

【評価対象年度 2020年度】

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	<p>【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、付属設備(楽屋2室)、自動車駐車場(30台)、自転車駐車場(51台)</p>		
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	<a href="http://www.poppo.jp/cultural_exchange_center_of_machida/meeting_room.html">http://www.poppo.jp/cultural_exchange_center_of_machida/meeting_room.html</a> <a href="https://www.city.machida.tokyo.jp/bunka/bunka_geijutsu/cul/plaza/">https://www.city.machida.tokyo.jp/bunka/bunka_geijutsu/cul/plaza/</a>		

(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	2016年4月1日～2021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) (4)自主事業に関する業務(ソーシャルダンスパーティーの開催、ケータリングサービスの実施等)		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input checked="" type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 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
管理経費の縮減(適正な人員配置、空調管理や未稼働施設の消灯の徹底)	2020年度	適正な人員配置による人件費削減、長期割引契約締結による電気代削減等により管理経費縮減を達成
地元貢献(ケータリングやリネンサービス等の市内事業者への発注)	2020年度	ケータリングとリネンサービスを市内事業者へ発注し地元貢献を達成

3. 昨年度の課題

内容	管理経費を利用料金収入で賄えるよう、引き続き利用の拡大を図るとともに、経費削減に取り組む必要がある。合わせて、夜間の稼働率は依然として低いため、自主事業での活用等を含めた夜間の利用促進に取り組む必要がある。
----	---

4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>B</b>	【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)	2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、4月1日から6月7日まで臨時休館を行い、1月8日から3月31日まで夜間利用を停止した。さらに、年間を通して利用者の自粛傾向が続いたことから、利用料金収入及び稼働率は2019年度と比較して大幅に減少となった。 稼働率を向上させるため、感染拡大防止用貸出備品の充実や、感染防止対策を記載したダイレクトメールの送付等の取組みが行われた。また、適正な人員配置による人件費削減や、電気料金の長期割引契約締結による電気代削減等、管理経費の縮減を実現したことも評価できる。利用者満足度も安定して良い評価であり、安心して運営を任せることができる。 新型コロナウイルス感染症の影響が長期化しているため、まずは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。	
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)	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、臨時休館や営業時間の短縮を行ったため、当初の計画とは大幅に乖離のある結果となり、利用料金収入及び稼働率は2019年度と比較して大幅な減少となった。そのなかでも適正な人員配置及び業務効率化により人件費を削減し、電気料金の長期割引契約の締結により電気代を削減するなど、経費の縮減を実現できた。	

## 【評価対象年度 2020年度】

### 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	<b>【調査期間】</b> 2020年4月～2021年3月 <b>【配布】</b> 301件 <b>【回収】</b> 174件 <b>【回収率】</b> 57.8% <b>【調査方法】</b> 利用者(利用団体)に調査票を配布し、アンケートボックスまたは受付で回収
------	--

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	80.0%	89.2%	<b>A</b>	
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2016	2017	2018	2019	2020
目標値	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0
実績値	93.0	97.0	84.4	82.6	89.2

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	86,800千円	44,780千円	<b>C</b>	
指定期間内における実績(単位: 千円)					
年度	2016	2017	2018	2019	2020
目標値	84,000	84,700	85,400	86,100	86,800
実績値	77,778	80,468	74,813	76,738	44,780

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: 47%以上 B: 40%以上～47%未満 C: 40%未満	55.0%	31.8%	<b>C</b>	
指定期間内における実績(単位: )					
年度	2016	2017	2018	2019	2020
目標値	53.0	53.5	54.0	54.5	55.0
実績値	48.7	50.1	51.3	45.9	31.8

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
<b>B</b>	利用者満足度については、施設や設備、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、目標達成及びA評価となった。利用料金収入及び主要施設の稼働率はC評価となったが、新型コロナウイルス感染症の影響による予約取消が1,803件あり、金額にして33,651千円にも上っている。この影響がなければ利用料金収入は78,431千円、稼働率は41.4%となっていた可能性が高いことから、サービスの質は市の要求水準を達成していると判断できる。

【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 2020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	業務マニュアルがあること、公平な取扱いがなされていることを確認。	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HPIに情報掲載を確認。施設内にパンフレットの設置を確認。	適
針・施設の管理運営方針	物品(備品・消耗品)の維持管理は、適切に行われているか	備品台帳・消耗品台帳を作成し、年1回の棚卸しを行う	2021年3月に棚卸しが行われ、適切に管理されていることを、備品・消耗品台帳で確認。	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回の定例会にて確認。	適
自主事業	自主事業に対する考え方及び事業内容は、施設の目的に沿っているか	施設の目的に沿った自主事業の実施	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ダンスパーティー等の自主事業は自粛した。	適
	業務の実施を妨げない範囲において、自主事業が開催されているか	一般の予約を優先する	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ダンスパーティー等の自主事業は自粛した。	適
情報公開・個人情報保護	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	規程が整備され研修が行われていることを、規程及びヒアリングで確認。	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、規程及びヒアリングで確認。	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及び報告書で確認。苦情等の発生時はすぐに市へ報告がなされた。	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、直後の定例会で確認。	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2回の消防訓練の実施を定例会で確認。	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、会計・経理モニタリングにて確認。	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、労働条件モニタリングにて確認。	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で確認。	適
管理経費の縮減	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、会計・経理モニタリングで確認。	適
	管理経費の縮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縮減に努めていることを、ヒアリングで確認。	適
地域貢献	地域社会活動等への参加を図っているか	ターミナル周辺活性化協議会等への参加	ターミナル周辺活性化協議会への参加を、協議会会議の場で確認。	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。	リネンサービスの市内事業者への発注を、会計・経理モニタリングで確認。	適

【評価対象年度 2020年度】

稼働率 組向 み上 への	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を、接客マニュアルで確認。	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。	適

(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
モニタリング その他	会計・経理モニタリング	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。	2021年2月24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
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。または、改善のための対策が講じられている。	2021年2月24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、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	2016		2017		2018		2019		2020		
	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	5,122	5,122	5,510	5,510	6,708	9,172	6,370	3,736	6,014	1,390
	利用料金	84,000	77,778	78,635	80,468	85,400	74,814	86,100	76,738	86,800	44,780
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	89,122	82,900	84,145	85,978	92,108	83,986	92,470	80,474	92,814	46,170
支出	人件費	25,402	25,073	25,493	25,117	25,914	21,853	26,175	23,542	26,438	22,266
	維持管理経費	63,720	51,460	58,652	53,228	66,194	54,742	66,295	54,453	66,376	46,154
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	89,122	76,533	84,145	78,345	92,108	76,595	92,470	77,995	92,814	68,420
総計(収入-支出)	0	6,367	0	7,633	0	7,391	0	2,479	0	-22,250	

町田市指定管理者事業継続支援金(2020年度) 7,643千円

(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	2016	2017	2018	2019	2020
経常利益率	9.1	8.5	-2.0	8.6	-14.0
負債比率	6.6	5.8	5.2	4.3	2.4

【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	利用料金収入については、新型コロナウイルス感染症の影響により2019年度と比較して41.6%もの大幅減少となった。支出については、指定管理者の努力により人件費や光熱水費が削減され、2019年度と比較して12.3%の減少となった。初めての赤字となったが、サービス低下に繋がるような無理な経費削減は行われておらず、指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。