

令和元年度 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	千葉アイススケート場
条例上の設置目的	スポーツの振興及び市民の健康の増進を図る。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	
ミッション (施設の社会的使命や役割)	
制度導入により見込まれる効果	民間の事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上につなげる。
成果指標※	
数値目標※	
所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

※ 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	(株)パティネレジャー
構成団体 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都豊島区巣鴨2-6-1
指定期間	平成26年4月1日～令和6年3月31日(10年)
選定方法	公募による
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金収入(独立採算制)

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

成果指標	数値目標※	令和元年度実績	達成率※

※ 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	令和元年度実績
利用者数(人)	80,946人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		令和元年度	【参考】 平成30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	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
利用料金 収入	実績	57,462	140,758	実績－計画	△ 21,948	台風被害で臨時休業期間が発生し、収入減となった。
	計画	79,410	161,528	計画－提案	△ 71,547	大規模改修工事による休館で利用者数の減少。
	提案	150,957	155,256			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	△ 21,000	補償額の納入が4月以降となったため。
	計画	21,000	0	計画－提案	21,000	市工事による休館に伴う営業補償額の発生による。
	提案	0	0			
合計	実績	57,462	140,758	実績－計画	△ 42,948	
	計画	100,410	161,528	計画－提案	△ 50,547	
	提案	150,957	155,256			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和元年度	【参考】 平成30年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	76,763	98,978	実績－計画	△ 7,461	台風被害による臨時休業での人員減。
	計画	84,224	98,616	計画－提案	19,474	提案当初より常勤・非常勤の賃金平均の増額。
	提案	64,750	64,750			
事務費	実績	33,545	44,023	実績－計画	987	改修工事に伴う下水道使用料の増加及び社用車台数増によるガソリン代・修理代等の増加。
	計画	32,558	48,163	計画－提案	△ 3,271	科目見直しに伴う減少。
	提案	35,829	35,829			
管理費	実績	29,168	39,033	実績－計画	△ 2,058	台風被害による臨時休業で経費減。
	計画	31,226	38,716	計画－提案	△ 8,772	減価償却終了による減少。
	提案	39,998	68,456			
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	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
間接費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	139,476	182,034	実績－計画	△ 8,532	
	計画	148,008	185,495	計画－提案	7,431	
	提案	140,577	169,035			

※「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。

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	令和元年度	【参考】 平成30年度
自主事業収入	実績 16,663	44,364
その他収入	実績 0	0
合計	実績 16,663	44,364

イ 支出

(単位：千円)

費 目	令和元年度	【参考】 平成30年度
人件費	実績 8,722	19,937
事務費	実績 2,717	6,956
管理費	実績 3,119	1,252
委託費	実績 0	0
使用料	実績 0	0
事業費	実績 0	0
利用料金	実績 0	0
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 0	0
合計	実績 14,558	28,145

間接費の配賦基準・算定根拠

(3) 収支状況

(単位：千円)

	令和元年度	【参考】平成30年度
必須業務	収入合計	57,462
	支出合計	139,476
	収 支	△ 82,014
自主事業	収入合計	16,663
	支出合計	14,558
	収 支	2,105
総収入		74,125
総支出		154,034
収 支		△ 79,909
利益の還元額		
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）

評価項目	市の評価	特記事項
利用者数（人）	C	今年度と前年度の営業月（※）比較 101.9%

【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

(※) 9月9日から台風及び大規模改修により休館となったため、4月から8月までの利用者実績の割合で評価を行った。

(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
市の指定管理料支出の削減	—	

【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	C	C	
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	B	C	①社員・スタッフを対象に救命救急講習会を実施した。
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	B	C	①温浴施設の歩行浴ゾーンに英語と中国語で注意表示を掲示した。 ②貸し靴の防臭対策を実施した。
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	C	C	
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	B	B	①利用者からの意見を反映し、スケートリンク外周でのステップ練習を禁止し、利用者の安全を確保した。
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	C	C	
施設の事業の効果的な実施			
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
オリンピック冬季競技大会開催後の一時的な需要増に頼らず、継続的に利用者数が増加するように努められたい。	平成30年度	娯楽や趣味としてスケートを楽しむ一般のスケートファンを対象に、I S I のプログラムを導入した技術レベルの判定会を実施した。
スケート事業でのノウハウを生かし、利用者数減少の要因分析を行い、収益増に繋がる施策を実施されたい。	平成30年度	リンク外周でのステップ練習を禁止するなど、一般の利用者が安全に安心して滑れる環境を整備した。

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	アンケート用紙を来場者に配布
	回答者数	211人（うち有効回答者数190人）
	質問項目	回答者の属性、営業時間、利用案内のわかりやすさ、利用料金、館内設備・備品の使いやすさ、館内の清潔さ、施設の利用手続き、教室の充実度、レストラン・売店、スタッフの対応、施設全体の満足度
結果	※端数処理の関係上、評価シートの数値と利用者満足度調査の数値が異なる場合がある。 （期間：令和元年8月1日（木）～8月31日（土））	
	ア 回答者の属性： 【男女別】 男性41%、女性59% 【年代別】 10代（以下を含む）15%、20代5%、30代16%、40代34%、50代11%、60代18% 【利用施設】 アイススケート場58%、温浴施設36%、レストラン6% 【利用頻度】 新規23%、週3回以上6%、週1～2回程度16%、月1～2回程度13%、年5～6回程度6%、年3～4回程度13%、年1～2回程度13%、数年に1回程度9% 【居住地域】 市内57%、その他県内33%、県外10% イ 営業時間：非常に満足52.9%、概ね満足45.0%、やや不満1.6%、非常に不満0.5% ウ PRの充実度：非常に満足25.5%、概ね満足64.9%、やや不満9.6%、非常に不満0.0% エ 利用料金（大人料金）：非常に満足28.7%、概ね満足58.1%、やや不満12.6%、非常に不満0.6% オ 利用料金（小中学生料金）：非常に満足25.0%、概ね満足56.6%、やや不満17.1%、非常に不満1.3% カ 利用料金（貸靴料金）：非常に満足28.2%、概ね満足62.9%、やや不満8.1%、非常に不満0.8% キ 利用料金（回数券）：非常に満足26.2%、概ね満足64.5%、やや不満8.4%、非常に不満0.9% ク 利用料金（定期券）：非常に満足27.7%、概ね満足63.4%、やや不満7.9%、非常に不満1.0% ケ 施設の利用のしやすさ：非常に満足38.1%、概ね満足54.5%、やや不満5.8%、非常に不満1.6% コ 設備・備品の充実度：非常に満足27.7%、概ね満足61.7%、やや不満9.6%、非常に不満1.1% サ 設備・備品の使いやすさ：非常に満足29.8%、概ね満足59.0%、やや不満10.7%、非常に不満0.5% シ 館内の清潔さ：非常に満足27.9%、概ね満足55.3%、やや不満12.6%、非常に不満4.2% ス スタッフの対応：非常に満足40.7%、概ね満足55.1%、やや不満3.7%、非常に不満0.5% セ レストラン・売店：非常に満足20.8%、概ね満足56.0%、やや不満16.7%、非常に不満6.5% ソ 施設全体の満足度：非常に満足30.5%、概ね満足66.8%、やや不満2.1%、非常に不満0.5%	

(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
温浴施設の歩行浴ゾーンで外国人が泳いでいた。	英語と中国語の注意表示を掲示した。
リンク周りの床のゴムマットが凸凹している。	凸凹の目立つ部分を平らに修正した。
リンク外周でのステップ練習は危険なので制限すべき。	休日は時間帯により外周でのステップ練習を禁止することとした。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	救命救急講習会の開催など、利用者が安全に安心して楽しめる環境の整備を図るとともに、利用者の意見や苦情・要望をできる限り反映し、改善を図るなど利用者満足度の高い施設となるよう努めた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	利用者アンケートの結果において、施設全体の満足度を、非常に満足または概ね満足とした回答者の割合が97.3%となったこと、利用者からの意見・改善要望に対し積極的に対応していること、また台風の際に早急な対応により、その後の大規模改修工事の期間に影響することなく実施できたことについて、評価できる。しかしながら、台風及び大規模改修工事による休館期間も少なからず影響しているが、施設利用者が減少、収支が赤字となっていることから、総合的には、概ね市が指定管理者に求める水準に即した、良好な管理運営が行われていると判断した。
----------	---	----	--

【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) 台風被害による休館中、選手の練習場所の確保を行い、積極的に利用者を支援したことについては評価できる。
 (イ) アンケート結果において施設の清潔さに対する不満の割合が高いため、施設の清潔の保持に努められたい。
 (ウ) 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、新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況が継続することが予想されるため、財務状況等注視すべき事項はあるものの、総資産が大きく借入金も無いため、事業継続が直ちに困難になると考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。