

平成26年度

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市高洲市民プール 他7施設	指定管理者	テルウェル東日本・スポーツクラブNASグループ
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

2 管理運営の実績																																																																	
(1) 主な実施事業	① 指定管理事業 <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>施設の広報、貸出、利用受付、使用許可等</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td>事業計画・事業報告書、管理規程作成等</td> </tr> </tbody> </table> ② 自主事業 <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教室・イベントの開催</td> <td>通年</td> <td>各種スポーツ教室の開催</td> </tr> <tr> <td>物販事業</td> <td>通年</td> <td>水泳、テニス、卓球等のスポーツ用品販売</td> </tr> <tr> <td>スポーツ用品貸出サービス</td> <td>通年</td> <td>卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等</td> </tr> <tr> <td>コピー・FAX送受信サービス</td> <td>通年</td> <td>コピー(白黒、カラー)、FAX送受信</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	施設運営業務	通年	施設の広報、貸出、利用受付、使用許可等	維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等	経営管理業務	通年	事業計画・事業報告書、管理規程作成等	事業名	実施時期	事業の概要	教室・イベントの開催	通年	各種スポーツ教室の開催	物販事業	通年	水泳、テニス、卓球等のスポーツ用品販売	スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等	コピー・FAX送受信サービス	通年	コピー(白黒、カラー)、FAX送受信																																					
事業名	実施時期	事業の概要																																																															
施設運営業務	通年	施設の広報、貸出、利用受付、使用許可等																																																															
維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等																																																															
経営管理業務	通年	事業計画・事業報告書、管理規程作成等																																																															
事業名	実施時期	事業の概要																																																															
教室・イベントの開催	通年	各種スポーツ教室の開催																																																															
物販事業	通年	水泳、テニス、卓球等のスポーツ用品販売																																																															
スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等																																																															
コピー・FAX送受信サービス	通年	コピー(白黒、カラー)、FAX送受信																																																															
(2) 利用状況	① 利用者数(人) <table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度 (A)</th> <th>H25年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H26目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>427,397</td> <td>406,919</td> <td>105.0%</td> <td>419,127</td> <td>102.0%</td> </tr> </tbody> </table> ② 稼働率 <table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度 (a)</th> <th>H25年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H26目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>69.6%</td> <td>67.2%</td> <td>2.4%</td> <td>70.0%</td> <td>-0.4%</td> </tr> </tbody> </table>	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	427,397	406,919	105.0%	419,127	102.0%	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)	69.6%	67.2%	2.4%	70.0%	-0.4%																																												
H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																													
427,397	406,919	105.0%	419,127	102.0%																																																													
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)																																																													
69.6%	67.2%	2.4%	70.0%	-0.4%																																																													
(3) 収支状況	① 収入実績(千円) <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>232,245</td> <td>232,993</td> <td>99.7%</td> <td rowspan="3">・指定管理委託料決算額: 追加利益還元額分748千円(自主事業利益の1/2)を減額</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>65,997</td> <td>67,366</td> <td>98.0%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>23,767</td> <td>18,790</td> <td>126.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,524</td> <td>2,777</td> <td>126.9%</td> <td rowspan="2">その他: 自主事業利益1/2還元額および、自動販売機利益補償金</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>325,533</td> <td>321,926</td> <td>101.1%</td> </tr> </tbody> </table> ② 支出実績(千円) <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>194,182</td> <td>194,182</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">自主事業: 自主事業の支出額と利益還元額 その他: 重油清算額879千円他</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>48,061</td> <td>58,692</td> <td>81.9%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>44,318</td> <td>49,806</td> <td>89.0%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>20,698</td> <td>16,470</td> <td>125.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,335</td> <td>456</td> <td>292.8%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>308,594</td> <td>319,606</td> <td>96.6%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ③ 収支実績(千円) <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>16,939</td> <td>2,320</td> <td>14,619</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	232,245	232,993	99.7%	・指定管理委託料決算額: 追加利益還元額分748千円(自主事業利益の1/2)を減額	利用料金	65,997	67,366	98.0%	自主事業	23,767	18,790	126.5%	その他	3,524	2,777	126.9%	その他: 自主事業利益1/2還元額および、自動販売機利益補償金	合計	325,533	321,926	101.1%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	194,182	194,182	100.0%	自主事業: 自主事業の支出額と利益還元額 その他: 重油清算額879千円他	事務費	48,061	58,692	81.9%	管理費	44,318	49,806	89.0%	自主事業	20,698	16,470	125.7%	その他	1,335	456	292.8%	合計	308,594	319,606	96.6%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	16,939	2,320	14,619
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																													
指定管理委託料	232,245	232,993	99.7%	・指定管理委託料決算額: 追加利益還元額分748千円(自主事業利益の1/2)を減額																																																													
利用料金	65,997	67,366	98.0%																																																														
自主事業	23,767	18,790	126.5%																																																														
その他	3,524	2,777	126.9%	その他: 自主事業利益1/2還元額および、自動販売機利益補償金																																																													
合計	325,533	321,926	101.1%																																																														
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																													
人件費	194,182	194,182	100.0%	自主事業: 自主事業の支出額と利益還元額 その他: 重油清算額879千円他																																																													
事務費	48,061	58,692	81.9%																																																														
管理費	44,318	49,806	89.0%																																																														
自主事業	20,698	16,470	125.7%																																																														
その他	1,335	456	292.8%																																																														
合計	308,594	319,606	96.6%																																																														
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																															
16,939	2,320	14,619																																																															

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞ <table><tr><td>処分の種別</td><td>処分根拠</td><td>件数</td></tr><tr><td>使用許可</td><td>千葉市スポーツ施設設置管理条例第5条</td><td>301,165</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉市スポーツ施設設置管理条例第6条</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉市スポーツ施設設置管理条例第7条</td><td>0</td></tr></table>				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉市スポーツ施設設置管理条例第5条	301,165	使用不許可	千葉市スポーツ施設設置管理条例第6条	0	使用の制限	千葉市スポーツ施設設置管理条例第7条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																													
使用許可	千葉市スポーツ施設設置管理条例第5条	301,165																																													
使用不許可	千葉市スポーツ施設設置管理条例第6条	0																																													
使用の制限	千葉市スポーツ施設設置管理条例第7条	0																																													
(5)市への不服申立て	＜件数＞0件 ＜概要＞																																														
(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞ <table><tr><td rowspan="2">文書名</td><td colspan="3">公開方法(場所)</td></tr><tr><td>当該施設</td><td>市政情報室</td><td>左記以外の方法</td></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>計算書類</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><td>申出先</td><td>開示</td><td>不開示</td><td>合計</td></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>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr></table> ※開示決定がなされた事案の概要 ※不開示決定がなされた事案の概要				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	○	○	－	計算書類	○	○	－	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)	0 件	0 件	0 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	○	○	－																																												
計算書類	○	○	－																																												
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)	0 件	0 件	0 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	<期間:平成26年6月15日～平成26年7月14日>(スポーツ施設のみ) ア 調査方法 施設にアンケートボックスを設置し、意見の収集を行った イ 回答者数 688人 ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用方法、(5)利用頻度、(6)利用種目、(7)利用時間、(8)予約方法、(9)スタッフ対応、(10)施設満足度
	<期間:平成26年11月15日～平成26年12月14日>(スポーツ施設のみ) ア 調査方法 施設にアンケートボックスを設置し、意見の収集を行った イ 回答者数 644人 ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用方法、(5)利用頻度、(6)何で知りましたか、(7)利用種目、(8)利用時間、(9)予約方法、(10)スタッフ対応、(11)施設満足度
② 調査の結果	<期間:平成26年6月15日～平成26年7月14日>(スポーツ施設のみ) ア 回答者の属性:男性270人、女性416人(20代以下 146人、30代 67人、40代 97人、50代 71人、<u>60代以上 306人</u>) イ 利用者の住居:中央区81人、稲毛区104人、<u>若葉区160人</u>、花見川区53人、美浜区125人、緑区75人、千葉市外86人 ウ 利用方法: 個人(73%)、団体(23%)、イベント・教室(2%)、大会(1%)、その他(1%) エ 利用頻度:ほぼ毎日23人、週3～4回77人、<u>週1～2回348人</u>、月3回24人、月2回57人、月1回74人、年に数回79人 オ 利用種目:卓球(29%)、バドミントン(25%)、プール(12%)、グラウンドゴルフ(4%)、テニス(4%)、弓道(4%)、その他(22%) カ 利用時間 <u>ちょうど良い(71%)</u>、まあ良い(22%)、長い(1%)、短い(6%)、わからない(1%) キ 予約方法 <u>とても良い(30%)</u>、<u>まあ良い(38%)</u>、やや悪い(8%)、非常に悪い(2%)、わからない(24%) ク スタッフの対応 <u>とても良い(57%)</u>、まあ良い(39%)、やや悪い(1%)、非常に悪い(0%)、わからない(4%) ケ 施設満足度 <u>とても良い(37%)</u>、<u>まあ良い(54%)</u>、やや悪い(7%)、非常に悪い(1%)、わからない(2%) <期間:平成26年11月15日～平成26年12月14日>(スポーツ施設) ア 回答者の属性:男性240人、女性404人(20代以下 105人、30代 39人、40代 90人、50代 72人、<u>60代以上 335人</u>) イ 利用者の住居:中央区76人、稲毛区77人、<u>若葉区194人</u>、花見川区62人、美浜区103人、緑区80人、千葉市外49人 ウ 利用頻度:ほぼ毎日11人、週3～4回63人、<u>週1～2回381人</u>、月3回24人、月2回67人、月1回45人、年に数回49人 エ 何で知りましたか:友人(57%)、市政だより(22%)、千葉市HP(7%)、チラシ(1%)、指定管理者HP(1%)、その他(12%) オ 利用種目:卓球(28%)、バドミントン(19%)、テニス(11%)、プール(8%)、グラウンドゴルフ(9%)、その他(25%) カ 利用時間 <u>ちょうど良い(65%)</u>、まあ良い(26%)、長い(1%)、短い(7%)、わからない(2%) キ 予約方法 <u>とても良い(24%)</u>、<u>まあ良い(49%)</u>、やや悪い(8%)、非常に悪い(2%)、わからない(17%) ク スタッフの対応 <u>とても良い(52%)</u>、まあ良い(44%)、やや悪い(1%)、非常に悪い(1%)、わからない(2%) ケ 施設満足度 <u>とても良い(31%)</u>、<u>まあ良い(60%)</u>、やや悪い(7%)、非常に悪い(2%)、わからない(1%)
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	<期間:平成26年6月15日～平成26年7月14日> 要望: 体育館の照明が暗く感じる。(みつわ台体育館) 対応: 電球交換の結果十分な照度を確保できた。
	<期間:平成26年11月15日～平成26年12月14日> 要望: トイレを洋式にしてほしい。(古市場体育館) 対応: 市と指定管理者で対応を協議中。
(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、電話、電子メールなど
② 意見、苦情の数	3件(市長への手紙)
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	(意見・苦情) 市長への手紙① 練習内容を制限しても構わないので、市営球場の硬式野球での練習使用を許可してもらいたい。 回答: 現在硬式球の使用を禁止している球場は、十分な設備がないため安全面から禁止している。 市長への手紙② 常連なので北谷津温水プール使用時に毎回減免カードを提示する必要はないのではないか。 回答: 施設職員の入れ替わりもあることから、常連であってもカードは提示してもらいたい。

4 指定管理者による自己評価			
・施設の維持管理の内容		管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、概ね計画書のとおりであった。	
・自主事業の実施内容		管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、概ね計画書のとおりであった。	
・その他業務の実施状況		管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、概ね計画書のとおりであった。	
5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	・利用促進のためスポーツ教室、トレーニング室でのミニレッスンなどの自主事業を実施した結果、利用者数が増加したことが認められる。結果として利用料金収入の増加にもつながっている。 ・利用者の要望を取り入れ、利用環境改善のための修繕を積極的に実施している。 ・利用者アンケートの結果、利用者満足度は90%を超えており、良好な運営が行われていることが認められる。 ・総合的な評価としては概ね管理運営の基準、事業計画通りの管理運営が良好に行われていたと認められる。
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			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報保護マニュアルの作成	2	個人情報保護方針を作成している。
	全従業員に対する定期研修の実施	2	全職員に定期的に研修を実施した。
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規定の作成	2	スポーツ施設指定管理者情報公開規定を作成。
関係法令等の遵守 (労働条件)	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	関係法令等を遵守している。
モニタリング の考え方	自己評価の方法	2	事業報告書に記載。
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート、意見箱、HP
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	市内業者への委託率 53.0%
公正な利用受付	手続きの明確化・透明化に向けた取り組み	2	スポーツ施設予約システムを構築。 コンピュータによる自動抽選を実施。
(2)市民サービスの向上			
施設・設備の貸出方法	利便性の向上、優先予約対応	2	利用調整会議の開催。 スポーツ用品貸出サービスの実施。
利用者への支援	相談・苦情への対応	2	内容を分析・評価し、今後の対応に活かした。
	緊急時の対応	2	急病・負傷者発生時に適切に対応している。
利用料金	利用料金の設定	2	条例に規定されている利用料金の範囲内で設定。
	利用料金の減免	2	条例・規則に定める減免のほか、指定管理者の提案により、65歳以上の高齢者、ひとり親世帯、生活保護世帯、生計中心者の失業世帯を減免(個人利用のみ)を実施している。

(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	利用促進のための広報活動	2	パンフレット作成のほか、日刊紙への折り込み、市政だより、HP、地域コミュニティ誌等を活用した。
	利用者サービス	2	事業計画どおり実施した。
管理体制	人員配置	2	事業計画通り配置した。
	職員研修の実施	2	事業計画通り実施した。
施設・備品の維持管理	建築物、建築設備、備品の保守管理	2	建築基準法第12条に規定する点検の実施を実施した。
	清掃、警備その他	2	事業計画どおり実施した。
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	概ね事業計画どおり実施できた。
(4)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	計画比96.6%(△11,012千円)
	管理経費の縮減取組み	2	計画的な修繕を実施することで修繕費の削減に努めた。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比98.0%(△1,369千円)
	自主事業収入は計画通りか	3	計画比126.5%(4,977千円)

合計	49
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

2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった

1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

1	項目
23	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- (1)自主事業の収入が計画額を大きく上回っており、評価できる。
(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、共同事業体構成員のうち1者について、誤謬計上が発見されたことは注視する必要があるものの、ただちに事業継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。