

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>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>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>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>スポーツ教室、ヨガ教室、体操教室等の開催</td> </tr> <tr> <td>飲食・物販</td> <td>通年</td> <td>自動販売機の設置、スポーツ用品の販売</td> </tr> <tr> <td>スポーツ用品貸出サービス</td> <td>通年</td> <td>卓球、バドミントン等のラケット、ボール等を貸出</td> </tr> <tr> <td>コピーFAXサービス</td> <td>通年</td> <td>有料でコピーやFAXの送受信を行う。</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	スポーツ教室、ヨガ教室、体操教室等の開催	飲食・物販	通年	自動販売機の設置、スポーツ用品の販売	スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球、バドミントン等のラケット、ボール等を貸出	コピーFAXサービス	通年	有料でコピーやFAXの送受信を行う。																																			
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	スポーツ教室、ヨガ教室、体操教室等の開催																																																													
飲食・物販	通年	自動販売機の設置、スポーツ用品の販売																																																													
スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球、バドミントン等のラケット、ボール等を貸出																																																													
コピーFAXサービス	通年	有料でコピーやFAXの送受信を行う。																																																													
(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>H24年度 (A)</th> <th>H23年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H24目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">398,968</td> <td style="text-align: center;">350,785</td> <td style="text-align: center;">113.7%</td> <td style="text-align: center;">531,341</td> <td style="text-align: center;">75.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>H24年度 (a)</th> <th>H23年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H24目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">66.8%</td> <td style="text-align: center;">63.2%</td> <td style="text-align: center;">3.6%</td> <td style="text-align: center;">80.0%</td> <td style="text-align: center;">-13.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※庭球場・野球場等専用使用の施設に限る。</p>	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	398,968	350,785	113.7%	531,341	75.1%	H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	66.8%	63.2%	3.6%	80.0%	-13.2%																																										
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
398,968	350,785	113.7%	531,341	75.1%																																																											
H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																											
66.8%	63.2%	3.6%	80.0%	-13.2%																																																											
(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></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 style="text-align: right;">225,756</td> <td style="text-align: right;">225,756</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> <td rowspan="5">「その他」 利益の還元額(自主事業利益の1/2)</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">61,430</td> <td style="text-align: right;">81,812</td> <td style="text-align: center;">75.1%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">18,445</td> <td style="text-align: right;">22,478</td> <td style="text-align: center;">82.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">1,602</td> <td style="text-align: right;">1,627</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">307,233</td> <td style="text-align: right;">331,673</td> <td style="text-align: center;">92.6%</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></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 style="text-align: right;">187,655</td> <td style="text-align: right;">210,757</td> <td style="text-align: center;">89.0%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">43,708</td> <td style="text-align: right;">38,664</td> <td style="text-align: center;">113.0%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">43,922</td> <td style="text-align: right;">59,774</td> <td style="text-align: center;">73.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">15,241</td> <td style="text-align: right;">19,223</td> <td style="text-align: center;">79.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">—</td> <td style="text-align: center;">—</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">290,526</td> <td style="text-align: right;">328,418</td> <td style="text-align: center;">88.5%</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>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 style="text-align: right;">16,707</td> <td style="text-align: right;">3,255</td> <td style="text-align: right;">13,452</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	225,756	225,756	100.0%	「その他」 利益の還元額(自主事業利益の1/2)	利用料金	61,430	81,812	75.1%	自主事業	18,445	22,478	82.1%	その他	1,602	1,627	—	合計	307,233	331,673	92.6%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	187,655	210,757	89.0%		事務費	43,708	38,664	113.0%	管理費	43,922	59,774	73.5%	自主事業	15,241	19,223	79.3%	その他	—	—	—	合計	290,526	328,418	88.5%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	16,707	3,255	13,452
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	225,756	225,756	100.0%	「その他」 利益の還元額(自主事業利益の1/2)																																																											
利用料金	61,430	81,812	75.1%																																																												
自主事業	18,445	22,478	82.1%																																																												
その他	1,602	1,627	—																																																												
合計	307,233	331,673	92.6%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	187,655	210,757	89.0%																																																												
事務費	43,708	38,664	113.0%																																																												
管理費	43,922	59,774	73.5%																																																												
自主事業	15,241	19,223	79.3%																																																												
その他	—	—	—																																																												
合計	290,526	328,418	88.5%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
16,707	3,255	13,452																																																													

(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	千葉県スポーツ施設設置管理条例第5条	279,946	
	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	＜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 平成24年10月15日～11月15日 全施設の窓口前でアンケート用紙を配布(都市公園施設と共通) (イ)回答者数 1,040人 (ウ)質問項目 利用者の属性(住居等)、施設の利用満足度、スタッフの対応、施設の整備・清掃等
	イ 平成25年3月7日～3月31日 全施設の窓口前でアンケート用紙を配布(都市公園施設と共通) (イ)回答者数 648件 (ウ)質問項目 利用者の属性(住居等)、施設の利用満足度、スタッフの対応、施設の整備・清掃等
②調査の結果	ア 平成24年10月15日～11月15日 (ア)住居 「中央区」17.5%、「花見川区」6.3%、「稲毛区」13.8%、「若葉区」23.8%、「緑区」13.1%、「美浜区」17.5%、「市外」8.0% (イ)利用満足度 「とてもよい」27.9%、「よい」61.4%、「やや悪い」7.4%、「非常に悪い」1.2%、「わからない」2.1% (ウ)スタッフの対応 「とてもよい」50.2%、「よい」44.6%、「やや悪い」2.4%、「非常に悪い」0.4%、「わからない」2.4% (エ)施設の整備・清掃 「とてもよい」35.3%、「よい」51.5%、「やや悪い」9.8%、「非常に悪い」1.7%、「わからない」1.8%
	イ 平成25年3月7日～3月31日 (ア)住居 「中央区」14.4%、「花見川区」8.4%、「稲毛区」15.6%、「若葉区」26.6%、「緑区」8.4%、「美浜区」13.6%、「市外」13.0% (イ)利用満足度 「とてもよい」31.5%、「よい」57.2%、「やや悪い」8.0%、「非常に悪い」0.8%、「わからない」2.5% (ウ)スタッフの対応 「とてもよい」45.5%、「よい」50.1%、「やや悪い」2.2%、「非常に悪い」0.5%、「わからない」1.7% (エ)施設の整備・清掃 「とてもよい」34.6%、「よい」56.5%、「やや悪い」6.5%、「非常に悪い」0.3%、「わからない」2.1%
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 平成24年10月15日～11月15日 ●みつわ台体育館の卓球台のネットやサポーターが古く、ピンと張れない。⇒ 劣化しているものを調べ、新品と交換した。 ●武道館の駐車場(10台分)が少ないので、増やしてほしい。⇒ 敷地内の裏側出入口付近を舗装し、車が2台駐車できるようにした。
	イ 平成25年3月7日～3月31日 ●みつわ台体育館のトレーニング室のマシンが古く、故障が多い。⇒ ランニングマシンの故障が発生した際に当該マシンの修理だけでなく、その他のマシンについても併せて点検を実施した。

(2)市に寄せられた意見、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	7件(電話によるものは、未集計のため、文書によるもののみ計上。)
②主な意見、苦情とそれへの対応	●高洲市民プールのトレーニング室について、マシンが古いのはやむを得ないが、少しは新しいものがほしい。 ⇒比較的新しい中古のウォーキングマシン等を安価で購入し、設置した。

4 指定管理者による自己評価	
<p>1 今年度は、ご利用者に対し、安心・安全・快適をモットーにサービス向上に努めました。</p> <p>2 利用促進の一環として、利用促進イベントの実施、オリジナルチラシの作成・新聞折込、各施設での利用促進活動(近隣の店舗にチラシ配置、住宅へのポスティング等)を重点的に行いました。</p> <p>3 中田スポーツセンターでのグラウンドゴルフ場の増設、高洲市民プールでの温水シャワー設置などお客様目線に立った改修・修繕を行いました。利用者サービスの向上及び利用促進につながっていると思われまます。</p> <p>4 利用者サービス向上の観点から、年間での研修計画を実施し、スタッフ教育を継続してまいりました。特に接客・応対に関しては、お客様からのお褒めの言葉もいただけるようになりました。</p> <p>5 お客様の声を意識した各施設での運営、予約システム、ホームページなどの改善や修繕などに積極的に取り組みました。その結果、前年度と比較して、利用者数で約4万8千人の増に貢献していると思われまます。</p>	

5 市による評価	
評価 ※1	<p>A</p> <p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は約40万人・利用料金収入は約6,143万円に達し、休止している高洲市民プールの水泳プールの利用者数等を除外すれば、指定管理者制度導入後で最高の実績となった。 ・10～11月及び3月に行った利用者アンケートの結果においても、「利用満足度」や「スタッフの対応」等で「とてもよい」及び「よい」という回答の割合が概ね9割に達している若しくは超えており、良好な運営が行われたと認められる。 ・高齢者やひとり親世帯等に対する指定管理者独自の減免や、庭球場の冬期夕刻利用料金の半額キャンペーン、海の日で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。 ・広報・プロモーション活動の一環として、マラソンの千葉真子氏やバレーボールの大山加奈氏など著名なアスリートによるスポーツ教室(参加費無料)を開催し、市民のスポーツ活動への関心を促すとともに、スポーツ技能の向上が図られた。 ・総合的な評価としては、概ね仕様、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)	個人情報の管理方法	2	書庫の施錠及びコンピューターのパスワード管理等を徹底している。
	全従業員に対する定期研修の実施	2	毎月の自己点検、3か月に1回管理職による点検、年に1回本社社員による点検を行っている。
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	指定管理者情報公開規程を作成。
モニタリング の考え方	自己評価の方法	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2回)、意見箱、HP
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 47.3%
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行っている。
施設・設備の貸出方法	利便性の向上、優先予約対応	2	スポーツ用品貸出サービスの実施。 利用調整会議の実施。
利用者への支援	相談、苦情への対応	2	内容を分析・評価し、今後の対応に活かした。
	緊急時の対応	2	急病・負傷者発生時に適切に対応した。

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	3	条例・規則に定める減免のほか、指定管理者の提案で、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額している。
(2) 施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進方策	利用促進のための広報活動	2	市政だより、HP、地域コミュニティ誌、新聞折込チラシ、ポスター、ポスティング、トップアスリートによるスポーツ教室等により、多様な方法で施設をPRした。
	利用者サービス	3	回数券・定期券の発売に加え、本年度は庭球場の冬期夕刻利用料金の半額キャンペーン、海の日プール無料開放等独自のサービスを行った。
運営体制	人員配置	2	管理運営に必要な人員を配置した。
	職員研修の実施	2	事業計画どおり実施した。
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	通常の保守点検・修繕のほか、中田スポーツセンターグラウンドゴルフ場の増設等の改修を実施した。
	植栽の管理	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	事業計画どおり清掃、警備を実施した。
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。
(3) 管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに執行されているか	2	計画比88.5%(約3,789万円減)
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比75.1%(約2,038万円減) 目標値が非常に高い水準で設定されていたため。
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比82.1%(約403万円減)

合計	48
平均	2.1

※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

2	項目
21	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 概ね良好な施設運営がされていると考えられる。
イ 自主事業の利益の2分の1の還元は評価できることであり、引き続き各種自主事業の実施に努められたい。
ウ 利用者数・収支計画について、現実的な数値設定をされるよう、改善を図られたい。
エ 指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同事業体各社の財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。