

平成24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)レジャーインターストリー)
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)			
	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C) 達成率 (A)/(C)
	223,107	170,711	130.7%	130,000 171.6%
	②稼働率 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	- 概ね事業計画どおりの収入実績であるが、利用料金収入については計画比108.2%(1,199万円増)となった。
	利用料金	158,303	146,309	108.2%
	自主事業	78,765	77,774	101.3%
	その他	0	0	-
	合計	237,068	224,083	105.8%
	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	55,045	56,837	96.8%
	事務費	23,635	23,931	98.8%
	管理費	75,136	71,798	104.6%
	自主事業	64,165	60,756	105.6%
	その他	0	0	-
合計	217,981	213,322	102.2%	
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)		
19,087	10,761	8,326		

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜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	169,182	
	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	＜件数＞ 0件			
(6)情報公開の状況	＜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 窓口前でアンケート用紙を配布(9/18～10/8の21日間) イ 回答者数 197人 ウ 質問項目 開館・閉館時間、利用料金、館内の清潔さ、スタッフの対応、レストラン、総合的な満足度等 エ その他 受付に意見箱を常置し、年間を通して利用者意見の収集を行った。
②調査の結果	ア 回答者の属性: 【男女別】 男性30%、女性70% 【年代別】 10代以下40%、20代10%、30代10%、40代20%、50代 5%、60代15% 【利用施設】 アイススケート場70%、温浴施設30% 【利用頻度】 定期的な利用者80%、その他20% 【居住地域】 美浜区30%、その他市内30%、その他県内30%、県外10% イ 開館・閉館時間: 非常に満足44.2%、概ね満足48.7%、やや不満4.8%、非常に不満1.8%、未回答0.5% ウ 利用料金: 非常に満足18.3%、概ね満足39.6%、やや不満26.4%、非常に不満13.7%、未回答2.0% エ 館内の清潔さ: 非常に満足29.9%、概ね満足50.3%、やや不満13.7%、非常に不満5.6%、未回答0.5% オ スタッフの対応: 非常に満足38.6%、概ね満足44.7%、やや不満7.6%、非常に不満9.1%、未回答0% カ レストラン: 非常に満足11.6%、概ね満足39.6%、やや不満18.3%、非常に不満18.3%、未回答12.2% キ 総合的な満足度: 非常に満足30.4%、概ね満足58.9%、やや不満7.1%、非常に不満3.6%、未回答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	●アイススケート場利用料金が低い。(アンケート結果では40.1%の回答者が不満) →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	3件
③主な意見、苦情とそれへの対応	●アイススレッジ(障害者スポーツ)競技団体が練習で専用使用する際に、利用料金を減額して欲しい。 →所属メンバーの半数以上が障害者手帳を交付されている場合、一般利用料金より5割減額とした。 ●アイスホッケーの子供達が、スケートリンクを猛スピードで滑走して危険である。(個人使用時間中) →決められたエリアで滑走するよう「放送による注意喚起」及び「危険滑走者への注意」を徹底するほか、アイスホッケー競技団体の指導者・コーチ等に文書を配布し、協力を要請した。

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	・総合的な満足度に関するアンケートでは、約90%の回答者が満足している結果となった。 ・震災被害に伴う「温浴施設」及び「レストラン」の長期休業(約1年間)直後の運営であったにもかかわらず、震災前と同水準の利用人数となっており、仕様・事業計画を超える実績・成果が認められる。 ・「利用料金の設定」、「利用料金の減免」、「利用料金の割引」及び「利用促進のための広報活動」については、仕様・事業計画を超える実績・成果が認められる。 ・「利用料金収入」が計画比108.2%(1,199千円増)となったほか、収支(決算額)についても計画比177.4%(8,326千円増)となり、仕様・事業計画を超える実績・成果が認められる。 ・その他の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。 ・平成25年4月1日より、全ての市スポーツ施設において市内在住の高齢者を対象とした料金設定(一般より2割減免)を設定したが、本施設は指定期間当初から行われていた。適用範囲についても、市外在住者も対象としている。

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	個人情報保護マニュアルを策定
	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、定例会議を行いモニタリング結果に基づく自己評価を実施
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート、意見箱
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を貸出 アイススケート場の専用使用受付に当たっては、各団体と調整した上で予約受付を実施
利用者への支援	利用者への安全性の確保	2	場内放送や声かけ等の利用者への注意喚起を行うほか、ヘルメット、肘あて、膝あてを無料で貸出
	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	3	条例・規則どおり減免を実施するほか、新たに障害者スポーツ競技団体に対する減免を実施
	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、新聞販売促進品への無料券提供や、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
	職員研修の実施	2	仕様・提案のとおり実施
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項に規定する点検等の必要な保守管理を実施
	環境衛生、清掃、警備その他	2	仕様・提案のとおり実施
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
	多目的室の有効利用	2	軽食レストランを仕様・提案どおり運営するほか、利用者からの要望に応じて、営業時間及びメニューの一部を改善
(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102.2%(465万円増)
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	3	計画比約108.2%(1,199万円増)
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比約101.3%(99万円増)
合計		51	
平均		2.2	

※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

5	項目
18	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

--