

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	千葉アイススケート場
条例上の設置目的	スポーツの振興及び市民の健康の増進を図る。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	
ミッション (施設の社会的使命や役割)	
制度導入により見込まれる効果	民間の事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上につなげる。
成果指標※	
数値目標※	
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	(株)パティネレジャー
構成団体 (共同事業体の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都豊島区巣鴨2-6-1
指定期間	平成26年4月1日～令和6年3月31日(10年)
選定方法	公募による
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金収入(独立採算制)

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※	令和2年度実績	達成率※

※ 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2年度実績
利用者数(人)	58,422人

4 収支状況

(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	28,169	0	実績－計画	28,169	新型コロナウイルス感染対策に伴う利用料金減収等への営業支援金
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
利用料金収入	実績	65,372	57,462	実績－計画	△ 52,482	新型コロナウイルス感染対策に伴う時短営業等による利用者数の減
	計画	117,854	79,410	計画－提案	△ 29,835	大規模改修工事による休館で利用者数の減が見込まれるため
	提案	147,689	150,957			
その他収入	実績	56,991	0	実績－計画	43,991	令和元年度及び令和2年度の大規模改修、台風被害の営業補償金
	計画	13,000	21,000	計画－提案	13,000	台風被害に伴う利用料金減収への営業補償金の発生
	提案	0	0			
合計	実績	150,532	57,462	実績－計画	19,678	
	計画	130,854	100,410	計画－提案	△ 16,835	
	提案	147,689	150,957			

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	76,607	76,763	実績－計画	△ 14,258	新型コロナウイルス感染対策に伴う時短営業による人員の減
	計画	90,865	84,224	計画－提案	26,115	社員・パートの基準賃金のアップ及びパート配置数の増
	提案	64,750	64,750			
事務費	実績	28,811	33,545	実績－計画	△ 16,830	新型コロナウイルス感染対策に伴う時短営業による経費の減
	計画	45,641	32,558	計画－提案	9,812	上・下水道使用量及び消費税の増
	提案	35,829	35,829			
管理費	実績	32,596	29,168	実績－計画	13,047	修繕費の増
	計画	19,549	31,226	計画－提案	△ 20,449	外注委託費・減価償却費の減
	提案	39,998	39,998			
委託費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
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	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	138,014	139,476	実績－計画	△ 18,041	
	計画	156,055	148,008	計画－提案	15,478	
	提案	140,577	140,577			

※「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

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度
自主事業収入	実績	11,078	16,663
その他収入	実績	0	0
合計	実績	11,078	16,663

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	11,679	8,722
事務費	実績	1,745	2,717
管理費	実績	2,386	3,119
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	15,810	14,558

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	150,532	57,462
	支出合計	138,014	139,476
	収支	12,518	△ 82,014
自主事業	収入合計	11,078	16,663
	支出合計	15,810	14,558
	収支	△ 4,732	2,105
総収入		161,610	74,125
総支出		153,824	154,034
収支		7,786	△ 79,909
利益の還元額			
利益還元の内容			

(※)

(※) 令和2年度より、市からの補償金等の計上方法を変更（実際の支払日の属する年度→市の予算年度）。このことにより、令和2年度には令和元年度及び令和2年度の2か年度分の市からの補償金等が計上されることとなった為、大幅な増額となっている。

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
利用者数（人）	E	令和2年度と平成30年度の営業月（※）比較 34.5% 令和2年4～5月は大規模改修のため休館。また、新型コロナウイルス感染対策として休館、営業時間短縮、利用人数制限、個人利用停止を実施した。

【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

(※) 令和元年度については、台風被害及び大規模改修により9月から3月まで休館となっていたため、平成30年度の6月から3月までの利用者実績の割合との比較により評価を行った。なお、新型コロナウイルスによる影響については、「7総括(2)市による評価」で考慮して評価する。

(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	—	

【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	B	新型コロナウイルス感染防止対策にかかる市の要請に対して迅速に対応した。また、利用制限を行う中でも、一般利用と専用利用の両者とも利用ができるよう営業時間等を調整し、市民の平等利用の確保に努めた。
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	
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	B	B	大規模改修に時期を合わせ、施設の内外装、設備の刷新、修繕を行った。(共用部分の照明LED化、リングサイド床ゴム張替、内外装リニューアル 等)
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	C	C	
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			
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング	C	C	
(3) 施設における事業の実施	B	B	レストランのメニューを一新し、また、季節ごとに新たなメニューを追加するなど、より利用者の満足度をあげる努力をした。
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	

【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
アンケート結果において施設の清潔さに対する不満の割合が高いため、施設の清潔の保持に努められたい。	令和元年度	市による大規模改修と指定管理者による修繕により、令和2年度のアンケートでは、満足度が大幅に上昇した。今後も、状態の維持に努めていきたい。

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	アンケート用紙を来場者に配布
	回答者数	306人（うち有効回答者数290人）
	質問項目	回答者の属性、営業時間、利用案内のわかりやすさ、利用料金、館内設備・備品の使いやすさ、館内の清潔さ、施設の利用手続き、教室の充実度、レストラン・売店、スタッフの対応、施設全体の満足度
結果	<p>※端数処理の関係上、評価シートの数値と利用者満足度調査の数値が異なる場合がある。</p> <p>（期間：令和2年8月1日（土）～8月31日（月））</p> <p>ア 回答者の属性： 【男女別】 男性37%、女性63% 【年代別】 10代（以下を含む）18%、20代6%、30代14%、40代34%、50代20%、60代6%、65歳以上2% 【利用施設】 アイススケート場94%、温浴施設0%、レストラン6% 【利用頻度】 新規23%、週3回以上4%、週1～2回程度27%、月1～2回程度13%、年5～6回程度9%、年3～4回程度13%、年1～2回程度13%、数年に1回程度9% 【居住地域】 市内29%、その他県内49%、県外22%</p> <p>イ 営業時間：非常に満足48.4%、概ね満足47.7%、やや不満3.1%、非常に不満0.7% ウ PRの充実度：非常に満足28.4%、概ね満足59.8%、やや不満10.7%、非常に不満1.1% エ 利用料金（大人料金）：非常に満足33%、概ね満足52.5%、やや不満13%、非常に不満1.4% オ 利用料金（小中学生料金）：非常に満足27.9%、概ね満足48.6%、やや不満19.2%、非常に不満4.3% カ 利用料金（貸靴料金）：非常に満足36.5%、概ね満足51.3%、やや不満9.5%、非常に不満2.6% キ 利用料金（回数券）：非常に満足37.6%、概ね満足48.4%、やや不満10.2%、非常に不満3.8% ク 利用料金（定期券）：非常に満足34%、概ね満足46.7%、やや不満14%、非常に不満5.3% ケ 施設の利用のしやすさ：非常に満足41.3%、概ね満足52.8%、やや不満5.2%、非常に不満0.7% コ 設備・備品の充実度：非常に満足35.9%、概ね満足55.4%、やや不満8.0%、非常に不満0.7% サ 設備・備品の使いやすさ：非常に満足40.5%、概ね満足53.6%、やや不満4.8%、非常に不満1% シ 館内の清潔さ：非常に満足45.5%、概ね満足51.4%、やや不満3.1%、非常に不満0% ス スタッフの対応：非常に満足48.1%、概ね満足46.7%、やや不満4.8%、非常に不満0.3% セ レストラン・売店：非常に満足35.5%、概ね満足55.5%、やや不満7.7%、非常に不満1.4% ソ 施設全体の満足度：非常に満足43.6%、概ね満足54.3%、やや不満1.1%、非常に不満1.1%</p>	

(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

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	営業再開にあたり、様々なコロナ感染防止対策を実施するとともに利用者要望をできる限り反映し、施設の内・外装、設備の刷新を図り、利用者満足度の高い施設となるよう務めた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	利用者数については新型コロナウイルス感染症拡大防止による施設休館等により、市の目標を達成していないものの、利用者アンケートの結果において、施設全体の満足度について非常に満足または概ね満足とした回答者の割合が97.9%となっていること、また、感染症対策等を徹底しながら、利用者の満足度をあげる努力をしたこと、休館期間に施設の修繕や、設備の刷新を行ったことなど、施設の管理運営が適切に行われているものと評価する。 以上より、利用者数においてE評価となっているが、これ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。
----------	---	----	---

【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 市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。</p> <p>イ 指定管理者制度の導入効果や課題等を踏まえた制度継続の検討、その他改善点等について (ア) 現在、年に1回実施しているアンケートについて、異なる時期に複数回実施することを検討されたい。</p>
--