

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、付属設備(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) (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 checked="" type="checkbox"/> 該当	<input 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
文化交流・振興に向けた参画型事業の検討と実施	2022年度	近隣でイベントを開催している団体と連携を視野に、子どもの遊び場等の事業を検討した。
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	2021年度	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、2021年度の主要施設の夜間稼働率は16.8%だった。
電気料金等にかかる経費の削減	2021年度	電気料金の長期割引契約を締結し、使用料金の縮減を図った。

3. 昨年度の課題

内容	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。
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	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)	2021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12日から4月24日まで夜間利用の新規受付を停止した。また、4月25日から5月31日まで臨時休館を行い、6月1日から9月30日の期間と1月21日から2月13日の期間は20時間閉館としたことから、利用料金収入及び稼働率は目標値以下となった。 依然として新型コロナウイルス感染症の影響が大きかったが、2020年度と比較すると利用料金収入及び稼働率ともに増加している。 稼働率を向上させるため、2020年度に利用が多かった上位100団体を重点顧客と定めてダイレクトメールの送付等の取り組みが行われた。利用者満足度は安定して良い評価となっており、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、引き続き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。	

【評価対象年度 2021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)	2021年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で休館や時間短縮営業を余儀なくされ、お客様からのキャンセルが多数発生したが、丁寧な対応を行ったことで、評価を下げることなく運営を行うことが出来た。アンケート結果からも満足度は8割を超える評価を頂いた。満足度の中でも特に、他の施設には無い「会場設営」の満足度は高い評価をいただいております。当施設を選ぶきっかけにもなっている。 年間を通しての利用者は、新型コロナウイルス感染症での影響により2019年度と比較すると、全体として3割ほど減少している。特に夜間の利用が回復していない状況の為、DMなどを利用し営業を行い利用者回復に努めたい。
-------------------------------	--

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】2021年4月～2022年3月 【配布枚数】500枚 【回収枚数】259件 【回収率】51.8% 【調査方法】利用者(利用団体)に調査票を配布し、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	90.0%	86.0%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2021	2022	2023	2024	2025
目標値	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値	86.0				

※施設、附属設備、料金、スタッフ対応、会場設営サービス、予約システムに関する6項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者の割合)

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	82,452千円	57,490千円	C

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	82,452	83,672	84,449	85,234	86,026
実績値	57,490				

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	48.0%	34.9%	C

指定期間内における実績(単位:)

年度	2021	2022	2023	2024	2025
目標値	48.0	49.0	50.0	51.0	52.0
実績値	34.9				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	利用者満足度については、施設、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985件あり、金額にして18,919千円となった。この影響がなければ利用料金収入及び稼働率ともにB評価の基準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 2021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。	適
施設・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	問題が発生した場合は毎月の定例会で確認。緊急の場合は、迅速に市への報告を受けた。	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回の定例会にて確認。	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、ヒアリングにて確認。	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、事業報告書及びヒアリングにて確認。	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、労働条件通知書やタイムカード等で確認。	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、ヒアリングで確認。	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	中心市街地でのイベント開催、参加等	周辺地元団体への参加や、中心市街地で行われるイベント開催を通じた地域活動をヒアリングで確認。	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。	リネンサービス等の市内事業者への発注を、請求書等で確認。	適

【評価対象年度 2021年度】

稼働率向上への取り組み	職員の接客技術向上への取り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。	2022年3月14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。	2022年3月14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

項目	年度	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		0		0		0	
	利用料金	82,452	57,490	83,672		84,449		85,234		86,026	
	自主事業	14,836	1,542	14,759		15,144		15,540		15,948	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	97,288	59,032	98,431	0	99,593	0	100,774	0	101,974	0
支出	人件費	17,989	22,816	18,169		18,350		18,534		18,719	
	維持管理経費	59,161	48,080	59,321		59,463		59,605		59,750	
	自主事業	14,361	1,298	14,713		15,077		15,452		15,837	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	91,511	72,194	92,203	0	92,890	0	93,591	0	94,306	0
総計(収入-支出)	5,777	-13,162	6,228	0	6,703	0	7,183	0	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				
負債比率	2.9				

【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	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入は想定を大幅に下回っているが、2020年度46,170千円と比較すると約25%の増加となった。2021年度の収支差額もマイナスだが、2020年度△22,250千円と比較すると回復傾向にあるため、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。