

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	千葉市こてはし温水プール
条例上の設置目的	体育・スポーツの振興を図り、市民の心身の健全な発達に寄与する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	本施設における、スポーツ・レクリエーション、コミュニティ活動を通じて、健康増進及び地域コミュニティの形成を図ること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	快適なスポーツ・レクリエーション及び文化活動の場を提供すること。 各種スポーツの普及、健康増進、コミュニティ形成に関する契機となる事業を企画・実施すること。
制度導入により見込まれる効果	多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等
成果指標※	① 年間施設利用者数 ② 各種教室・講座の開催
数値目標※	① 350,000人/年 以上 ② 19教室/年 以上
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	元気・ふれあい・夢づくりパートナーズ
構成団体 (共同事業体の場合)	(代表団体) 株式会社コナミススポーツクラブ ※平成31年3月31日から名称変更に伴い、コナミススポーツ株式会社となっている。 (構成団体) 日本メックス株式会社
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都品川区東品川4丁目10番1号
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日(5年)
選定方法	公募
非公募理由	-
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

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※	30年度実績	達成率※
年間施設利用者数	350,000人以上(320,000人以上)	314,105人	89.7%(98.2%)
各種教室・講座の開催	19教室以上(8教室/年以上)	21教室(種類)/年	110.5%(262.5%)

※ 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	30年度実績
-	-
-	-

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	30年度	【参考】 29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	149,540	149,540	実績－計画	0	計画どおり
	計画	149,540	149,540	計画－提案	△ 2,769	提案時、消費税率10%を規定
	提案	152,309	152,309			
利用料金収入	実績	62,564	65,566	実績－計画	△ 15,587	プール利用人数減少のため。
	計画	78,151	71,630	計画－提案	0	前年実績に基づく
	提案	78,151	77,405			
その他収入	実績	0	80	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	212,104	215,186	実績－計画	△ 15,587	
	計画	227,691	221,170	計画－提案	△ 2,769	
	提案	230,460	229,714			

イ 支出

(単位：千円)

費目	30年度	【参考】 29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	81,654	87,293	実績－計画	146	
	計画	81,508	87,400	計画－提案	△ 11,877	前年度実績に基づく
	提案	93,385	90,801			
事務費	実績	63,367	61,452	実績－計画	1,854	
	計画	61,513	63,721	計画－提案	△ 6,463	前年実績に基づく
	提案	67,976	67,925			
管理費	実績	33,341	31,003	実績－計画	△ 17,686	
	計画	51,027	49,342	計画－提案	3,248	
	提案	47,779	49,698			
委託費	実績	25,547	24,855	実績－計画	1,584	
	計画	23,963	11,320	計画－提案	12,434	経年劣化等による修繕のため
	提案	11,529	11,529			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
間接費	実績	9,391	9,790	実績－計画	△ 289	
	計画	9,680	9,387	計画－提案	△ 111	
	提案	9,791	9,761			
合計	実績	213,300	214,393	実績－計画	△ 14,391	
	計画	227,691	221,170	計画－提案	△ 2,769	
	提案	230,460	229,714			

※「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

「計画」「提案」時においては、運営管理・品質に係る本社経費として、自主事業を含む計画額の総収入4%を計上。

具体的には、経理部門（支払・入金・納税・資産管理等）、総務部門（契約・法務等）、人事部門（給与・労務・福利厚生等）、IT部門（金銭管理システム関連、決裁システム関連等、）に係る費用が含まれており、本施設における市民サービス向上を全面的にバックアップする体制となっている。（提案書より）

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		30年度	【参考】 29年度
自主事業収入	実績	23,915	22,076
その他収入	実績	0	0
合計	実績	23,915	22,076

イ 支出

(単位：千円)

費目		30年度	【参考】 29年度
人件費	実績	5,817	4,787
事務費	実績	15,011	12,453
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	430	436
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	1,392	624
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	22,650	18,300

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		30年度	【参考】29年度
必須業務	収入合計	212,104	215,186
	支出合計	213,300	214,393
	収支	△ 1,196	793
自主事業	収入合計	23,915	22,076
	支出合計	22,650	18,300
	収支	1,265	3,776
総収入		236,019	237,262
総支出		235,950	232,693
収支		69	4,569
利益の還元額		0	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
施設利用者数	C	市設定目標の98.2%
各種教室・講座の開催	A	市設定目標の262.5%

【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	C	選定時の提案額と同額

【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	B	C	優先システムによる多言語アナウンス実施
市民の平等利用の確保			
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	C	・CPR&AED救命救急資格(日本体育協会資格)のプール監視スタッフ100%取得 ・夏季の監視員アルバイトの編成に苦慮し、監視体制の脆弱性が一部見受けられた。
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	C	C	
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	地域広報誌による広告掲載時、割引券を添付し、利用促進を図った。
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	年4回の利用者アンケート実施による事業への反映。無料送迎バスのルート変更により、利用者が増加。
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	A	B	利用者アンケートより、バドミントン教室等人気教室の開催数増加や成人水泳教室の種目別開催を実施し、利用者が増加した。
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 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	B	C	概ね提案どおりの市内在住者割合80%以上達成のため。

【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
アンケート結果を踏まえ、プール、トイレ、ロッカーなど、清潔さを保てるよう速やかに改善されたい。	平成29年度	プール、トイレ、ロッカー内の巡回清掃回数を増やし、営業終了後の清掃範囲を広げて実施している。
プールの監視体制について、人員を十分に確保するなど、安全確保の点から、適切に対応されたい。	平成29年度	求人広告の掲載媒体・頻度ともに増やし強化するとともに、既存アルバイトスタッフからの紹介を試みるなど、人員確保に努めている。
共同事業体における企業同士の連携不足などの状況を踏まえ、市からの指導等の強化と合わせ、適切な管理運営が図られるよう十分に対応されたい。	平成29年度	月に1回、共同事業体のミーティングを実施し、課題解決についての進捗状況、運営上の問題点、協力事項などについて確認をしている。

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	館内2か所（1階エントランス付近、地下1階受付前）にアンケート用紙及び回収ボックスを設置									
	回答者数	※下記は全体アンケートのみ記載 第1回（10月）：154名、第2回（3月）：128名									
	質問項目	下記のとおり									
		第1回目（10月）									
		1. 回答者の属性									
	性別	男性	41.6%	女性	58.4%						
	年齢	10代	61.0%	20代	3.9%	30代	6.5%	40代	10.4%	50代	5.2%
		60代	3.9%	70代	6.5%	80代	0.0%	90代以上	2.6%		
	職業	会社員	8.5%	自営業	3.7%	主婦	12.2%	パート	6.1%	アルバイト	1.2%
		学生	59.8%	その他	8.5%						
	利用形態	当日券	66.2%	回数券	13.5%	定期券	2.7%	その他	17.6%		
	利用回数	ほぼ毎日	1.3%	週に2回以上	14.5%	週に1回程度	25.0%	2週間に1回程度	6.6%	1ヶ月に1回程度	14.5%
		2ヶ月に1回程度	14.5%	ほとんど利用しない	15.8%	初めて利用	7.9%				
	来館手段	徒歩	1.3%	自転車	5.1%	公共交通機関	2.6%	車・バイク	88.5%	無料送迎バス	2.6%
	利用時間（平日）	9～11時	14.9%	11～13時	17.0%	13～15時	19.1%	15～17時	19.1%	17～19時	23.4%
		19～21時	6.4%								
	利用時間（土日祝）	9～11時	25.0%	11～13時	17.5%	13～15時	20.0%	15～17時	15.0%	17～19時	15.0%
		19～21時	7.5%								
	利用曜日	月曜日	9.5%	火曜日	5.4%	水曜日	8.1%	木曜日	4.1%	金曜日	6.8%
		土曜日	20.3%	日曜日	24.3%	不定	21.6%				
	お越しになる先	自宅	93.3%	勤務先	1.3%	学校	2.7%	その他	2.7%		
	施設を知った理由	以前から利用	41.8%	新聞折込チラシ	2.5%	利用者の紹介	13.9%	パンフレット	3.8%	看板・のぼり	0.0%
		ホームページ	19.0%	市政だより	3.8%	その他	15.2%				
	主な利用施設	スポーツ室	1.2%	トレーニングルーム	0.0%	プール	86.6%	プール教室	11.0%	その他	1.2%
	利用人数	1人	16.2%	2人以上	83.8%						
	利用の効果	体力がついた	28.4%	やせた	12.1%	筋力がついた	8.6%	仲間ができた	6.9%	ストレス解消	19.8%
		生活リズム	6.0%	その他	18.1%						
		2. 受付・フロントについて									
	スタッフの第一印象	大変良い	42.7%	良い	22.7%	普通	33.3%	悪い	1.3%	大変悪い	0.0%
	スタッフの対応	大変良い	39.2%	良い	23.0%	普通	36.5%	悪い	1.4%	大変悪い	0.0%
	スタッフの身だしなみ	大変良い	40.5%	良い	31.1%	普通	27.0%	悪い	1.4%	大変悪い	0.0%
	スタッフの言葉づかい	大変良い	40.0%	良い	28.0%	普通	29.3%	悪い	1.3%	大変悪い	1.3%
	受付・フロントの清潔さ	大変きれい	36.0%	きれい	25.3%	普通	30.7%	汚い	8.0%	大変汚い	0.0%
	施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	30.7%	わかりやすい	32.0%	普通	30.7%	わかりにくい	6.7%	大変わかりにくい	0.0%
		3. トレーニングルームについて									
	スタッフの第一印象	大変良い	26.3%	良い	21.1%	普通	50.0%	悪い	2.6%	大変悪い	0.0%
	スタッフの対応	大変良い	26.3%	良い	21.1%	普通	50.0%	悪い	2.6%	大変悪い	0.0%
	スタッフの指導	大変わかりやすい	26.3%	わかりやすい	21.1%	普通	52.6%	わかりにくい	0.0%	大変わかりにくい	0.0%
	スタッフの説明	大変わかりやすい	31.6%	わかりやすい	21.1%	普通	47.4%	わかりにくい	0.0%	大変わかりにくい	0.0%
	トレーニングルーム内の清潔さ	大変きれい	31.6%	きれい	15.8%	普通	52.6%	汚い	0.0%	大変汚い	0.0%
	トレーニング機器使用方法の表示	大変わかりやすい	30.0%	わかりやすい	15.0%	普通	52.5%	わかりにくい	2.5%	大変わかりにくい	0.0%
		4. プールについて									
	スタッフの第一印象	大変良い	38.6%	良い	36.8%	普通	21.1%	悪い	3.5%	大変悪い	0.0%
	スタッフの対応	大変良い	38.6%	良い	31.6%	普通	22.8%	悪い	7.0%	大変悪い	0.0%
	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	37.7%	良い	22.6%	普通	37.7%	悪い	1.9%	大変悪い	0.0%
	プログラム・教室の数	大変多い	31.5%	多い	22.2%	普通	40.7%	少ない	3.7%	大変少ない	1.9%
	プログラム・教室の指導内容	大変満足	34.6%	満足	26.9%	普通	34.6%	不満	3.8%	大変不満	0.0%
	プールの清潔さ	大変きれい	31.0%	きれい	25.9%	普通	31.0%	汚い	10.3%	大変汚い	1.7%
		5. プール教室・コース型教室について									
	スタッフの第一印象	大変良い	52.2%	良い	17.4%	普通	30.4%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
	スタッフの対応	大変良い	45.8%	良い	25.0%	普通	25.0%	悪い	4.2%	大変悪い	0.0%
	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	39.1%	良い	30.4%	普通	30.4%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
	プログラム・教室の数	大変多い	36.4%	多い	22.7%	普通	40.9%	少ない	0.0%	大変少ない	0.0%
	プログラム・教室の指導内容	大変満足	36.4%	満足	27.3%	普通	36.4%	不満	0.0%	大変不満	0.0%
	スタジオ内の清潔さ	大変きれい	27.3%	きれい	13.6%	普通	56.8%	汚い	2.3%	大変汚い	0.0%
		6. ロッカー・トイレについて									
	ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	19.3%	きれい	19.3%	普通	47.4%	汚い	14.0%	大変汚い	0.0%
	トイレの清潔さ	大変きれい	17.5%	きれい	14.0%	普通	49.1%	汚い	19.3%	大変汚い	0.0%

結果

第2回目(3月)

1. 回答者の属性

性別	男性	33.6%	女性	66.4%						
年齢	10代	36.7%	20代	1.6%	30代	4.7%	40代	11.7%	50代	6.3%
	60代	17.2%	70代	21.9%	80代	0.0%	90代以上	0.0%		
職業	会社員	11.5%	自営業	0.8%	主婦	28.2%	パート	6.9%	アルバイト	1.5%
	学生	38.2%	その他	13.0%						
利用形態	当日券	23.1%	回数券	4.1%	定期券	5.8%	その他	14.9%	会員	52.1%
利用回数	ほぼ毎日	4.0%	週に2回以上	24.0%	週に1回程度	36.0%	2週間に1回程度	5.6%	1ヶ月に1回程度	9.6%
	2ヶ月に1回程度	7.2%	ほとんど利用しない	6.4%	初めて利用	7.2%				
来館手段	徒歩	5.5%	自転車	4.7%	公共交通機関	0.8%	車・バイク	87.5%	無料送迎バス	0.0%
	その他	0.8%								
施設を知った理由	以前から利用	52.9%	チラシ	1.7%	利用者の紹介	14.9%	パンフレット	1.7%	看板・のぼり	1.7%
	ホームページ	14.9%	広報誌	7.4%	その他	5.0%				
利用の効果	体力がついた	29.7%	やせた	6.5%	筋力がついた	8.1%	仲間ができた	17.3%	ストレス解消	22.7%
	生活リズム	8.1%	その他	7.6%						
無料送迎バスを知っているか	知っている	53.6%	知らない	46.4%						
無料送迎バスが自宅の近くであれば利用したいか	利用したい	50.0%	したくない	50.0%						

2. 受付・フロントについて

スタッフの第一印象	大変良い	35.4%	良い	40.2%	普通	20.5%	悪い	3.9%	大変悪い	0.0%
スタッフの応対	大変良い	35.4%	良い	40.2%	普通	22.0%	悪い	2.4%	大変悪い	0.0%
スタッフの身だしなみ	大変良い	32.0%	良い	38.3%	普通	27.3%	悪い	2.3%	大変悪い	0.0%
スタッフの言葉づかい	大変良い	31.7%	良い	40.5%	普通	25.4%	悪い	2.4%	大変悪い	0.0%
受付・フロントの清潔さ	大変きれい	25.6%	きれい	33.9%	普通	36.4%	汚い	4.1%	大変汚い	0.0%
施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	25.2%	わかりやすい	31.5%	普通	39.4%	わかりにくい	3.9%	大変わかりにくい	0.0%

3. プールについて

スタッフの第一印象	大変良い	33.0%	良い	33.0%	普通	32.1%	悪い	1.8%	大変悪い	0.0%
スタッフの応対	大変良い	33.9%	良い	37.6%	普通	26.6%	悪い	1.8%	大変悪い	0.0%
プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	22.9%	良い	31.3%	普通	45.8%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
プログラム・教室の数	大変多い	25.5%	多い	29.8%	普通	44.7%	少ない	0.0%	大変少ない	0.0%
プログラム・教室の指導内容	大変満足	48.9%	満足	31.9%	普通	12.8%	不満	0.0%	大変不満	6.4%
プールの清潔さ	大変きれい	23.4%	きれい	32.7%	普通	36.4%	汚い	7.5%	大変汚い	0.0%

4. 設備について

ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	52.2%	きれい	30.4%	普通	10.9%	汚い	6.5%	大変汚い	0.0%
トイレの清潔さ	大変きれい	52.2%	きれい	28.3%	普通	13.0%	汚い	6.5%	大変汚い	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
プール室内が寒い	昨年の改修及び暖房稼働時間早めることにより改善
混雑時プールシャワーが冷たい	設備的な問題で大掛かりな改修が必要であり 大規模修繕にて実施
プールの水が汚い	消毒剤注入調整及びろ過機洗浄回数増により対応
バドミントン教室を増やしてほしい	増設済み

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>利用促進として季節のイベントやサマーフェスティバルの縁日、割引チケットの配布などを実施してまいりましたが、船橋市運動公園プールのリニューアル等により、利用者数は前年比で減少となってしまいました。教室事業については、人気が高まってきているバドミントン教室の増設、子供水泳教室の増設、成人クラスの体験利用など、受講者増のための施策により伸ばすことができました。設備管理については、経年劣化により突発的な不具合発生が多く苦慮いたしましたが、都度適正に対応し、支障を来すことなく運営を遂行いたしました。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>前年に比べてプールの利用者が減少したが、プール教室をはじめとする教室事業については、利用者のニーズに合わせた新教室の開設や人気教室の開催数の増設などを図り、利用者数が増加したことは、評価できる。</p> <p>しかし、プールの監視体制について適切な人員を十分に確保できたと判断できないことや、プールの清潔さにおける評価も低いことを踏まえ、評価を「B」から「C」に修正する。</p>
----------	---	----	---

【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

<p>(1) 市の作成した年度評価案の妥当性について</p> <p>市の作成した年度評価の内容は、概ね妥当であると判断されるが、年度評価シート「5 管理運営状況の評価」、「(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」において、プールの監視体制について適切な人員を十分に確保できたと判断できないことや、「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」においてプールの清潔さにおける評価も低いことから、「7 総括」の総括評価については「B」から「C」に修正すべきである。</p> <p>(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</p> <p>ア プールの監視体制について、配置人数を見直す等、利用者の安全確保に努められたい。</p> <p>イ 近郊施設のリニューアルオープンの影響はあるものの、アンケート結果におけるスタッフの対応改善を図ることなどにより、利用者数の増加に努められたい。</p> <p>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、一部減収、減益が認められるものの、自己資本も十分であり、財務状況も良好と認められることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
