

## 令和2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	千葉市高洲スポーツセンター 他7施設	千葉市磯辺スポーツセンター
条例上の設置目的	千葉市スポーツ施設設置管理条例	
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	プール、体育館、多目的グラウンドなどスポーツ・レクリエーションを通じて、健康増進を図ること。	
ミッション (施設の社会的使命や役割)	快適なスポーツ・レクリエーションの場を提供すること。 各種スポーツの普及、健康増進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	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することによる、市民サービスの向上や管理経費の縮減など。	
成果指標※	① 年間施設利用者数	① 年間施設利用者数
	② 各種教室・講座の開催	② 各種教室・講座の開催
数値目標※	① 470,200人/年 以上	① 50,000人/年 以上
	② 125教室・講座/年 以上	② 18教室・講座/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	スポーツクラブNAS株式会社
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)	東京都江東区有明3-7-18
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日(5年) ※千葉市高洲スポーツセンター 他7施設
	平成29年4月1日～令和3年3月31日(4年) ※千葉市磯辺スポーツセンター
選定方法	公募※千葉市磯辺スポーツセンターについては、非公募
非公募理由	市内の他のスポーツ施設と合わせて一括管理とすることで、均質なサービス提供が可能となり、利用者にとって公平・平等な運営が期待できるため。
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

ア 千葉市高洲スポーツセンター 他7施設

成果指標	数値目標※	令和2年度実績	達成率※
年間施設利用者数	474,900(450,000)人	264,976人	55.8%(58.9%)
各種教室・講座の開催	125(100)回	93回	74.4%(93.0%)

イ 千葉市磯辺スポーツセンター

成果指標	数値目標※	令和2年度実績	達成率※
年間施設利用者数	52,000(50,000)人	36,318人	69.8%(72.6%)
各種教室・講座の開催	20(17)回	7回	35.0%(41.2%)

※ 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	令和元年度実績

#### 4 収支状況

ア 千葉市高洲スポーツセンター 他7施設

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
指定管理料	実績	235,434	225,397	実績－計画	12,113	新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館に伴う営業支援金
	計画	223,321	222,236	計画－提案	0	
	提案	223,321	222,723			
利用料金収入	実績	42,823	76,530	実績－計画	△ 34,484	新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館に伴う利用料金収入減
	計画	77,307	75,994	計画－提案	0	
	提案	77,307	75,791			
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	278,257	301,927	実績－計画	△ 22,371	
	計画	300,628	298,230	計画－提案	0	
	提案	300,628	298,514			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	213,526	211,543	実績－計画	△ 157	
	計画	213,683	211,568	計画－提案	0	
	提案	213,683	211,568			
事務費	実績	47,335	62,175	実績－計画	△ 1,170	新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館による光熱水費等の減少
	計画	48,505	48,066	計画－提案	0	
	提案	48,505	48,505			
管理費	実績	21,493	28,914	実績－計画	△ 8,063	
	計画	29,556	29,791	計画－提案	0	
	提案	29,556	29,557			
委託費	実績	13,733	13,480	実績－計画	6,229	
	計画	7,504	7,441	計画－提案	0	
	提案	7,504	7,504			
その他事業費	実績	724	648	実績－計画	△ 656	
	計画	1,380	1,364	計画－提案	0	
	提案	1,380	1,380			
間接費	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	296,811	316,760	実績－計画	△ 3,817	
	計画	300,628	298,230	計画－提案	0	
	提案	300,628	298,514			

※「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。

イ 千葉市磯辺スポーツセンター

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
指定管理料	実績	27,074	25,760	実績-計画	742
	計画	26,332	25,595	計画-提案	0
	提案	26,332	25,714		
利用料金収入	実績	4,238	5,966	実績-計画	△ 3,280
	計画	7,518	7,333	計画-提案	△ 1
	提案	7,519	7,300		
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	31,312	31,726	実績-計画	△ 2,538
	計画	33,850	32,928	計画-提案	△ 1
	提案	33,851	33,014		

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	24,302	23,409	実績-計画	△ 44
	計画	24,346	23,638	計画-提案	△ 1
	提案	24,347	23,638		
事務費	実績	4,551	4,673	実績-計画	△ 371
	計画	4,922	4,849	計画-提案	0
	提案	4,922	4,894		
管理費	実績	1,252	3,573	実績-計画	△ 1,030
	計画	2,282	2,162	計画-提案	0
	提案	2,282	2,182		
委託費	実績	77	94	実績-計画	△ 1,923
	計画	2,000	1,983	計画-提案	0
	提案	2,000	2,000		
その他事業費	実績	0	0	実績-計画	△ 300
	計画	300	296	計画-提案	0
	提案	300	300		
間接費	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	30,182	31,749	実績-計画	△ 3,668
	計画	33,850	32,928	計画-提案	△ 1
	提案	33,851	33,014		

※「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。

(2) 自主事業収支状況

ア 千葉市高洲スポーツセンター 他7施設

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度
自主事業収入	実績	11,371	29,062
その他収入	実績		
合計	実績	11,371	29,062

イ 千葉市磯辺スポーツセンター

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度
自主事業収入	実績	259	913
その他収入	実績		
合計	実績	259	913

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度
人件費	実績	522	1,203
事務費	実績	4,191	7,342
管理費	実績		
委託費	実績	3,495	8,082
使用料	実績	223	268
事業費	実績		
利用料金	実績	997	1,636
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	9,428	18,531

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度
人件費	実績		
事務費	実績	82	88
管理費	実績		
委託費	実績	54	294
使用料	実績		
事業費	実績		
利用料金	実績	206	382
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	342	764

## (3) 収支状況

(単位：千円)

## ア 千葉市高洲スポーツセンター 他7施設

		令和2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	278,257	301,927
	支出合計	296,811	316,760
	収支	△ 18,554	△ 14,833
自主事業	収入合計	11,371	29,062
	支出合計	9,428	18,531
	収支	1,943	10,531
総収入		289,628	330,989
総支出		306,239	335,291
収支		△ 16,611	△ 4,302
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		総収入－総支出が総収入の10%を超える場合には、【(総収入－総支出)－(総収入×10%)】÷2した額を市に還元する。	総収入－総支出が総収入の10%を超える場合には、【(総収入－総支出)－(総収入×10%)】÷2した額を市に還元する。

(単位：千円)

## イ 千葉市磯辺スポーツセンター

		令和2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	31,312	31,726
	支出合計	30,182	31,749
	収支	1,130	△ 23
自主事業	収入合計	259	913
	支出合計	342	764
	収支	△ 83	149
総収入		31,571	32,639
総支出		30,524	32,513
収支		1,047	126
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		総収入－総支出が総収入の10%を超える場合には、【(総収入－総支出)－(総収入×10%)】÷2した額を市に還元する。	総収入－総支出が総収入の10%を超える場合には、【(総収入－総支出)－(総収入×10%)】÷2した額を市に還元する。

## 5 管理運営状況の評価

## ア 千葉市高洲スポーツセンター 他7施設

## (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450,000人/年 以上	E	市の目標の58.9%※4,5月休館及び12月～3月の個人利用制限を実施
各種教室・講座の開催100回	C	市の目標93.0% ※190回の計画に対し休館等により97回が中止

## イ 千葉市磯辺スポーツセンター

## (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50,000人/年 以上	D	市の目標の72.6% ※4,5月休館及び12月～3月の個人利用制限を実施
各種教室・講座の開催17回	E	市の目標の41.2%※20回の計画に対し休館等により13回が中止

【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

※コロナの影響については「7 総括(2)市の評価」で考慮し、評価する。

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

ア 千葉市高洲スポーツセンター 他7施設

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	

イ 千葉市磯辺スポーツセンター

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	

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	B	C	
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	B	C	
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	A	B	備品や施設の破損等について積極的に修繕を行っていることや、指定管理者で修繕できるものは自身で迅速に修繕を実施するなど施設保守管理の向上に努めている。また、利用者への感染対策の周知及びトレーニング機器の消毒や清掃を徹底するなど、感染予防対策を徹底している。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	B	B	利用料金については生活保護家庭や、ひとり親家庭、失業世帯まで独自の割引制度を拡大している。また、利用者の需要にあわせ季節によって利用時間の延長等を行うなど、利用者の増加、サービスの向上を図っている。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	B	B	利用者からの要望等への対応を迅速に行っており、利用者の意見を反映した運営を積極的に行っている。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	B	C	
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	B	C	
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
引き続き利用者数の増加に努められたい。	R元年度	メール配信や施設内に空き状況の掲示を行うことで利用機会の周知を図り、自主事業で健康教室等を行うことにより、運動への動機付けを行うなど利用者増加に向けた取り組みを実施した。
メールマガジンの登録者数の増加等、更なる利用促進の方策を図られたい。		施設利用者だけでなく、自主事業（教室）参加者にも登録していただき、教室情報を提供した。また、SNSを活用した新しい情報提供の方法について検討を進めている。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

ア 千葉市高洲スポーツセンター 他7施設

(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	(1回目：623人、2回目：544人)
	質問項目	利用者について、利用施設について
結果		<p>【令和2年9月19日～令和2年10月11日】回答者数 623人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>性別 男46.1%、女53.9% (10代11.0%、20～30代14.6%、40～50代21.4%、60代～53.0%)</li> <li>住居 中央区12.9%、花見川区9.2%、稲毛区13.5%、若葉区21.1%、緑区4.3%、美浜区24.8%、市外14.2%</li> <li>交通手段 自動車69.0%、自転車等19.8%、徒歩5.6%、電車等3.7%、バス0.3%、その他1.6%</li> <li>利用頻度 ほぼ毎日1.9%、週数回61.8%、月数回29.4%、年数回6.9%</li> <li>情報源 知人・家族50.4%、HP20.1%、市政だより14.1%、チラシ等1.1%、その他14.3%</li> <li>利用目的 健康57.9%、能力の向上11.4%、仲間との交流14.9%、運動不足9.8%、美容0.5%、ストレス解消1.3%、大会4.2%</li> <li>メルマガ登録 している4.4% していない95.3% 今からする0.3%</li> <li>利用種目 テニス5.0%、野球6.0%、卓球30.3%、バドミントン15.2%、バスケットボール2.6%、バレーボール1.6%、フットサル0.2%、トレーニング室11.2%、サッカー0.6%、グラウンドゴルフ9.4%、弓道場3.1%、その他14.8%</li> <li>予約方法 とても良い33.0%、まあ良い44.6%、やや悪い6.9%、非常に悪い3.3%、わからない12.2%</li> <li>スタッフ対応 とても良い59.7%、まあ良い36.2%、やや悪い1.8%、非常に悪い0.4%、わからない1.9%</li> <li>コロナ対策 とても良い48.5%、まあ良い46.7%、やや悪い1.7%、非常に悪い0.7%、わからない2.4%</li> <li>施設満足度 とても良い47.2%、まあ良い46.3%、やや悪い5.0%、非常に悪い0.7%、わからない0.8%</li> </ul>
結果		<p>【令和3年3月15日～令和3年3月31日】回答者数 544人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>性別 男42.2%、女57.8% (10代10.4%、20～30代9.9%、40～50代22.0%、60代～57.7%)</li> <li>住居 中央区8.9%、花見川区9.2%、稲毛区16.5%、若葉区19.2%、緑区6.7%、美浜区28.7%、市外10.8%</li> <li>利用頻度 ほぼ毎日1.7%、週数回29.6%、週1回34.0%、月数回19.6%、年数回11.9%、年1回以下0.9%、初めて2.3%</li> <li>メルマガ登録 している6.6% していない91.9% 今からする1.5%</li> <li>スタッフ対応 大変満足46.6%、やや満足32.3%、普通20.0%、やや不満1.1%、大変不満0%、案内表示 大変満足35.7%、やや満足33.3%、普通30.3%、やや不満1.3%、大変不満0.4%</li> <li>施設の清潔さ 大変満足41.7%、やや満足32.2%、普通24.4%、やや不満1.3%、大変不満0.4%</li> <li>用具・設備 大変満足35.3%、やや満足31.2%、普通27.4%、やや不満5.0%、大変不満1.1%</li> <li>施設の雰囲気 大変満足41.0%、やや満足35.4%、普通22.8%、やや不満0.7%、大変不満0%</li> <li>HPの内容 大変満足17.8%、やや満足16.3%、普通32.2%、やや不満4.5%、大変不満1.9% 見たことがない27.3%</li> <li>コロナ対策 大変満足38.8%、やや満足30.5%、普通29.2%、やや不満1.5%、大変不満0%</li> <li>施設満足度 大変満足34.0%、やや満足41.7%、普通23.2%、やや不満1.1%、大変不満0%</li> </ul>

(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
コロナ対策で減らした卓球台を増やしてほしい	感染対策として利用者の密を避けるため、台数を減らしている旨を説明し、ご理解いただいた。
ストレッチマットを増やしてほしい。新型コロナ対策で2枚から1枚に減ってしまった。	利用者の距離を確保するため、マットを1枚としていたが、小さいマットを新たに購入し、距離を確保しながら2か所で行なえるよう変更した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<p>年初から緊急事態宣言が発令され、閉場や時間短縮での開場を繰り返す中、事業計画内容は満足に遂行できなかった。しかし、新型コロナウイルス感染拡大防止策に注力し、各施設における利用のガイドラインを作成し、感染防止に努めた。さらに、非接触型自動体温測定機の導入を初め、足踏み式消毒液や飛沫防止の仕切り板の作成を行い利用者への安全性を高めた。職場環境では、マスク着用や手指消毒を義務としフェイスガードやラテックスグローブを用意など、千葉市のガイドラインに基づき指定管理者として万全の体制で責任を全うできた。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言や、まん延防止措置等の影響により、利用者数及び教室の開催数は目標を下回った。</p> <p>施設での感染対策においては、独自で感染防止マニュアルを作成したほか、足踏み式の手指のアルコール消毒機器を各施設で作成し設置、施設ごとの人数制限や使用制限を行うなど感染対策にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、施設修繕等についても、引き続き指定管理者スタッフで対応するなど、維持管理業務においても高い水準を維持している。</p> <p>緊急事態宣言やまん延防止措置の影響により、利用者数については、高洲スポーツセンター他7施設では目標の58.9%でE判定、磯辺スポーツセンターでは目標の72.6%でD判定、教室開催数については、高洲スポーツセンター他7施設では目標の93.0%でC判定、磯辺スポーツセンターでは目標の41.2%でE判定となったが、これらは新型コロナウイルス感染防止対策等に起因するものであり、その他の管理は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ことから、総括評価をCとした。</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>(ア)市の作成した年度評価案の妥当性について</p> <p>リスク管理について、新型コロナウイルス感染症の影響は想定外の出来事であるため、評価シート評価項目「市民の平等利用の確保・施設の適正管理」においては市の作成したC評価ではなくB評価が妥当である。</p> <p>(イ)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>(a) コロナ禍においても、市民の健康増進のため、スポーツ教室等の開催継続を図られたい。</p> <p>(b) メールマガジン以外にもSNS等多様な手法で利用促進の方策を図られたい。</p> <p>(c) 指定管理者の財政状況については、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、新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況が継続することが予想され、財務状況等注視すべき事項がある。</p>
---