

平成23年度

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

①指定管理事業

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

②自主事業

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

①利用者数(人)

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
350,785	399,791	87.7%	484,543	72.4%

②稼働率

H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
63.2%	64.2%	-1.0%	80.6%	-17.4%

※庭球場・野球場等専用使用の施設に限る。

(3)収支状況

①収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	237,343	232,124	102.2%	「指定管理委託料」震災に伴う休館中の逸失利益相当額を補償した。 「利用料金」震災に伴う休館等による減 「自主事業」震災に伴う中止や教室受講者の定員未達等による減 「その他」利益の還元額(自主事業利益の1/2)
利用料金	53,877	84,180	64.0%	
自主事業	9,596	17,576	54.6%	
その他	909	923	—	
合計	301,725	334,803	90.1%	

②支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	190,143	213,378	89.1%	「自主事業」震災に伴う中止等による減
事務費	42,667	38,083	112.0%	
管理費	50,864	65,766	77.3%	
自主事業	7,778	15,818	49.2%	
その他	—	—	—	
合計	291,452	333,045	87.5%	

③収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)
10,273	1,758	8,515

(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	千葉市体育施設設置管理条例第5条	249,436	
	使用不許可	千葉市体育施設設置管理条例第6条	0	
	使用の制限	千葉市体育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	○	○	指定管理者ホームページ
	＜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)	1 件	0 件	1 件
	※開示決定がなされた事案の概要 自動販売機設置に係る契約書			

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23年10月10日～11月10日 全施設(都市公園施設等含む)の窓口前でアンケート用紙を配布 (イ)回答者数 1,072人 (ウ)質問項目 利用者の属性、施設の利用満足度、スタッフの対応、予約システム等
	イ 平成24年2月23日～3月31日 全施設(都市公園施設等含む)の窓口前でアンケート用紙を配布 (イ)回答者数 957件 (ウ)質問項目 利用者の属性、利用しやすさ、快適さ、整備・清掃等
②調査の結果	ア 平成23年10月10日～11月10日 (ア)利用満足度 「満足」53.9%、「ふつう」34. 9%、「不満」11.2% (イ)スタッフの対応 「満足」61.5%、「ふつう」36. 5%、「不満」2.0% (ウ)予約システム 「満足」23.5%、「ふつう」37. 0%、「不満」17.5%、「利用なし」22.0%
	イ 平成24年2月23日～3月31日 (ア)利用しやすさ 「よい」91.5%、「悪い」8.2%、「わからない」0.3% (イ)快適さ 「よい」92.5%、「悪い」6.8%、「わからない」0.7% (ウ)整備・清掃 「よい」93.6%、「悪い」5.4%、「わからない」0.9%
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23年10月10日～11月10日 ●新しい予約システムがわかりにくい。 見づらい。⇒ 説明を追加するなどわかりやすくなるよう工夫した。 ●宮野木スポーツセンター体育館の暗幕が破れており、日光がまぶしくて、プレーできない。 ⇒ 次年度に暗幕の交換を行った。
	イ 平成24年2月23日～3月31日 ●高洲市民プール体育館の体育室の照明が暗い。 ⇒ 次年度に、すべての電球の交換を行った。 ●中田スポーツセンターグラウンドゴルフ場が利用者が増え手狭になったので増設してほしい。 ⇒次年度に、隣接する芝生広場を改修し、グラウンドゴルフ場を増設した。

(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市のホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示した。
②意見、苦情の数	11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	●スポーツ施設の予約システムが変わって、旧システムに登録していた者でも再登録が必要になったり、導入後すぐに不具合が生じたりと不便であるため、前のシステムに戻してほしい。 ⇒旧システムの老朽化による使用不能のため、新指定管理者にシステムの構築と運用を委託したものであり元に戻せないこと、新システムから市内在住・在勤・在学の者の優先受付を導入したため新規登録が必要であること、不具合については、再発がないようチェック体制を構築したことを説明した。

4 指定管理者による自己評価

- ・東日本大震災の影響で上半期は使用できない施設があり、利用者数は上半期は昨年度を大きく下回ってしまったが、下半期はほぼ同数の利用者数を確保できた。
- ・省エネ・劣化診断を実施し、武道館剣道場及び回廊の床の張替等の修繕を積極的に行い、利用者から感謝の言葉をいただいた。
- ・接客対応の研修を行い、モニタリングの結果、利用者にお褒めの言葉をいただけるようになった。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見 ・指定期間の初年度にあたり、当初は東日本大震災の影響による休館やスポーツ施設予約システムの不具合などの混乱はあったが、後半に入り、しだいに安定した管理運営が可能となった。 ※休館・休止施設及びその期間 古市場体育館(～6/30)、北谷津温水プール(～6/2)、宮野木スポーツセンター体育館(～5/2) みつわ台体育館(～4/22)、高洲市民プール体育館(～4/17)・プール(平成27年度まで休止) ・2～3月に行った利用者アンケートの結果においても、「利用しやすさ」や「快適さ」が9割を超えており、良好な運営が行われたと認められる。 ・指定管理者独自の減免や、利用者の声を意識した積極的な修繕は、利用者からも好評を得ており、評価できる。 ・植栽の管理において、管理運営の基準で禁止している除草剤を使用した。 ・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。 【評価の再考】 市民局指定管理者選定評価委員会より、「黒字を計上していること、利用者の意見を反映した運営がされていることから、除草剤の使用に関しては遺憾ではあるが、市が評価をBとすることについて、再考の余地があるものとする。」との意見を受けた。これにより、評価を再考した結果、総合的には、概ね事業計画どおりの実績や成果が認められ、管理運営が良好に行われていたと認められることから、市による評価を「B」から「A」に変更した。
----------	---	--

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	個人情報の流出はなかったが、業務用パソコン盗難の一件により、文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た。
	全従業員に対する定期研修の実施	2	年2回研修を実施するほか、毎月の自己点検、3か月に1回管理職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、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 56.8%

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。
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の範囲内で設定。
	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、TVやFMのCM、地域コミュニティ誌、チラシ等により施設をPRした。
	利用者サービス	2	回数券・定期券を発売している。
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	3	通常の保守点検のほか、武道館の床張替など修繕を積極的に実施した。
	植栽の管理	1	芝生等の管理に、管理運営の基準で禁じている除草剤を使用した。
	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	震災による中止等を除き、概ね事業計画どおり実施できたが、広報の不足等により定員に達しないスポーツ教室が多かった。
(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87.5%(4159万円減)
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比64.0%(3030万円減) 計画額が高い水準で設定されており、震災の影響で利用料金収入が伸びなかったため。
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比54.6%(798万円減) 震災の影響による中止や教室受講者の定員未達のため。

合計	47
平均	2.04

※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

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 黒字を計上していること、利用者の意見を反映した運営がされていることから、除草剤の使用に関しては遺憾ではあるが、市が評価をBとすることについて、再考の余地があるものとする。

イ 現実的な利用者数等の目標設定と、その達成について努められたい。

ウ 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、倒産・撤退のリスクはないと判断される。