

## 指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市高洲市民プール 他7施設	指定管理者	テルウェル東日本・スポーツクラブNASグループ
指定期間	平成23年4月1日～平成28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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>施設の広報、貸出、利用受付、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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教室・イベントの開催</td> <td>通年</td> <td>各種スポーツ教室の開催</td> </tr> <tr> <td>物販事業</td> <td>通年</td> <td>水泳、テニス、卓球等のスポーツ用品販売</td> </tr> <tr> <td>スポーツ用品貸出サービス</td> <td>通年</td> <td>卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等</td> </tr> <tr> <td>コピー・FAX送受信サービス</td> <td>通年</td> <td>コピー(白黒、カラー)、FAX送受信</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	施設運営業務	通年	施設の広報、貸出、利用受付、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	教室・イベントの開催	通年	各種スポーツ教室の開催	物販事業	通年	水泳、テニス、卓球等のスポーツ用品販売	スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等	コピー・FAX送受信サービス	通年	コピー(白黒、カラー)、FAX送受信																																							
事業名	実施時期	事業の概要																																																																	
施設運営業務	通年	施設の広報、貸出、利用受付、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																																																																	
教室・イベントの開催	通年	各種スポーツ教室の開催																																																																	
物販事業	通年	水泳、テニス、卓球等のスポーツ用品販売																																																																	
スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等																																																																	
コピー・FAX送受信サービス	通年	コピー(白黒、カラー)、FAX送受信																																																																	
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H25年度(A)</th> <th style="width: 15%;">H24年度(B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比(A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H25目標値(C)</th> <th style="width: 15%;">達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">406,919</td> <td style="text-align: center;">398,968</td> <td style="text-align: center;">102.0%</td> <td style="text-align: center;">418,916</td> <td style="text-align: center;">97.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H25年度(a)</th> <th style="width: 15%;">H24年度(b)</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減(a)-(b)</th> <th style="width: 15%;">H25目標値(c)</th> <th style="width: 15%;">対目標値増減(a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">67.2%</td> <td style="text-align: center;">66.8%</td> <td style="text-align: center;">0.4%</td> <td style="text-align: center;">70.0%</td> <td style="text-align: center;">-2.8%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	H25目標値(C)	達成率(A)/(C)	406,919	398,968	102.0%	418,916	97.1%	H25年度(a)	H24年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H25目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)	67.2%	66.8%	0.4%	70.0%	-2.8%																																														
H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	H25目標値(C)	達成率(A)/(C)																																																															
406,919	398,968	102.0%	418,916	97.1%																																																															
H25年度(a)	H24年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H25目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)																																																															
67.2%	66.8%	0.4%	70.0%	-2.8%																																																															
(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額(A)</th> <th style="width: 15%;">計画額(B)</th> <th style="width: 15%;">計画比(A)/(B)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">223,324</td> <td style="text-align: right;">224,427</td> <td style="text-align: center;">99.5%</td> <td rowspan="2">指定管理委託料: 利益還元額(自主事業利益の1/2)を充当。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">62,705</td> <td style="text-align: right;">64,718</td> <td style="text-align: center;">96.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">18,095</td> <td style="text-align: right;">15,883</td> <td style="text-align: center;">113.9%</td> <td>自主事業: スポーツ教室の参加者増に伴う収入増</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">2,838</td> <td style="text-align: right;">1,735</td> <td style="text-align: center;">163.6%</td> <td rowspan="2">その他: 利益還元額と自販機契約補償金</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">306,962</td> <td style="text-align: right;">306,763</td> <td style="text-align: center;">100.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額(a)</th> <th style="width: 15%;">計画額(b)</th> <th style="width: 15%;">計画比(a)/(b)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">187,655</td> <td style="text-align: right;">192,417</td> <td style="text-align: center;">97.5%</td> <td rowspan="2">管理費: 委託料の節減により圧縮</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">47,870</td> <td style="text-align: right;">49,585</td> <td style="text-align: center;">96.5%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">42,741</td> <td style="text-align: right;">48,422</td> <td style="text-align: center;">88.3%</td> <td rowspan="2">自主事業: 収入増に伴う利益還元額の増</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">15,713</td> <td style="text-align: right;">14,604</td> <td style="text-align: center;">107.6%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">456</td> <td style="text-align: right;">456</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> <td>その他: 自販機契約補償金</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">294,435</td> <td style="text-align: right;">305,484</td> <td style="text-align: center;">96.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">決算額(ア)(A)-(a)</th> <th style="width: 30%;">計画額(イ)(B)-(b)</th> <th style="width: 40%;">対計画額増減(ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">12,527</td> <td style="text-align: center;">1,279</td> <td style="text-align: center;">11,248</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	223,324	224,427	99.5%	指定管理委託料: 利益還元額(自主事業利益の1/2)を充当。	利用料金	62,705	64,718	96.9%	自主事業	18,095	15,883	113.9%	自主事業: スポーツ教室の参加者増に伴う収入増	その他	2,838	1,735	163.6%	その他: 利益還元額と自販機契約補償金	合計	306,962	306,763	100.1%		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	187,655	192,417	97.5%	管理費: 委託料の節減により圧縮	事務費	47,870	49,585	96.5%	管理費	42,741	48,422	88.3%	自主事業: 収入増に伴う利益還元額の増	自主事業	15,713	14,604	107.6%	その他	456	456	100.0%	その他: 自販機契約補償金	合計	294,435	305,484	96.4%	決算額(ア)(A)-(a)	計画額(イ)(B)-(b)	対計画額増減(ア)-(イ)	12,527	1,279	11,248
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																																																															
指定管理委託料	223,324	224,427	99.5%	指定管理委託料: 利益還元額(自主事業利益の1/2)を充当。																																																															
利用料金	62,705	64,718	96.9%																																																																
自主事業	18,095	15,883	113.9%	自主事業: スポーツ教室の参加者増に伴う収入増																																																															
その他	2,838	1,735	163.6%	その他: 利益還元額と自販機契約補償金																																																															
合計	306,962	306,763	100.1%																																																																
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																																																															
人件費	187,655	192,417	97.5%	管理費: 委託料の節減により圧縮																																																															
事務費	47,870	49,585	96.5%																																																																
管理費	42,741	48,422	88.3%	自主事業: 収入増に伴う利益還元額の増																																																															
自主事業	15,713	14,604	107.6%																																																																
その他	456	456	100.0%	その他: 自販機契約補償金																																																															
合計	294,435	305,484	96.4%																																																																
決算額(ア)(A)-(a)	計画額(イ)(B)-(b)	対計画額増減(ア)-(イ)																																																																	
12,527	1,279	11,248																																																																	

(4)指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</p> <table border="1" data-bbox="612 246 1685 403"> <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>千葉県スポーツ施設設置管理条例第5条</td> <td>286,236</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県スポーツ施設設置管理条例第6条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県スポーツ施設設置管理条例第7条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県スポーツ施設設置管理条例第5条	286,236	使用不許可	千葉県スポーツ施設設置管理条例第6条	0	使用の制限	千葉県スポーツ施設設置管理条例第7条	0																											
処分の種別	処分根拠	件数																																						
使用許可	千葉県スポーツ施設設置管理条例第5条	286,236																																						
使用不許可	千葉県スポーツ施設設置管理条例第6条	0																																						
使用の制限	千葉県スポーツ施設設置管理条例第7条	0																																						
(5)市への不服申立て	<p>&lt;件数&gt; 0件</p> <p>&lt;概要&gt;</p>																																							
(6)情報公開の状況	<p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</p> <table border="1" data-bbox="612 708 1685 982"> <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>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table border="1" data-bbox="612 1038 1496 1156"> <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>&lt;期間:平成25年6月15日～平成25年7月14日&gt;(スポーツ施設のみ)</p> <p>ア 調査方法 施設にアンケートボックスを設置し、意見の収集を行った</p> <p>イ 回答者数 907人</p> <p>ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用方法、(5)利用頻度、(6)利用種目、(7)利用時間、(8)予約方法、(9)スタッフ対応、(10)施設満足度</p> <p>&lt;期間:平成25年7月20日～平成25年8月19日&gt;(全プール利用者)</p> <p>ア 調査方法 施設にアンケートボックスを設置し、意見の収集を行った</p> <p>イ 回答者数 435人</p> <p>ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用目的、(5)利用頻度、(6)利用時間帯、(7)サービス満足度、(8)ポイントカード導入、(9)施設設備満足度、(10)施設設備改善、(11)利用の改善点、(12)利用時間、(13)スタッフ対応、(14)接客改善点</p> <p>&lt;期間:平成25年11月15日～平成25年12月14日&gt;(スポーツ施設のみ)</p> <p>ア 調査方法 施設にアンケートボックスを設置し、意見の収集を行った</p> <p>イ 回答者数 1038人</p> <p>ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用方法、(5)利用頻度、(6)何で知りましたか、(7)利用種目、(8)利用時間、(9)予約方法、(10)スタッフ対応、(11)施設満足度</p>
----------------------	--

<p>②調査の結果</p>	<p>&lt;期間:平成25年6月15日～平成25年7月14日&gt;(スポーツ施設のみ)</p> <p>ア 回答者の属性:男性282人、女性356人(20代以下 121人、30代 52人、40代 84人、50代 83人、<u>60代以上 299人</u>)</p> <p>イ 利用者の住居:中央区104人、稲毛区76人、<u>若葉区156人</u>、花見川区77人、美浜区92人、緑区67人、千葉市外67人</p> <p>ウ 利用頻度:ほぼ毎日27人、週3～4回54人、<u>週1～2回337人</u>、月3回30人、月2回63人、月1回64人、年に数回63人</p> <p>エ 利用時間 <u>ちょうど良い(71%)</u>、まあ良い(20%)、長い(1%)、短い(6%)、わからない(2%)</p> <p>オ 予約方法 <u>とても良い(26%)</u>、<u>まあ良い(40%)</u>、やや悪い(5%)、非常に悪い(2%)、わからない(27%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(59%)</u>、まあ良い(37%)、やや悪い(2%)、非常に悪い(0%)、わからない(2%)</p> <p>キ 施設満足度 <u>とても良い(40%)</u>、<u>まあ良い(48%)</u>、やや悪い(9%)、非常に悪い(0%)、わからない(3%)</p> <p>&lt;期間:平成25年7月20日～平成25年8月19日&gt;(全 プール利用者)</p> <p>ア 回答者の属性: 男性222人、女性213人(<u>20代以下 259人</u>、30代 58人、40代 63人、50代 26人、60代 23人)</p> <p>イ 利用者の住居:中央区64人、稲毛区41人、若葉区112人、花見川区9人、美浜区49人、<u>緑区134人</u>、千葉市外21人</p> <p>ウ サービス満足度: <u>とても良い(39%)</u>、良い(35%)、ふつう(25%)、あまり良くない(1%)、良くない(0%)</p> <p>エ ポイントカード導入: <u>とても良い(56%)</u>、良い(33%)、ふつう(10%)、あまり良くない(1%)、良くない(0%)</p> <p>オ 施設設備満足度: <u>とても良い(29%)</u>、良い(27%)、<u>ふつう(32%)</u>、あまり良くない(11%)、良くない(1%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(46%)</u>、良い(33%)、ふつう(18%)、あまり良くない(2%)、良くない(1%)</p> <p>&lt;期間:平成25年11月15日～平成25年12月14日&gt;(スポーツ施設)</p> <p>ア 回答者の属性: 男性269人、女性356人(20代以下89人、30代41人、40代73人、50代67人、<u>60代以上355人</u>)</p> <p>イ 利用者の住居: <u>中央区77人</u>、稲毛区92人、若葉区217人、花見川区58人、美浜区85人、緑区43人、千葉市外54人</p> <p>ウ 利用頻度: ほぼ毎日27人、週3～4回89人、<u>週1～2回337人</u>、月3回25人、月2回53人、月1回66人、年に数回26人</p> <p>エ 利用時間 <u>ちょうど良い(67%)</u>、まあ良い(26%)、長い(1%)、短い(5%)、わからない(1%)</p> <p>オ 予約方法 <u>とても良い(19%)</u>、<u>まあ良い(45%)</u>、やや悪い(8%)、非常に悪い(3%)、わからない(25%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(56%)</u>、まあ良い(41%)、やや悪い(1%)、非常に悪い(0%)、わからない(2%)</p> <p>キ 施設満足度 <u>とても良い(31%)</u>、<u>まあ良い(59%)</u>、やや悪い(7%)、非常に悪い(1%)、わからない(2%)</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>&lt;期間:平成25年6月15日～平成25年7月14日&gt;</p> <p>要望: 体育館の照明が暗く感じる。(みつわ台体育館)</p> <p>対応: 市と指定管理者で修繕の時期と方法について協議中。</p> <p>&lt;期間:平成25年6月15日～平成25年7月14日&gt;</p> <p>要望: シャワー室のカーテンが閉まりにくい。髪が落ちている事が多い。(北谷津温水プール)</p> <p>対応: カーテンを取りかえるとともに、清掃の頻度を増やした。</p> <p>&lt;期間:平成25年11月15日～平成25年12月14日&gt;</p> <p>要望: 卓球とバドミントンの間に背の高いネットを設置してほしい。(宮野木スポーツセンター)</p> <p>対応: 背の高いネットを購入し、設置した。</p>
<p>(2)市に寄せられた意見、苦情</p>	
<p>①意見、苦情の収集方法</p>	<p>市長への手紙、電話、電子メールなど</p>
<p>②意見、苦情の数</p>	<p>3件(市長への手紙)</p>
<p>③主な意見、苦情とそれへの対応</p>	<p>(意見・苦情)</p> <p>市長への手紙①</p> <p>トレーニング機器の修理に時間がかかる。大会開催時に一般利用者に迷惑がかかる場合がある。</p> <p>対応: 修理期日の短縮に努める。各大会開催時に利用マナーについて主催者に直接注意喚起する。</p> <p>市長への手紙②</p> <p>みつわ台体育館のバスケットボールコートが旧ラインのままであった。改善してもらいたい。</p> <p>対応: 7月に要望を受け、9月にラインの改修工事を実施した。</p> <p>市長への手紙③</p> <p>初心者の為のトレーニングルーム利用講座を復活させてもらいたい。</p> <p>対応: 講座を開講できるスタッフを派遣し、定期的に行うようにした。</p>

4 指定管理者による自己評価	
<p>施設利用人数の向上、ご利用者に対して安心、安全、快適をモットーにサービス向上に努めた。</p> <p>①高齢者やひとり親世帯等に対する減免や、夏期水泳プールの利用ポイントカード、冬期庭球場の夕刻利用料半額キャンペーン、海の日のプール無料開放等の利用者サービスを積極的に実施した。</p> <p>②広報・プロモーション活動の一環として、市民の皆様に広くスポーツに親しんでいただけるよう、千葉市に縁のある著名なアスリートによる技術向上を目的としたスポーツ教室(参加費無料)を開催。また、ご利用者の継続的な利用、新規利用者獲得のため、ご利用者に対話による利用促進を実施。その他、広報活動として、スポーツ情報誌(1万部)、オリジナル折り込みチラシ(68万部)、オリジナルポスター、サンプリング用うちわ等を作成。</p> <p>③施設維持管理では施設スタッフによる日常点検や、施設維持管理エリアスタッフによる定期点検を強化、故障個所の早期対応に努めた。主な修繕項目として、北谷津温水プール施設入口タイルに滑り止め加工、武道館外壁補修、みつわ台体育館のトイレ洋式化、各体育館の卓球台盤面の張替え等を実施。また、効率的な施設整備のため、宮野木スポーツセンターに整備車両、および、運搬用トラックを導入した。</p> <p>④スタッフ研修、人材育成では、年間計画で接客、応対サービス研修、避難訓練、救急法等の安全研修を実施。スタッフによる施設巡回の頻度を増やし、施設の安全確認、ご利用者に対して体調管理、怪我などの予防啓蒙のお声かけを実施した。</p> <p>以上のような取り組みの結果、概ね事業計画どおりの実績・成果となり、管理運営に対してご利用者からお褒めの言葉を数多くいただきました。利用人数も昨年に引き続き、本年度も前年上回る結果となった。</p>	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>夏期水泳プールの利用ポイントカードの導入や、冬期庭球場夕刻利用料半額キャンペーンなどを行うとともに、人気のあるグラウンドゴルフ大会の開催や、要望の多かったトレーニングルームの利用講座開催等、利用者の目線に立ったサービスを実施した結果、前年度に引き続き利用者が増加した。また、武道館の外壁塗装、古市場体育館の雨漏り補修を行うなど、経年劣化している施設を積極的に修繕した点は評価できる。スポーツ施設利用者のアンケートを見ても、「スタッフの対応」と「施設満足度」においては「よい」と「とても良い」が概ね9割に達しており、良好な運営が行われていると認められる。</p> <p>今後も引き続き、管理運営の基準、事業計画書及び提案書に沿った適正な業務の遂行に努め、より利用者の満足度を向上させる取り組みを期待する。</p>
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)	個人情報取扱業務書の作成	2	個人情報を扱う者・情報の種類等を特定し、適切な管理を実施。
	個人情報の管理方法	2	文書庫の施錠及びパソコンのパスワード管理等を徹底。
関係法令等の遵守 (行政手続)	使用の不許可、制限に関する基準の明示	2	各施設に掲示。
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	
モニタリング の考え方	指定管理者自身によるセルフモニタリング	2	事業報告書に記載。
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート(年3回)、意見箱(ボイスカード)、ホームページ。
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	市内業者への委託率 55.7%
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	スポーツ施設予約システムを構築し、コンピュータによる自動抽選を実施している。
施設・設備の貸出方法	利便性の向上、優先予約対応	2	利用調整会議の開催及びスポーツ用品貸出サービスの実施。
利用料金	利用料金の設定	2	条例に規定されている利用料金と同額で設定。
	利用料金の減免	2	条例・規則に定める減免のほか、指定管理者の提案により、65歳以上の高齢者、ひとり親世帯、生活保護世帯、生計中心者の失業世帯を減免(個人利用のみ)している。
(2)市民サービスの向上			
利用者への支援	緊急時の対応	2	急病・負傷者発生時に適切に対応。

(3) 施設の効用の発揮、施設管理能力				
利用促進の方策	パンフレット等の作成	2	パンフレット作成のほか、地域新聞や新聞折り込み等の媒体を活用	
	ポイントカード導入	2	夏季プール利用者を対象にポイントカードを導入し、利用促進に努めた。	
施設・備品の維持管理	建築物、建築設備、備品の保守管理	3	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検の実施や老朽化した施設の修繕を積極的に行った。	
	植栽の維持管理	2	芝生等の管理は除草剤を使用せず実施した。	
	清掃、警備その他	2	事業計画どおり実施。	
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	概ね事業計画どおり実施できた。	
(4) 管理経費の縮減				
支出の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	概ね計画通り執行していると考えられる	
	収入の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	概ね計画通り執行していると考えられる
		2	自主事業収入は計画通りか	概ね計画通り執行していると考えられる

合計	43
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

1	項目
20	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

(ア) 広報活動・営業の工夫や努力について評価できるので、今後も引き続き適切な運営を図られたい。  
(イ) 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  
あることを前提とするが、共同事業体各者の財務状況は良好であり、倒産・撤退等のリスクはないと判断される。