

平成29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（アクアリンクちば）
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事により、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	㈱パティネレジャー
構成団体 （共同事業体の場合）	
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～平成36年3月31日（10年）
選定方法	公募
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※	H29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	H29年度実績
利用者数（人）	226,892人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28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	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
利用料金収入	実績	158,910	156,066	実績－計画	△ 1,221	計画ではスケート個人利用者数を前回・前々回のオリンピック時と同様の増加率を見込んだが、想定ほどは増えなかった。
	計画	160,131	155,177	計画－提案	43,029	提案時は大規模改修で3ヶ月の休業を想定していたため
	提案	117,102	147,689			
その他収入	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
合計	実績	158,910	156,066	実績－計画	△ 1,221	
	計画	160,131	155,177	計画－提案	43,029	
	提案	117,102	147,689			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	97,834	96,271	実績－計画	439	最低賃金の改訂に伴う時給アップ
	計画	97,395	96,457	計画－提案	39,208	社員・パートの基準賃金の増及びパート配置数の増、提案時は大規模改修で3ヶ月休業を予定（その分減額）
	提案	58,187	66,143			
事務費	実績	40,815	37,495	実績－計画	△ 2,375	市県民税・事業所税の減、その他経費の節減
	計画	43,190	39,637	計画－提案	9,611	水道光熱費、公課費の増
	提案	33,579	34,436			
管理費	実績	33,817	36,177	実績－計画	△ 7,513	修繕費の減、その他経費の節減
	計画	41,330	43,068	計画－提案	△ 14,292	施設管理費、修繕費、消耗品費等の増、リース・減価償却費の減
	提案	55,622	49,206			
委託費	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
その他事業費	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
本社費・共通費	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
合計	実績	172,466	169,943	実績－計画	△ 9,449	
	計画	181,915	179,162	計画－提案	34,527	
	提案	147,388	149,785			

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	53,143	52,791
その他収入	実績	0	0
合計	実績	53,143	52,791

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	20,268	19,046
事務費	実績	7,630	8,593
管理費	実績	2,954	3,240
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
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	30,852	30,879

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	158,910	156,066
	支出合計	172,466	169,943
	収 支	△ 13,556	△ 13,877
自主事業	収入合計	53,143	52,791
	支出合計	30,852	30,879
	収 支	22,291	21,912
総収入		212,053	208,857
総支出		203,318	200,822
収 支		8,735	8,035
利益の還元額			0
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	前年度比 100.8%

【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

(2) 市の施設管理経費削減への寄与

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	B	B	(1) ウイルス攻撃防止のためネット接続のセキュリティ対策を強化した。 (2) 出入りを監視・記録するため、エントランスホール全体をモニターできるよう監視カメラを新たに3台設置した。
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	B	(1) 社員1名が新たに冷凍機械責任者3種の資格を取得。 (2) 社員1名が新たに防火管理者の資格を取得。
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) 受動喫煙防止のため喫煙所の周囲に囲いを設置した。
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	B	B	(1) ラッピングバスのデザインを一新した。 (2) テレビや雑誌、ウェブサイト等の施設紹介企画に積極的に対応した。
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) トイレのドアや壁面に手拭紙を設置し、多目的トイレでの着替えを全面禁止とした。 (2) 身体障害者団体のスケート利用を支援(リンクに仕切りを設置)。
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	B	B	(1) 4月～11月の第2・第4日曜日にスケート初心者向けのスケート体験教室を開催。 (2) 早朝に開催していた短期スケート教室の開講時間を1時間遅くして参加しやすくした。 (3) 知的障害者対象のスケート教室の開催により、千葉県特別支援教育振興大会で表彰。 (4) スケート靴やプロテクター等の老朽化した貸出品を新品に更新。 (5) 地元で開催されるアイスショーのチ
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	B	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
施設利用者のうち、個人利用が減少傾向にあることから、運営内容を見直すなど利用者増加に向けた方策を図られたい。	平成28年度	①テレビや雑誌、ウェブサイト等の施設紹介企画に積極的に対応した。 ②スケート愛好者を増やすため初心者向けの一日体験教室を実施した。 ③スケート愛好者を増やすため市スポレク祭スケート教室の開催に無料で会場を提供した。
教室やイベント数の増加により更なる利用者を獲得し、利益の還元を図られたい。	平成28年度	①春・夏・冬休み短期スケート教室の開催時間を変更して参加しやすくした。 ②平昌オリンピック開催を記念し館内に記念撮影コーナーを設置した。 ③人気スケートアニメの等身大キャラクターパネルを展示する企画を実施した。 ④幕張メッセで開催されるアイスショーのチケットプレゼント企画を実施した。

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	203人（うち有効回答者数181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：平成30年8月1日（火）～8月31日（木）） ア 回答者の属性： 【男女別】 男性36%、女性64% 【年代別】 10代(以下を含む) 29%、20代6%、30代16%、40代31%、50代6%、60～64歳6%、60歳以上6% 【利用施設】 アイススケート場63%、温浴施設30%、レストラン7% 【利用頻度】 新規22%、週3回以上9%、週1～2回程度13%、月1～2回程度9%、年5～6回程度10%、年1～2回程度25%、数年に1回程度12% 【居住地域】 市内47%、その他県434%、県外10%	
	イ 営業時間： 非常に満足60.8%、概ね満足37.0%、やや不満 2.2%、非常に不満0.0% ウ PRの充実度： 非常に満足32.0%、概ね満足57.5%、やや不満10.5%、非常に不満0.0% エ 利用料金（大人料金）： 非常に満足25.4%、概ね満足56.8%、やや不満15.4%、非常に不満2.4% オ 利用料金（小中学生料金）： 非常に満足27.4%、概ね満足54.1%、やや不満16.4%、非常に不満2.1% カ 利用料金（貸靴料金）： 非常に満足23.8%、概ね満足66.2%、やや不満 9.2%、非常に不満0.8% キ 利用料金（回数券）： 非常に満足26.9%、概ね満足63.9%、やや不満 5.5%、非常に不満3.7% ク 利用料金（定期券）： 非常に満足27.5%、概ね満足61.8%、やや不満 7.8%、非常に不満2.9% ケ 施設の利用のしやすさ： 非常に満足40.9%、概ね満足54.1%、やや不満 4.4%、非常に不満0.6% コ 設備・備品の充実度： 非常に満足30.5%、概ね満足56.3%、やや不満12.1%、非常に不満1.1% サ 設備・備品の使いやすさ： 非常に満足32.6%、概ね満足57.5%、やや不満 9.3%、非常に不満0.6% シ 館内の清潔さ： 非常に満足37.6%、概ね満足53.6%、やや不満 7.7%、非常に不満1.1% ス スタッフの対応： 非常に満足43.6%、概ね満足50.3%、やや不満 4.4%、非常に不満1.7% セ レストラン・売店： 非常に満足29.0%、概ね満足49.7%、やや不満18.1%、非常に不満3.2% ソ 施設全体の満足度： 非常に満足35.4%、概ね満足60.2%、やや不満 4.4%、非常に不満0.0%	

(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
多目的トイレがフィギュア常連の着替え等で利用されていることが多く、本来の目的で使えず迷惑。	エントランスホールに更衣室を設置し、多目的トイレでの着替えを全面禁止とした。
喫煙所の場所が不適切で受動喫煙の恐れがある。	他に適当な場所がないため喫煙所の周囲に囲いを設置した。
リンクサイドのベンチの傷みが目立つ。	ベンチのカバーを新調した。
スケート教室の仕切りの枠が不安定なのでもっとしっかりしたものにしてほしい。	仕切りの枠をより強固な改良型のものに入れ替えた。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	- 施設の維持管理において管理運営の基準、維持管理計画にない改善を行った。 - 施設の運営面において利用者からの意見、苦情、要望を反映した改善を行った。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	- 収支（決算）については修繕費、施設管理費等の支出額が計画値を下回った結果、黒字を計上した。 - 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95.6%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、市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた運営管理が行われていた。
----------	---	----	---

【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) 独立採算制において、収支黒字を確保したことは評価できる。
 (イ) アンケート結果を十分に検証し、更に充実した管理運営となるよう創意工夫されたい。
 (ウ) 施設の利用者層の実態を踏まえ、児童・生徒など、学生を中心とした利用促進の方策を検討されたい。
 (エ) 指定管理者の財務状況においては、提出された計算書類の資料に基づいた判断であることを前提とするが、減収傾向にあるものの、増益となっていることから倒産・撤退のリスクはないと判断される。

