% |
| ② 使用件数（楽屋除く） | 提案時数値目標 850件 (840件) | 1,003件 | 提案時数値目標に対する達成率 118.0% (119.4%) |
| | 4年度数値目標 840件 以上 | | 4年度数値目標に対する達成率 119.4% |
| ③ 施設稼働率（楽屋除く） | 提案時数値目標 41.3% 以上 (41.0%) | 46.1% | 提案時数値目標に対する達成率 111.6% (112.4%) |
| | 4年度数値目標 40.9% 以上 | | 4年度数値目標に対する達成率 112.8% |
| ④ ホール稼働率 | 提案時数値目標 平日 35.0% 以上 (35.0%) 土日祝 81.0% 以上 (81.0%) | 平日 38.8% 土日祝 77.4% | 提案時数値目標に対する達成率 平日 110.9% (110.9%) 土日祝 95.6% (95.6%) |
| | 4年度数値目標 平日 34.8% 以上 土日祝 80.8% 以上 | | 4年度数値目標に対する達成率 平日 111.4% 土日祝 95.9% |

イ 美浜文化ホール

| 成果指標 | 数値目標※ | R4年度実績 | 達成率※ |
|----------------|--|-----------------------|---|
| ① 施設利用者数（楽屋除く） | 提案時数値目標 115,000人 (114,000人) | 90,917人 | 提案時数値目標に対する達成率 79.1% (79.8%) |
| | 4年度数値目標 113,500人 | | 4年度数値目標に対する達成率 80.1% |
| ② 使用件数（楽屋除く） | 提案時数値目標 2,450件 (2,400件) | 2,423件 | 提案時数値目標に対する達成率 98.9% (101.0%) |
| | 4年度数値目標 2,390件 | | 4年度数値目標に対する達成率 101.4% |
| ③ 施設稼働率（楽屋除く） | 提案時数値目標 53.1% 以上 (53.0%) | 54.1% | 提案時数値目標に対する達成率 101.9% (102.1%) |
| | 4年度数値目標 52.6% 以上 | | 4年度数値目標に対する達成率 102.9% |
| ④ メインホール稼働率 | 提案時数値目標 平日 47.0% 以上 (47.0%) 土日祝 92.0% 以上 (92.0%) | 平日 59.5% 土日祝 87.5% | 提案時数値目標に対する達成率 平日 126.6% (126.6%) 土日祝 95.1% (95.1%) |
| | 4年度数値目標 平日 46.7% 以上 土日祝 91.8% 以上 | | 4年度数値目標に対する達成率 平日 127.4% (127.4%) 土日祝 95.3% (95.3%) |
| ⑤ 音楽ホール稼働率 | 提案時数値目標 平日 68.0% 以上 (68.0%) 土日祝 95.0% 以上 (95.0%) | 平日 67.3% 土日祝 93.6% | 提案時数値目標に対する達成率 平日 99.0% (99.0%) 土日祝 98.5% (98.5%) |
| | 4年度数値目標 平日 67.5% 以上 土日祝 94.5% 以上 | | 4年度数値目標に対する達成率 平日 99.7% (99.7%) 土日祝 99.1% (99.0%) |

※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 | R4年度実績 |
|----------------|--------|
| 顧客満足度80点以上（若葉） | 85.7点 |
| 顧客満足度80点以上（美浜） | 86.4点 |

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | R4年度 | 【参考】 R3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 | 138,685 | 135,421 | 実績－計画 | 9,128 | 光熱水費高騰により指定管理料（概算払）変更、追加 提案には光熱水費概算払い分19,000千円含まない |
| | 計画 | 129,557 | 136,215 | 計画－提案 | 19,000 | |
| | 提案 | 110,557 | 116,967 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 65,809 | 51,661 | 実績－計画 | △ 268 | コロナによる利用中止（美浜22件）や発声を 伴う催事の利用制限等継続のため。 |
| | 計画 | 66,077 | 65,548 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 66,077 | 65,548 | | | |
| その他収入 | 実績 | 5,920 | 5,942 | 実績－計画 | 2,780 | 美：文化庁助成金、社協等他社光熱費入金精 算分は計画には含まない。 |
| | 計画 | 3,140 | 4,490 | 計画－提案 | △ 170 | |
| | 提案 | 3,310 | 5,385 | | | |
| 合計 | 実績 | 210,414 | 193,024 | 実績－計画 | 11,640 | |
| | 計画 | 198,774 | 206,253 | 計画－提案 | 18,830 | |
| | 提案 | 179,944 | 187,900 | | | |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | R4年度 | 【参考】 R3年度 | 計画実績差異・要因分析 | | | |
|---------|------|--------------|-------------|-------|---------|---|
| | | | 差異 | 主な要因 | | |
| 人件費 | 実績 | 139,703 | 139,703 | 実績－計画 | 0 | |
| | 計画 | 139,703 | 139,703 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 139,703 | 139,703 | | | |
| 事務費 | 実績 | 39,137 | 26,886 | 実績－計画 | 8,199 | 光熱水費の高騰による 提案書には光熱水費概算払分19,000千円含まない |
| | 計画 | 30,938 | 35,617 | 計画－提案 | 19,000 | |
| | 提案 | 11,938 | 16,369 | | | |
| 管理費 | 実績 | 10,894 | 11,869 | 実績－計画 | △ 3,599 | 千城台CC分も含めた光熱費の高騰を受けての事務 費の増に対応するため、支払費用を抑える必要が あったため。 |
| | 計画 | 14,493 | 13,943 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 14,493 | 13,943 | | | |
| 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 | 10,853 | 11,804 | 実績－計画 | 1,713 | 当初予定していた事業規模に変更があり、制作費 が想定を上回ったため。 |
| | 計画 | 9,140 | 12,490 | 計画－提案 | △ 170 | |
| | 提案 | 9,310 | 13,385 | | | |
| 本社費・共通費 | 実績 | 4,500 | 4,500 | 実績－計画 | 0 | |
| | 計画 | 4,500 | 4,500 | 計画－提案 | 0 | |
| | 提案 | 4,500 | 4,500 | | | |
| 合計 | 実績 | 205,087 | 194,762 | 実績－計画 | 6,313 | |
| | 計画 | 198,774 | 206,253 | 計画－提案 | 18,830 | |
| | 提案 | 179,944 | 187,900 | | | |

※「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

- ・「事務管理費」として「事務費」に計上（提案書P96）
- ・経費の内訳及び積算根拠
代表企業本社にて行う業務（財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行う）の経費である。
具体的には、①事業計画の進捗管理補助、②役所報告書作成補助、③運営補助、④お客様対応サポート にあたる

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

| 費目 | | R4年度 | 【参考】 R3年度 |
|--------|----|-------|--------------|
| 自主事業収入 | 実績 | 3,799 | 2,279 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 3,799 | 2,279 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | R4年度 | 【参考】 R3年度 |
|---------|----|-------|--------------|
| 人件費 | 実績 | 513 | 375 |
| 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 | 1,927 | 2,236 |
| 利用料金 | 実績 | 166 | 175 |
| その他事業費 | 実績 | 0 | 0 |
| 本社費・共通費 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 2,606 | 2,786 |

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

| |
|--|
| |
|--|

(3) 収支状況

(単位：千円)

| | | R4年度 | 【参考】R3年度 |
|---------|------|---------|----------|
| 必須業務 | 収入合計 | 210,414 | 193,024 |
| | 支出合計 | 205,087 | 194,762 |
| | 収支 | 5,327 | △1,738 |
| 自主事業 | 収入合計 | 3,799 | 2,279 |
| | 支出合計 | 2,606 | 2,786 |
| | 収支 | 1,193 | △507 |
| 総収入 | | 214,213 | 195,303 |
| 総支出 | | 207,693 | 197,548 |
| 収支 | | 6,520 | △2,245 |
| 利益の還元額 | | 0 | 0 |
| 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) | E | 施設利用人数制限は緩和されたが、任意の人数制限を実施する利用者多し。 |
| 使用件数 (楽屋除く) | B | |
| 施設稼働率 (楽屋除く) | B | |
| ホール稼働率 | C | 平日と土日祝の達成率を平均。103.65% |

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) | D | 施設利用人数制限は緩和されたが、任意の人数制限を実施する利用者多し。 |
| 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 | 平日と土日祝の達成率を平均。111.35% |
| 音楽ホール稼働率 | C | 平日と土日祝の達成率を平均。99.35% |

【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 |
|------------|------|---------------------------|
| 市の指定管理料の削減 | C | 提案時と同額(光熱水費概算払い分を除いた額と比較) |

【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 | B | 感染症予防対策の緩和に伴う、HPの更新や館内掲示を随時実施。該当利用者へホールより事前に電話による個別対応により丁寧な説明を行った。 |
| 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 | C | C | |
| 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 | 両ホールとも旧千葉市文化交流プラザよりピアノを移設。ホールのピアノ利用歴がある団体等に対し実際に移設ピアノに触れる機会を設ける試弾会の実施や、リハーサル室にもセミコンサートピアノを設置し利用者の利用目的に応じたピアノの選択肢拡大に繋げる等、両館共に新たな需要の提起と利用促進の足掛かりとした点につき、優れた管理運営が行われていたと判断した。 |
| 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 | C | B | 利用者アンケートにおける意見を踏まえ、美浜文化ホールではリハーサル室のリノリウム(バレーシート)の出し入れの利用者負担を軽減するために台車を導入。使用の際は、スタッフにより使用方法の丁寧な説明を行い、安全性と利便性向上に努めた。また、若葉文化ホールでは利用者アンケート等において舞台スタッフとの打合せ時から当日のフォローに対する高評価のコメントが寄せられており、満足度も高く、利用者目線に立った優れた管理運営が行われていたと判断した。 |
| 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 | | B | B | <p>若葉文化ホールでは、ホール舞台面を使用し小学生ライダーや東京オリンピック閉会式に出演したライダーまで参加のBMX大会を開催。美浜文化ホールでは、開館15周年記念で千葉市出身の画家・石渡美香氏の作品展示する「大ホール展」においてホール客席も使用した展示を実施、5日間で約3,000名が来場した。</p> <p>両ホールともに、ホールの新しい活用方法を提案し新たな客層の掘り起こしに繋がる取り組みを行っており、コロナ禍においても高い稼働率を実現したことから、優れた管理運営が行われていたと判断した。</p> |
| | | | | |
| 自主事業の効果的な実施 | | | | |
| 4 その他 | | / | | |
| 市内業者の育成 | | C | C | |
| 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 |
|--|--------|---|
| ①引き続き、利用者にコロナ禍におけるホールの使用基準を明示することに取り組まれない。 | 令和3年度 | 感染症対策緩和に伴い、制限の変更や緩和事項の内容を随時当ホールHPへ掲載実施。また該当利用者へ連絡を行い、ご利用日にしっかりと使用基準をご理解いただいたうえで安心してご使用いただけるよう事前説明を徹底した。 |
| ②熱中症対策として、冷蔵庫の導入等対応方法について検討されたい。 | 令和3年度 | 楽屋エリア内において、設置スペースにも限りがあること（冷蔵庫を置くとスペースが狭くなる）、衛生面等も考慮し、設置する場所の移動が出来、使用後の洗浄も容易な大型クーラーボックスを、希望者に貸し出しを実施している。 |
| ③大型車両が乗り入れる場合には、事前に連絡をもらう、乗り降りの際にスタッフが立ち会う等、安全対策を検討されたい。 | 令和3年度 | 若葉では、利用者の楽器などを運搬する大型車両が路上での乗り降り、荷下ろしを行うと路線バス、歩行者の妨げとなることから、事前に打合せで大型車両が来館することが確認できた場合には、ホール側駐車場内に専用スペースを事前に確保し、安全に乗り降りや運搬ができる様対応している。 |

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 | 施設利用におけるアンケート調査/催事における顧客満足度調査 |
|------|------|--|
| | 回答者数 | 若葉文化ホール 184件 美浜文化ホール 384件 / 若葉文化ホール 計318件 美浜文化ホール 計354件 |
| | 質問項目 | <p>(施設利用におけるアンケート調査)</p> <p>【両館共通】</p> <p>①当館を選ばれた理由②ご利用回数③初回利用時何で知った④利用会場⑤利用時間区分⑥入場料⑦利用目的 (若葉) ホール (美浜) ホール・4階施設⑧清潔感⑨使いやすさ⑩受付スタッフの服装・対応・説明⑪技術スタッフのマナー・言葉遣い・身だしなみ⑫技術スタッフ担当者の説明⑬お客様の要望⑭技術サービス (舞台進行・照明・音響・タイミング等) ⑮本番までの予約方法、事前打ち合わせ⑯本日の満足度</p> <p>(顧客満足度調査)</p> <p>【若葉】①年齢②性別③お住まいの場所④今まで若葉文化ホールで鑑賞したことがあるか⑤公演を何で知った⑥公演の内容⑦公演全般の内容⑧ホールのスタッフ対応⑨公式HPのわかりやすさ⑩コロナ感染症対策⑪照明 (見やすさ) ⑫音響 (音楽の聞きやすさ) ⑬ (第1回目) お連れのお子様は公演を楽しんでおられましたか⑭ (第2回目) 公演チケットの料金設定</p> <p>【美浜】①年齢②性別③お住まいの場所④今まで若葉文化ホールで鑑賞したことがあるか⑤公演を何で知った⑥公演の内容⑦美浜文化ホール主催の公演の企画⑧ホールのスタッフ対応⑨公演チケットの料金設定⑩公式HPのわかりやすさ⑪施設全体の清潔感⑫照明 (見やすさ) ⑬音響 (音楽の聞きやすさ) ⑭ (第1回目) お連れのお子様は公演を楽しんでおられましたか</p> |
| 結果 | | <p>(施設利用におけるアンケート調査)</p> <p>結果は、「若美：R4年度年次報告書」参照</p> <p>(顧客満足度調査)</p> <p>●主旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観客としてホールを利用する顧客及び主催者としてホールを利用する顧客に対し、顧客満足度調査を実施。 ・様々なホールのニーズをセグメント毎に満足・不満足を明確に数値によって捉えることが可能。 <p>※総合的に70点以上が合格点＝満足となる。</p> <p>【若葉】</p> <p>(第1回目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■実施期間：2022年7月3日 (日) ■公演名：ちばアートウインドこどもまつり2022「BMXパフォーマンス」 ■調査票回収数：59部 ■調査結果点数：顧客満足度総平均点85.3点 (100点満点) <p>公演の内容の満足度点数89.3点 (100点満点)</p> <p>(第2回目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■実施期間：2023年1月21日 (土) ■公演名：若葉ニューイヤーコンサート2023 ■調査票回収数：259部 ■調査結果点数：顧客満足度総平均点86.0点 (100点満点) <p>公演の内容の満足度点数89.0点 (100点満点)</p> <p>【美浜】</p> <p>(第1回目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■実施期間：2022年7月9日 (土) ■公演名：美浜こどもまつり2022KAGEE & WAGAKKI ■調査票回収数：71部 ■調査結果点数：顧客満足度総平均点90.6点 (100点満点) <p>公演の内容の満足度点数96.4点 (100点満点)</p> <p>(第2回目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■実施期間：2022年7月9日 (土) ■公演名：大人のための影絵公演 琵琶と箏と影絵でつづる『今は昔』 ■調査票回収数：92部 ■調査結果点数：顧客満足度総平均点86.9点 (100点満点) <p>イベントの内容の満足度点数93.5点 (100点満点)</p> <p>(第3回目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■実施期間：2022年9月22日 (木) ■公演名：DAICHI×MASASHI Duo Concert ダイチ×マサシ デュオ コンサート ■調査票回収数：92部 ■調査結果点数：顧客満足度総平均点82.1点 (100点満点) <p>公演の内容の満足度点数86.9点 (100点満点)</p> <p>(第4回目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■実施期間：2022年12月21日 (水) ■公演名：尾崎有飛ピアノリサイタル ■調査票回収数：99部 ■調査結果点数：顧客満足度総平均点86.8点 (100点満点) <p>詳細分析結果は、「令和4年度 顧客満足度調査分析レポート」参照</p> |

(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 |
|--|--|
| <p>美浜文化ホール 音楽ホール/事前打合せの方と当日担当の方が同じ方だと、よりスムーズかと感じました。</p> | <p>舞台スタッフの勤務状況により、打合せ時のスタッフが当日に担当出来ない場合もあるため、固定の担当者を強く希望される場合は、次回以降の利用で極力固定の担当者で対応できるよう「前回、固定の担当者で対応希望のご意見有」等のコメントを受付予約システムに記載。打合せ時と当日の担当者が異なる場合は特に、ご利用当日の挨拶から徹底し、お客様の不安解消に努めた。</p> |
| <p>美浜文化ホール メインホール・第2スタジオ/新設ピアノ設置に対する高評価</p> | <p>ピアノの選択肢拡大により、利用目的に応じた施設・ピアノのご提案を実施。また、多くの方々への周知案内として、当ホールHPに案内を掲載。また以前よりホールを利用いただいているお客様へピアノ新設・導入の案内はがきを送付した。</p> |
| <p>若葉文化ホール 舞台スタッフの打合せ時から当日までの利用者フォローに対する高評価</p> | <p>打合せ時には感染症対策を考慮した客席の配置図や舞台上の演者間の距離等の詳細な話し合いを実施。当日にはスムーズな音響・照明操作からこまめな消毒作業まで利用者の気持ちに沿ったサービス提供を徹底したことで、利用者アンケートでも「技術スタッフの対応がいつも素晴らしく感謝している」「技術スタッフのすばらしさでこちらのホールを利用している」等舞台担当者へのコメントが多く、高評価につながった。</p> |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| | | | |
|------------------|----------|-----------|--|
| <p>総括 評価</p> | <p>B</p> | <p>所見</p> | <p>(若葉) ホール稼働率は、対市目標比で平日+4%、土日祝-3.4%。使用件数は対目標比で+163件、前年度比112%と伸長。特にホール平日稼働率は、舞台練習割引をはじめとする割引料金が、浸透してきたこと、美浜と若葉の2館による相互利用予約、案内などにより、ちばアートウインド運営企業体として、管理運営を開始した初年度（H28年度）の平日稼働率23.9%から38.8%と14%以上稼働を上げてきている。 旧京葉銀行プラザから、スタインウェイピアノを指定管理者として修繕、移設を実施。既存のスタインウェイピアノと合わせピアノ2台所有の体制を活かし、利用者にとって新たなホール利用方法の提供を図り、満足度向上に繋げる取り組みとした。また、新規導入したピアノの利用を安心して利用いただく為に、事前にピアノの状態やタッチの確認をいただく『試弾会』を実施、80名が参加。ピアノ導入の告知と合わせて、次年度以降の利用に繋げることができた。 事業においては、小学生の参加者を含めた『BMXパフォーマンス』や幼児から小学生を対象とした『えほんの巻き寿司作り』などスポーツから食文化まで幅広いジャンルで楽しめる企画を実施。特に『BMXパフォーマンス』については、身近な公共ホールでのステージパフォーマンスという普段では経験の出来ない新たなステージを提供し、未だ来館したことのない市民の方々にもホールを認知、利用いただくきっかけにすることができた。</p> <p>(美浜) メインホール稼働率は対市目標比で平日+12.8%、土日祝-4.3%と、若葉同様、平日は目標を大きく上回る結果とした。音楽ホール稼働率は、平日-0.2%、土日祝-0.9%と僅かに目標に届かなかったものの、コンクール録音・録画の利用が昨年度に引き続き定着し、コロナ前の稼働を上回る結果となった。 利用者サービス向上の取り組みとして、特に、感染症対策の緩和に伴い、変更または継続される制限について、お客様の混乱を極力避け、安心して利用いただけるよう、スタッフ一同、丁寧で正確な情報提供を心掛けた。必要に応じて、HPや館内掲示等の一方向の案内にとどまらず、ホール側から該当の利用者様に対し、変更点についての案内を直接電話で案内するなど、配慮した。そのような日々の心掛けから、利用者アンケートでは、全384件中100点-80点が340件とサービスや施設面ともに非常に高い評価をいただく結果となった。また、スタッフの対応に関してご指摘いただくコメントに対しては、スタッフ間での共有を徹底し、再発防止、改善に努めた。 事業においては、地域の芸術団体やサークルを招いた『サークル支援フェス』や開館15周年を記念し、千葉市出身の絵画作品を展示した『大ホール展』など、より多くの方々にホールに足を運んでいただく機会を設け、地域ホールの活性化に繋げた。</p> |
|------------------|----------|-----------|--|

(2) 市による評価

| | | | |
|----------|---|----|---|
| 総括 評価 | B | 所見 | 新型コロナウイルス感染症の制限が徐々に緩和されてきた中で、利用者への制限等の変更内容の周知を徹底し、利用者目線にたった施設運営を行った。その中で、各種割引制度の活用や、丁寧な対応によりロコミなどにより、特に若葉文化ホールの施設稼働率はコロナ禍前を上回り、過去最高となった。 今までの取り組みで得た経験を活かしつつ、BMXのパフォーマンスや文化交流プラザから移設したピアノの試弾会など、新たな客層へのアピールや既存の利用者へのアピールなど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たものと判断しB評価とした。 |
|----------|---|----|---|

【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
 - (ア) 特別支援学校サポートプログラムについて、評価できる。今後も続けていただきたい。
 - (イ) 空割減免等の各種割引制度は評価できる。引き続き周知いただきたい。
 - (ウ) 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。