

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報

施設名	千葉アイススケート場(アクアリンクちば)	指定管理者	(株)パティネレジャー(旧社名:(株)レジャーインダストリー)
指定期間	平成17年10月23日～平成26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

事業名	実施時期	事業の概要
施設運営業務	通年	施設の利用受付、用具等の貸出、安全管理、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、警備等
経営管理業務	通年	事業計画、事業報告書、管理規程作成等

②自主事業

事業名	実施時期	事業の概要
レストラン運営	通年	飲食物の提供(多目的室を活用)
スケート教室の開催	通年	指導員を伴うスケート教室を実施
商品の貸出、販売	通年	貸靴、水着等のスケート、温浴施設用品の貸出、販売

(2)利用状況

①利用者数(人)

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
170,711	211,534	80.7%	130,000	131.3%

②稼働率

算定対象施設なし

(3)収支状況

①収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	0	0	-	・利用料金及び自主事業については、震災に伴うスケートリンク、温浴施設、レストランの休業があり、計画より減少した。
利用料金	130,401	146,309	89.1%	
自主事業	59,762	67,934	88.0%	
その他	0	0	-	
合計	190,163	214,243	88.8%	

②支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	51,729	56,837	91.0%	・人件費、管理費、自主事業については、震災に伴うスケートリンク、温浴施設、レストランの休業があり、計画より減少した。
事務費	24,854	23,931	103.9%	
管理費	68,464	71,798	95.4%	
自主事業	44,009	50,916	86.4%	
その他	0	0	-	
合計	189,056	203,482	92.9%	

③収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)
1,107	10,761	▲ 9,654

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<table><tr><td colspan="3">＜処分の状況＞</td></tr><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>千葉アイススケート場設置管理条例第7条</td><td>116,912</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉アイススケート場設置管理条例第8条</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉アイススケート場設置管理条例第9条</td><td>0</td></tr></table>	＜処分の状況＞			処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉アイススケート場設置管理条例第7条	116,912	使用不許可	千葉アイススケート場設置管理条例第8条	0	使用の制限	千葉アイススケート場設置管理条例第9条	0																																				
＜処分の状況＞																																																				
処分の種別	処分根拠	件数																																																		
使用許可	千葉アイススケート場設置管理条例第7条	116,912																																																		
使用不許可	千葉アイススケート場設置管理条例第8条	0																																																		
使用の制限	千葉アイススケート場設置管理条例第9条	0																																																		
(5) 市への不服申立て	<table><tr><td>＜件数＞</td><td>0件</td></tr></table>	＜件数＞	0件																																																	
＜件数＞	0件																																																			
(6) 情報公開の状況	<table><tr><td colspan="4">＜関連文書の公開状況＞</td></tr><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><tr><td colspan="4">＜文書開示申出の状況＞</td></tr><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>	＜関連文書の公開状況＞				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	○	○	—	＜文書開示申出の状況＞				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
＜関連文書の公開状況＞																																																				
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	○	○	—																																																	
＜文書開示申出の状況＞																																																				
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	ア 調査方法 スケート場等の施設利用者に対し、アンケートを実施した。(通年) イ 回答者数 75人 ウ 質問項目 属性、利用回数、料金の設定、スケート経験、施設の感想、従業員の対応等
② 調査の結果	ア 回答者の属性: 男性34人、女性41人 イ 利用回数: 2～10回以上(64.9%)の比率が高い。特に10回以上(37.7%)が高い。 ウ 料金の設定: 料金が高いと感じている回答者が、スケート場60.5%、温浴施設7.7%、レストラン11.1%であり、スケート場の料金を高く感じている回答者が多い。 エ スケート経験: 経験がある回答者が多い。(73.0%) オ 施設の感想: 「良い」(55.6%)、「普通」(44.4%)、「悪い」(0%) カ 従業員の対応: 「良い」(61.1%)、「普通」(38.9%)、「悪い」(0%)
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	●楽しかった、また滑りたい。 →今後も満足いただけるよう、管理を行う。 ●料金が低い。(スケートリンク) →関東地区における他のスケートリンク一般利用料金(貸靴代含む)を調査したが、本施設の方が300～500円安く、料金は適正と判断した。なお、本施設の利用料金は、条例で定める金額より大幅に減額されている。(例: 一般料金1,400円→1,000円)

(2) 市に寄せられた意見、苦情

① 意見、苦情の収集方法	市のホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示した。
② 意見、苦情の数	4件(電話によるものは、未集計のため、文書によるもののみ計上。)
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	●荒天時における、スケート教室中止の決定が遅い。 →教室中止の決定については、可能な限り早めに判断し、参加者へ連絡するよう指示した。 ●スケート教室の講師が酒臭い。(二日酔い) →当該講師へ厳重注意するとともに、他の従業員についても指導を徹底するよう指示した。

4 指定管理者による自己評価

- ・施設の管理運営業務について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。
- ・施設の維持管理業務について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。
- ・自主事業の実施について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。
- ・その他業務の実施状況について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	・収支については、東日本大震災に伴う被害により、スケートリンクが4/1～4/8(8日間)休業したほか、温浴施設及びレストランが4/1～3/30(約1年間)休業したため、計画より減少した。 ・利用者数については、震災被害による休業により、前年度より大きく下回ったものの、設立当初の計画を上回る実績は得られている。 ・利用料金の割引、利用促進のための広報活動を積極的に行っている。 ・管理運営については、仕様及び事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。	
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	個人情報保護規程を制定
	全従業員に対する定期研修の実施		2	定期的に研修を実施
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成		2	情報公開規程を制定
モニタリングの考え方	自己評価の方法		2	週1回定例会議を行い自己評価している。
	利用者意見の収集方法		2	回収箱を設けて常時アンケートを実施
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用		2	施設・設備の点検業務を可能な限り市内業者に委託
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	受付運営業務規程を制定
(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	スケート靴や水着などの貸出。 専用使用受付にあたっては、各団体と調整した上で予約受付を実施している。
利用者への支援	利用者への安全性の確保		2	場内放送や声かけを実施し、利用者への注意喚起を行うほか、ヘルメット、肘あて、膝あてを無料で貸し出している。
	緊急時の対応		2	地震、急病、負傷者発生時に適切に対応。 年1回、津波を想定した避難訓練を実施。
利用料金	利用料金の設定		3	条例より利用料金を安くしているほか、施設利用者への駐車料金無料化、高齢者料金の設定等を実施。
	利用料金の減免		2	条例・規則に定めるとおりとしている。
	利用料金の割引		3	リピーター獲得のため、定期券・回数券を販売しているほか、新規利用者獲得のため、割引クーポンサイトを利用した利用券販売を実施。

(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	3	ホームページの運営、パンフレットの配布のほか、ラッピングバスによる施設PRを実施。
管理体制	人員配置	2	仕様・提案のとおり配置した。
	職員研修の実施	2	仕様・提案のとおり実施した。
施設、備品の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	2	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検については、平成24年度に実施予定。(外構部分や給排水設備等の要点検箇所において、震災による被害があったため。)
	環境衛生、清掃、警備その他	2	仕様・提案のとおり実施した。
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	年代、経験度で区分したスケート教室を実施した。
	多目的室の有効利用	2	震災に伴いレストランを休業したため、災害復旧工事のための作業員待機所等として活用。
(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	計画比約92.9%(1,442万円減) 震災に伴うスケートリンク、温浴施設、レストランの休業があり、計画より減少した。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比約89.1%(1,590万円減) 震災に伴うスケートリンク、温浴施設の休業があり、計画より減少した。
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比約88.0%(817万円減) 震災に伴うレストランの休業があり、計画より減少した。

合計	49
平均	2.13

※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

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア 震災の影響で利用者数が減少したが、おおむね良好な施設運営がなされており評価できる。
イ 利用者の増加のため、さらなる創意工夫を図られたい。
ウ 指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、良好な経営が行われており、倒産・撤退のリスクはないと判断される。