

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	町田市文化交流センター		
施設概要	【所在地】 町田市原町田4-1-14 【供用開始】 2008年5月30日 【開館日時】 月曜日～日曜日／9:00～21:00(最大22:00まで延長使用可)、自動車駐車場は8:30～22:30、自転車駐車場は7:00～24:00 【延床面積】 3,590.73㎡ 【建物構造】 鉄骨・鉄骨鉄筋コンクリート造陸屋根地下2階付7階建 うち当施設は5～7階、自動車駐車場、自転車駐車場 【施設内容】 会議室(けやき東・西、サルビア東・西、カトレア、コスモス)、ホール、和室、スタジオ、ギャラリー、テラス、附属設備(楽屋2室)、自動車駐車場(30台)、自転車駐車場(51台)		
設置目的	市民に地域交流の場及び文化活動その他の活動の場を提供することにより、市民の文化活動の普及及び中心市街地への来訪の促進を図り、もって文化の振興及び中心市街地の活性化に寄与するため。		
設置根拠法令・条例	町田市文化交流センター条例		
所管部課	経済観光部産業政策課	問合せ先	042-724-3296
施設ホームページURL	http://www.poppo.jp/cultural_exchange_center_of_machida/meeting_room.html https://www.city.machida.tokyo.jp/bunka/bunka_geijutsu/cul/plaza/		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社町田まちづくり公社	法人番号	9012301002392
指定管理者所在地	町田市原町田4-10-20		
指定期間	2021年4月1日～2026年3月31日		
指定管理業務の内容	(1)町田市文化交流センターの利用に関する業務(案内、受付、料金徴収、設営、撤収等) (2)施設及び設備の維持管理に関する業務(清掃、保守点検、設備管理、警備等) (3)その他業務(事故・災害時の対応、事業報告書の作成等)		
利用料金制	☐ 該当 ☒ 併用 ☐ 非該当	選考方法	☐ 公募 ☒ 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
文化交流・振興に向けた参画型事業の検討と実施	毎年度	認知度の向上および利用促進を目的として、子ども向けの参加型イベントを開催した。
夜間稼働率の向上の取り組みを従来以上行い、年間主要施設の夜間稼働率を35%に向上	毎年度	年間主要施設の夜間稼働率は前年に比べ1.1ポイント増加して26.4%になったが、目標値に対して8.6ポイント届かなかった。
電気料金等にかかる経費の削減	毎年度	水光熱費料金の高騰を受け共有部分の節電、終了した施設はこまめに消灯するなど前年から引き続き節電に取り組んだ。

3. 昨年度の課題

内容	・利用料金収入及び稼働率の回復に取り組んでいただきたい。 ・文化交流・振興に向けた参画型事業の検討と実施を行っていただきたい。
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	A	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	「2. 選定時の提案内容」の参画型事業については、2024年8月に自主事業として実施し、地域の親子を中心に参加があり、当日も非常に盛り上がっていた。また、夜間利用率については、目標値へは8.6ポイント届かなかったが、過去に利用実績のある団体に対して積極的に案内を行ったことで2023年度比で1.1ポイント増加した点は評価できる。 「3. 昨年度の課題」の利用料金収入及び稼働率の回復については、稼働率が2023年度比で1.1ポイント増加しており、前記の営業努力もあり徐々に回復してきていると考えられる。 「5. サービスの質に関する評価」においては、アンケート調査による利用者満足度は安定して良い評価となっており、利用者に満足いただける施設として運営できていると判断できる。また、利用料金収入は継続して増加していることもあり、今後も利用者が増加していくことが見込まれる。 以上のことから、市の要求水準以上の運営が行われていることから、総合評価はAとする。	

【評価対象年度 2024年度】

指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	2024年度の利用料金収入は、2023年度比1.9%(1,547千円)の増加となりました。稼働率については、主要施設において1.1ポイント、施設全体では0.4ポイントの増加となりました。特筆すべき点として、近年は伸び悩んでいた夜間利用において、ケータリング利用の増加が寄与し、夜間稼働率が0.8ポイント上昇いたしました。今後も夜間利用の促進に積極的に取り組んでまいります。 自主事業の取り組みについては、2024年8月23日にホールにて「まちなか大道芸&ワークショップ」を開催しました。ターミナル市民広場のイベントと連携したことで、多くの家族連れにご参加いただき、地域交流の促進と施設の魅力向上に寄与したものと考えております。 利用者満足度調査においては、施設・附属設備・料金に関する評価の平均が、92.6%と高い評価をいただきました。一方で、料金に関する満足度:85.4%にとどまり、決済手段が現金のみである点についてご意見をいただきました。現在決済手段が多様化しているため、キャッシュレス対応を今後検討してまいります。
-------------------------------	--

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】 2024年 4月 1日～ 2025年 3月 31日 【配布枚数】 499枚 【回収枚数】 437枚 【回収率】 87.6% 【調査方法】 窓口受け取り
------	---

指標1	評価基準		目標	結果	評価
利用者満足度	A: 85%以上 B: 65%以上～85%未満 C: 65%未満		90.0%	97.0%	A
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2021	2022	2023	2024	2025
目標値(当初)	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値	86.0	86.7	98.1	97.0	

指標2	評価基準		目標	結果	評価
利用料金収入	A: 83,000千円以上 B: 70,000千円以上82,999千円以下 C: 69,999千円以下		84,449千円	83,185千円	A
指定期間内における実績(単位: 千円)					
年度	2021	2022	2023	2024	2025
目標値(当初)	82,452	83,672	84,449	85,234	86,026
実績値	57,490	79,784	81,638	83,185	

指標3	評価基準		目標	結果	評価
主要施設(会議室・ホール)の稼働率	A: 50%以上 B: 40%以上～50%未満 C: 40%未満		50%	45.7%	B
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2021	2022	2023	2024	2025
目標値(当初)	48.0	49.0	50.0	51.0	52.0
実績値	34.9	45.8	44.6	45.7	

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	利用者満足度については、総合満足度が97.0%と高く、A評価となった。内訳を見ると施設、附属設備、スタッフ対応、会場設営サービスで満足度90%を超えており、利用者サービスとしては高い満足度を得られている。利用料金収入は目標値を下回ったものの、評価基準はAを上回った。一方、主要施設の稼働率は、目標未達となり評価基準でもBとなったが、2023年度と比較し増加していることから、営業努力もあり、認知度が高まってきていると判断できる。これらを総合的に判断した結果、サービスの質が市の要求水準以上と判断し、A評価とする。

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

【評価対象年度 2024年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	利用申請の受付等、平等・公平な取扱いを行い、誰もが利用しやすい施設づくりに努めているか	受付～利用終了時までの業務マニュアルの有無	公平な取扱いのための業務マニュアルが整備されていることを現地にて確認した。	適
	広範で適切な広報活動を実施しているか	HPへの掲載及びパンフレットの配布	会議室検索サイト3社、自社HPに情報掲載を確認。施設内にパンフレットの設置を確認した。	適
針・施設の管理運営方針	警備保安業務は適切に行われているか	警備保安上の問題を迅速に報告している	通常は毎月の定例会で、緊急の場合は、迅速に市への報告が行われていることを報告書にて確認した。	適
	自己評価(セルフモニタリング)は適正に行われているか	月1回の自己評価実施	毎月自己評価が行われていることを月1回の定例会資料にて確認した。	適
個人情報保護・個人情報公開	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か	個人情報保護規程の整備と研修の実施	個人情報保護規程が整備され研修が行われていることを、現地及びヒアリングにて確認した。	適
	情報公開のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か	情報公開規程の整備と研修の実施	規程が整備され研修が行われていることを、現地確認及びヒアリングにて確認した。	適
要望対応	要望、苦情等の対応は迅速かつ適切か(市へ適切に報告しているか)	苦情発生から市への報告までの体制整備	苦情対応体制が整っていることを計画書の対応フロー図及び報告書で確認した。	適
	要望、苦情等への対応を通じて、発生抑制のためのサイクルは備わっているか	トラブル発生後の改善提案の有無	トラブル発生後の改善提案について、直後の定例会資料にて確認した。	適
危機管理	緊急時に備えた体制、マニュアル、指導訓練等は適切か	緊急時対応マニュアルの整備、消防訓練の実施	緊急時の体制が整っていることを、業務マニュアルで確認。年1回の消防訓練の実施を報告書にて確認した。	適
	傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生ずる損害賠償責任に対応できるか	協定で定められた保険に加入する	協定で定められた保険への加入を、保険証書にて確認した。	適
人的安定性	サービス提供及び施設等の維持管理のために人員及び有資格者が適切に配置されているか	仕様書に定める管理・警備の業務基準を満たした人材で運営を行う	業務基準を満たした人材で運営していることを、事業報告書及びヒアリングにて確認した。	適
	職員の勤務条件は適切か	法令及び社内規程等を遵守した勤務体制	社内就業規則が徹底され適切な勤務体制で運営していることを、労働条件モニタリングにて確認した。	適
管理経費の削減	指定管理に関する経費の設定額は妥当か	光熱水費等、指定管理部分を個別に算出できない経費については面積按分で算出する	経費の内訳が面積按分で算出されていることを、決算書類等で確認した。	適
	管理経費の削減に向けた努力をしているか	省エネ計画の実行	省エネ計画に基づき、こまめな消灯等管理経費の削減に努めていることを、ヒアリングで確認した。	適
地域貢献	地域社会活動等への参加を図っているか	中心市街地でのイベント開催、参加等	中心市街地で行われるイベント開催を通じた地域活動の実施を現地で確認した。	適
	市内業者の活用や市民雇用の促進など市内産業の活性化に寄与しているか	日常的に発注するものについては市内事業者を優先する。	消耗品の市内事業者への発注を、請求書等で確認した。	適
稼働率取組向上へ	職員の接客技術向上への取組みを行っているか	接客マニュアルの活用	接客技術向上の取り組みのための接客マニュアルが整備されていることを現地で確認した。	適
	利用者等からのモニタリング(アンケート等)を実施しているか	年1回以上のモニタリング(アンケート等)の実施	利用者アンケートが年間を通して実施されていることを、業務報告書で確認した。	適

【評価対象年度 2024年度】

(2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
会計事務経理	会計経理事務	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年2月27日にモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	適
労働条件	労働条件	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年2月27日にモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	各項目が要求水準を満たしていることを、月1回実施している定例会でのヒアリングや報告資料、年度計画書、年度報告書、月次報告書等にて確認した。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位: 千円

年度 項目		2021		2022		2023		2024		2025	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	0	0	0	7,535	0	8,572	0	7,077	0	
	利用料金	82,452	57,490	83,672	79,784	84,449	81,638	85,234	83,185	86,026	
	自主事業	14,836	1,542	14,759	3,717	15,144	13,120	15,540	22,947	15,948	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	97,288	59,032	98,431	91,036	99,593	103,330	100,774	113,209	101,974	0
支出	人件費	17,989	22,816	18,169	21,059	18,350	24,515	18,534	25,977	18,719	
	維持管理経費	59,161	48,080	59,321	63,362	59,463	59,633	59,605	61,701	59,750	
	自主事業	14,361	1,298	14,713	3,056	15,077	11,047	15,452	20,798	15,837	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	91,511	72,194	92,203	87,477	92,890	95,195	93,591	108,476	94,306	0
総計(収入-支出)		5,777	-13,162	6,228	3,559	6,703	8,135	7,183	4,733	7,668	0

町田市指定管理者事業継続支援金(2021年度) 4,663千円

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2021	2022	2023	2024	2025
経常利益率	-3.2	2.2	-1.0	2.2	
負債比率	2.9	3.2	2.9	3.5	

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	利用料金収入は2023年度と比較し、増加した。これに伴い、支出も増加しているが、総計としては黒字であり、指定管理事業として適切な執行で、安定的に運営できていた。