

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
指定期間	平成26年4月1日～平成36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	<p>① 指定管理事業</p> <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>施設の利用受付、用具等の貸出、安全管理、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、警備等</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> <p>② 自主事業</p> <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>レストラン運営</td> <td>通年</td> <td>飲食物の提供(多目的室を活用)</td> </tr> <tr> <td>スケート教室の開催</td> <td>通年</td> <td>指導員を伴うスケート教室を実施</td> </tr> <tr> <td>商品の貸出、販売</td> <td>通年</td> <td>貸靴等のスケート用品・水着等の温浴施設用品の貸出、販売</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	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	貸靴等のスケート用品・水着等の温浴施設用品の貸出、販売																																							
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																																																														
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	貸靴等のスケート用品・水着等の温浴施設用品の貸出、販売																																																														
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H27年度 (A)</th> <th>H26年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H27目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>226,287</td> <td>231,829</td> <td>97.6%</td> <td>210,625</td> <td>107.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率 対象施設なし</p>	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	226,287	231,829	97.6%	210,625	107.4%																																																					
H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																												
226,287	231,829	97.6%	210,625	107.4%																																																												
(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <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>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td rowspan="5">・独立採算制</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>154,594</td> <td>150,957</td> <td>102.4%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>55,867</td> <td>56,063</td> <td>99.7%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>210,461</td> <td>207,020</td> <td>101.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <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>92,637</td> <td>87,093</td> <td>106.4%</td> <td rowspan="3">人件費: 配置人数及び時給の増による 給料の増、スタッフユニフォーム 更新に伴う福利厚生費増</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>40,468</td> <td>38,996</td> <td>103.8%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>45,226</td> <td>36,127</td> <td>125.2%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>33,419</td> <td>34,700</td> <td>96.3%</td> <td rowspan="2">管理費: 経年劣化による修繕費増、整 氷車部品交換及び備品購入、 清掃費用増による施設管理費 増</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>211,750</td> <td>196,916</td> <td>107.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <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>▲ 1,289</td> <td>10,104</td> <td>▲ 11,393</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	—	—	—	・独立採算制	利用料金	154,594	150,957	102.4%	自主事業	55,867	56,063	99.7%	その他	—	—	—	合計	210,461	207,020	101.7%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	92,637	87,093	106.4%	人件費: 配置人数及び時給の増による 給料の増、スタッフユニフォーム 更新に伴う福利厚生費増	事務費	40,468	38,996	103.8%	管理費	45,226	36,127	125.2%	自主事業	33,419	34,700	96.3%	管理費: 経年劣化による修繕費増、整 氷車部品交換及び備品購入、 清掃費用増による施設管理費 増	その他	—	—	—	合計	211,750	196,916	107.5%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 1,289	10,104	▲ 11,393
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																												
指定管理委託料	—	—	—	・独立採算制																																																												
利用料金	154,594	150,957	102.4%																																																													
自主事業	55,867	56,063	99.7%																																																													
その他	—	—	—																																																													
合計	210,461	207,020	101.7%																																																													
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																												
人件費	92,637	87,093	106.4%	人件費: 配置人数及び時給の増による 給料の増、スタッフユニフォーム 更新に伴う福利厚生費増																																																												
事務費	40,468	38,996	103.8%																																																													
管理費	45,226	36,127	125.2%																																																													
自主事業	33,419	34,700	96.3%	管理費: 経年劣化による修繕費増、整 氷車部品交換及び備品購入、 清掃費用増による施設管理費 増																																																												
その他	—	—	—																																																													
合計	211,750	196,916	107.5%																																																													
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																														
▲ 1,289	10,104	▲ 11,393																																																														

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1" data-bbox="571 241 1667 400"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <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>161,790</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> </tbody> </table>	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	161,790	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	161,790																																						
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	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																							
(6) 情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1" data-bbox="571 639 1667 916"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <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>定款、寄付行為、規約その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1" data-bbox="571 971 1493 1089"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>	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	○	○	—	定款、寄付行為、規約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	○	○	—																																					
定款、寄付行為、規約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

<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>〈期間：平成27年8月1日～8月31日〉</p> <p>ア 調査方法 アンケート用紙を配布</p> <p>イ 回答者数：149人（うち有効回答者数131人）</p> <p>ウ 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</p> <p>エ その他 手渡しでアンケート用紙を配布し、回答して頂いた。</p>
<p>②調査の結果</p>	<p>ア 回答者の属性：</p> <p>【男女別】 男性30%、女性70%</p> <p>【年代別】 10代(以下を含む)59%、20代4%、30代7%、40代16%、50代7%、60歳以上7%</p> <p>【利用施設】 アイススケート場55%、温浴施設29%、レストラン16%</p> <p>【利用頻度】 新規10%、週3回以上38%、週1～2回程度13%、月1～2回程度9%、年5～6回程度13%、年1～2回程度10%、数年に1回程度7%</p> <p>【居住地域】 市内51%、その他県内38%、県外11%</p> <p>イ 営業時間： 非常に満足51.1%、概ね満足44.3%、やや不満3.1%、非常に不満1.5%</p> <p>ウ 利用案内のわかりやすさ： 非常に満足41.2%、概ね満足53.5%、やや不満3.8%、非常に不満1.5%</p> <p>エ 利用料金(大人料金)： 非常に満足34.1%、概ね満足46.0%、やや不満17.5%、非常に不満2.4%</p> <p>オ 利用料金(小中学生料金)： 非常に満足34.1%、概ね満足44.7%、やや不満17.1%、非常に不満4.1%</p> <p>カ 利用料金(貸靴料金)： 非常に満足35.4%、概ね満足48.7%、やや不満13.3%、非常に不満2.6%</p> <p>キ 利用料金(回数券)： 非常に満足36.6%、概ね満足47.3%、やや不満13.4%、非常に不満2.7%</p> <p>ク 利用料金(定期券)： 非常に満足32.8%、概ね満足49.1%、やや不満14.7%、非常に不満3.4%</p> <p>ケ 館内設備・備品の使いやすさ： 非常に満足38.9%、概ね満足57.3%、やや不満3.1%、非常に不満0.7%</p> <p>コ 館内の清潔さ： 非常に満足37.4%、概ね満足53.4%、やや不満8.4%、非常に不満0.8%</p> <p>サ 施設の利用手続き： 非常に満足41.2%、概ね満足57.2%、やや不満0.8%、非常に不満0.8%</p> <p>シ 教室の充実度： 非常に満足32.8%、概ね満足51.6%、やや不満12.3%、非常に不満3.3%</p> <p>ス レストラン・売店： 非常に満足38.1%、概ね満足41.3%、やや不満18.2%、非常に不満2.4%</p> <p>セ スタッフの対応： 非常に満足49.6%、概ね満足44.3%、やや不満3.8%、非常に不満2.3%</p> <p>ソ 施設全体の満足度： 非常に満足44.3%、概ね満足53.4%、やや不満2.3%、非常に不満0.0%</p>
<p>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</p>	<p>要望： アダルト教室に中間クラスを設けてほしい。</p> <p>対応： 平成28年4月より、アダルト中級教室を新設する（既に上級・初級クラスを設置済み）。</p> <p>要望： 荷物置場を増やしてほしい。</p> <p>対応： フリールームに荷物置場を増設した。</p>

(2) 市に寄せられた主な意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、コールセンター、スポーツ振興課ホームページに連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示
②意見、苦情の数	1件
	(意見・苦情) ちばレポ 内容: 施設外壁の「アクアリンクちば」という文字型のネオン看板の一部(「ち」の部分)が夜間点灯していない。 対応: 修繕実施済み。

4 指定管理者による自己評価	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営業務について、管理運営の基準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、管理運営の基準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、管理運営の基準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、管理運営の基準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	<p style="text-align: center;">A</p> <p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支(決算)については人件費、修繕費、施設管理費等の増加により支出額が計画値を上回った結果、最終赤字を計上したが、収入は計画値をわずかに上回った。 ・利用者アンケートの結果、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は97.7%となっており、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	事業計画通り実施している。
	全従業員に対する定期研修(年1回)の実施	2	事業計画通り実施している。
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	事業計画通り実施している。
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	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している。
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート、利用者満足度調査、意見箱を用いている。
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している。
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	事業計画通り実施している。

(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	事業計画通り実施している。
利用者への支援	利用者への安全性の確保	2	事業計画通り実施している。
	緊急時の対応	2	事業計画通り実施している。
利用料金	利用料金の設定	2	条例より利用料金を低く設定している。
	利用料金の減免	2	事業計画通り実施している。
	利用料金の割引	2	事業計画通り実施している。

(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	事業計画通り実施している。
管理体制	人員配置	2	事業計画より配置人員を増員している。
	職員研修の実施	2	事業計画通り実施している。
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している。
	環境衛生、清掃、警備その他	2	事業計画通り実施している。
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	事業計画通り実施している。
	多目的室の有効利用	2	事業計画通り実施している。

(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107.5%(14,834千円増)。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比102.4%(3,637千円増)。
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比99.7%(196千円減)。

合計	48
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

0	項目
24	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)計画額について、サービス内容を見直した場合には、計画額の内容を適切に反映するよう努められたい。
- (2)スケート教室に関する意見などのアンケート内容を踏まえ、利用者ニーズを把握・分析し、事業内容の充実に努められたい。
- (3)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、自己資本比率が高く、売上も増加していることから、長期的に見ても安定しており、倒産・撤退等のリスクはないと判断される。