

平成30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
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※	○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	H30年度実績
利用者数（人）	196,563人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29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	140,758	158,910	実績－計画	△ 20,770	スケート個人利用者が計画の想定数を大幅に下回った。
	計画	161,528	160,131	計画－提案	6,272	経年の実績をもとにオリンピック後の利用者増を計画に反映した。
	提案	155,256	117,102			
その他収入	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	140,758	158,910	実績－計画	△ 20,770	
	計画	161,528	160,131	計画－提案	6,272	
	提案	155,256	117,102			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	98,978	97,834	実績－計画	362	最低賃金の改訂に伴うパートの時給アップ
	計画	98,616	97,395	計画－提案	33,866	社員・パートの基準賃金のアップ及びパート配置数の増
	提案	64,750	58,187			
事務費	実績	44,023	40,815	実績－計画	△ 4,140	市県民税・消費税の減、賃借料(除湿器)の減、その他経費の節減
	計画	48,163	43,190	計画－提案	12,334	下水道使用料・消費税の増
	提案	35,829	33,579			
管理費	実績	39,033	33,817	実績－計画	317	修繕費の増
	計画	38,716	41,330	計画－提案	△ 29,740	外注委託費・減価償却費の減
	提案	68,456	55,622			
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			
間接費	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
合計	実績	182,034	172,466	実績－計画	△ 3,461	
	計画	185,495	181,915	計画－提案	16,460	
	提案	169,035	147,388			

※「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		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	44,364	53,143
その他収入	実績	0	0
合計	実績	44,364	53,143

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	19,937	20,268
事務費	実績	6,956	7,630
管理費	実績	1,252	2,954
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	28,145	30,852

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	140,758	158,910
	支出合計	182,034	172,466
	収支	△ 41,276	△ 13,556
自主事業	収入合計	44,364	53,143
	支出合計	28,145	30,852
	収支	16,219	22,291
総収入		185,122	212,053
総支出		210,179	203,318
収支		△ 25,057	8,735
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	前年度比 86.6%

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・7月に連日30度を超す暑さが続いた際、冷凍機の冷凍能力が低下し、氷の状態を維持することが困難になったが、3日間の営業時間短縮と4日間の臨時休業で緊急修理を完了した。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・社員が平昌オリンピックの会場見学を主目的とした研修旅行に参加した。 ・国内各地の特設リンク設営に社員を派遣し、製氷技術等の研鑽に努めた。
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	B	<ul style="list-style-type: none"> ・スケートリンクの露対策のため小型除湿器を15台設置した。 ・老朽化したプロテクターをすべて新品に交換した。 ・エントランスホールのベンチ14脚の座面をビニールレザーに張り替えた。 ・日除けのためフリールールの窓にロールブラインドを設置した。 ・熱中症予防のためエントランスホールに扇風機とスポットクーラーを設置した。 ・晴天続きで空気が乾燥しているためエントランスホールに加湿器を3台設置した。
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	C	<ul style="list-style-type: none"> ・地元で開催されるアイスショーのチケットを抽選でプレゼントする企画を実施した。 ・クリスマス、元旦、バレンタイン等に特別企画として来場者にお菓子プレゼントを実施した。
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	C	<ul style="list-style-type: none"> ・付添者の観覧マナーに関する利用者からの苦情にすぐに対応した。 ・利用者の要望に応え休日のジャンプ練習を制限することとした。 ・アンケート回答者に抽選でスケート無料招待券をプレゼントした。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・クリスマス特別企画としてミニアイスショーを開催した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・委託業者への発注や物品の購入に際しては市内業者を優先した。 ・パート従業員の雇用の際にはできる限り市内在住者を採用した。 ・パート従業員の契約更新の際に時給をアップした。
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
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。	H29年度	休日のジャンプ練習を制限する等、利用者からのクレームや改善要望に積極的に対応した。
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。	H29年度	クリスマス、元旦、バレンタイン等に特別企画として高校生以下の来場者にお菓子のプレゼントを実施した。

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	201人（うち有効回答者数183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41%、女性59%
	【年代別】	10代(以下を含む) 22%、20代10%、30代13%、40代34%、50代8%、60～64歳5%、65歳以上8%
	【利用施設】	アイススケート場64%、温浴施設31%、レストラン5%
	【利用頻度】	新規23%、週3回以上9%、週1～2回程度11%、月1～2回程度13%、年5～6回程度8%、年3～4回程度 13%、年1～2回程度13%、数年に1回程度10%
	【居住地域】	市内47%、その他県内43%、県外10%
	イ 営業時間：	非常に満足54.2%、概ね満足44.1%、やや不満 1.7%、非常に不満0.0%
	ウ PRの充実度：	非常に満足35.0%、概ね満足58.9%、やや不満 6.1%、非常に不満0.0%
	エ 利用料金(大人料金)：	非常に満足31.1%、概ね満足54.4%、やや不満12.8%、非常に不満1.7%
	オ 利用料金(小中学生料金)：	非常に満足29.0%、概ね満足54.2%、やや不満14.8%、非常に不満1.9%
	カ 利用料金(貸靴料金)：	非常に満足28.7%、概ね満足61.1%、やや不満 8.3%、非常に不満1.9%
	キ 利用料金(回数券)：	非常に満足29.7%、概ね満足61.0%、やや不満 7.6%、非常に不満1.7%
	ク 利用料金(定期券)：	非常に満足26.9%、概ね満足62.0%、やや不満 8.3%、非常に不満2.8%
	ケ 施設の利用のしやすさ：	非常に満足40.8%、概ね満足54.7%、やや不満 4.5%、非常に不満0.0%
コ 設備・備品の充実度：	非常に満足37.8%、概ね満足56.7%、やや不満 5.0%、非常に不満0.6%	
サ 設備・備品の使いやすさ：	非常に満足36.5%、概ね満足54.5%、やや不満 7.9%、非常に不満1.1%	
シ 館内の清潔さ：	非常に満足35.4%、概ね満足55.1%、やや不満 8.4%、非常に不満1.1%	
ス スタッフの対応：	非常に満足45.4%、概ね満足53.4%、やや不満 1.1%、非常に不満0.0%	
セ レストラン・売店：	非常に満足29.3%、概ね満足52.2%、やや不満14.6%、非常に不満3.8%	
ソ 施設全体の満足度：	非常に満足41.2%、概ね満足56.0%、やや不満 2.7%、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
夏になるとリンク内に靄が立ち込め視界が悪くなる。	小型除湿器15台を設置して靄の解消に努めた。
フィギュアのジャンプ練習が危険なので制限すべき。	2月～3月の繁忙期は休日のジャンプ練習を制限することとした。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	オープンから14年が経過し、設備機器等の経年劣化が顕著になる中、蒸気配管の漏れや冷凍機的能力低下、リンク内の靄の発生等のトラブルが頻発したが、その都度、社員が専門的な知恵と技術を駆使して迅速な対応を図り、適正な維持管理を継続するとともに、施設の運営面においても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力した。
------	---	----	--

(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97.2%となったことや、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

(1) 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。
(2) 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 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努められたい。 イ 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。 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、増収増益であり財務状況も健全であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。

