

## 令和3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8施設
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	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。
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※	① 500,000人以上 ② 120教室・講座以上
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 (共同事業体の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都千代田区丸の内1-8-1
指定期間	令和3年4月1日～令和8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※	令和3年度実績	達成率※
年間施設利用者数	500,000人以上	432,638人	86%
各種教室・講座の開催	120教室・講座以上	195教室・講座	162%

※ 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	○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		令和3年度	【参考】 令和2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	283,775	262,508	実績－計画	4,339	新型コロナウイルス感染症に係る 営業支援金による。
	計画	279,436	249,653	計画－提案	0	
	提案	279,436	249,653			
利用料金収入	実績	67,241	47,061	実績－計画	61	屋外施設において、感染対策による 影響が軽減となったため。
	計画	67,180	84,825	計画－提案	0	
	提案	67,180	84,826			
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	351,016	309,569	実績－計画	4,400	
	計画	346,616	334,478	計画－提案	0	
	提案	346,616	334,479			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	227,028	237,828	実績－計画	△ 2,961	短縮営業、宮野木スポーツセン ター改修工事等による減額。
	計画	229,989	238,029	計画－提案	0	
	提案	229,989	238,030			
事務費・管理費	実績	95,838	77,375	実績－計画	△ 5,616	自営管理の一部を外部委託に変更。 短縮営業等による光熱水費の減少。
	計画	101,454	85,265	計画－提案	0	
	提案	101,454	85,265			
委託費	実績	15,924	13,810	実績－計画	2,351	効率化、品質向上の為、専門業者に再委託 による増加。他、植栽剪定、不用品処分による 廃棄物処理費増加。
	計画	13,573	9,504	計画－提案	0	
	提案	13,573	9,504			
その他事業費	実績	643	724	実績－計画	△ 957	備品購入費 2万円を超える物品購入実績 が少なく、2万円以下の消耗品費、事務費 にて購入。
	計画	1,600	1,680	計画－提案	0	
	提案	1,600	1,680			
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	339,433	329,737	実績－計画	△ 7,183	
	計画	346,616	334,478	計画－提案	0	
	提案	346,616	334,479			

※「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3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	22,456	11,568
その他収入	実績		
合計	実績	22,456	11,568

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
人件費	実績	2,204	522
事務費・管理費	実績	7,722	4,273
委託費	実績	6,429	3,549
使用料	実績	268	223
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	2,170	1,203
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	18,793	9,770

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	351,016	309,569
	支出合計	339,433	329,737
	収支	11,583	△ 20,168
自主事業	収入合計	22,456	11,568
	支出合計	18,793	9,770
	収支	3,663	1,798
総収入		373,472	321,137
総支出		358,226	339,507
収支		15,246	△ 18,370
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

(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
年間施設利用者数500,000人以上	C	
各種教室・講座の開催120回以上	A	

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	新型コロナウイルス感染症に係る、営業支援金の支出により、選定時の提案額から約1%（4,338千円）増額となっている。

【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>	B	C	主に、新型コロナウイルス感染拡大対策について、千葉市方針に基づき、安全な施設運営管理を実践されたが、千葉市の求める水準のとおりと判断した。
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			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	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>	B	B	
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>	C	C	
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	C	利用者の意見・要望に対して誠意をもって対応されていたが、一方で市長への手紙等で施設職員に対する意見も見られた。
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>	C	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 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	C	C	令和4年3月末、全施設で ・スタッフの市内雇用率77.0% ・障がい者12名雇用率6.4%

【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
① 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りたい。	令和2年度	千葉市感染対策に基づいて、ガイドラインの作成、感染対策実施の上で各教室共に継続開催した。
② 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りたい。		ホームページ、総合パンフレット、料金表の更新。 花島公園センターにデジタルサイネージ導入。

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	1回目：554人、2回目：600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3年8月7日～令和3年8月31日】回答者数 554人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>性別 男46.2%、女53.8% (19以下7.9%、20～30代12.9%、40～50代38.4%、60代～40.8%)</li> <li>住居 市内83.4%、市外16.6%</li> <li>交通手段 自動車75.0%、自転車・バイク14.9%、徒歩5.4%、公共交通機関4.3%、その他0.4%</li> <li>情報源 知人・家族46.4%、HP 28.0%、市政だより10.1%、チラシ等2.9%、その他12.6%</li> <li>メルマガ登録 している10.6% していない89.0% 今からする0.4%</li> <li>利用施設 体育館33.2%、トレーニング室10.8%、野球場9.0%、庭球場33.9%、柔剣道場5.4% 弓道場4.2%、グラウンド2.2%、グラウンドゴルフ場0.9%、その他0.4%</li> <li>スタッフ対応 大変満足54.7%、やや満足23.5%、普通19.3%、やや不満1.4%、大変不満1.1%</li> <li>案内表示 大変満足42.8%、やや満足27.3%、普通28.1%、やや不満1.4%、大変不満0.4%</li> <li>施設の清潔さ 大変満足46.8%、やや満足25.6%、普通25.9%、やや不満1.3%、大変不満0.4%</li> <li>用具・設備 大変満足46.2%、やや満足22.7%、普通27.8%、やや不満2.9%、大変不満0.4%</li> <li>施設の雰囲気 大変満足48.6%、やや満足25.1%、普通24.6%、やや不満1.3%、大変不満0.4%</li> <li>HPの内容 大変満足28.2%、やや満足17.3%、普通32.1%、やや不満2.7%、大変不満1.3% みたことがない18.4%</li> <li>予約システム 大変満足23.8%、やや満足16.8%、普通32.7%、やや不満3.4%、大変不満1.1% 使用したことがない22.2%</li> <li>コロナ対策 大変満足39.5%、やや満足30.5%、普通27.1%、やや不満2.7%、大変不満0.2%</li> <li>施設満足度 大変満足43.3%、やや満足32.7%、普通22.3%、やや不満1.4%、大変不満0.2%</li> </ul>
		<p>【令和4年3月7日～令和4年3月27日】回答者数 600人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>性別 男49.9%、女50.1% (19以下5.9%、20～30代16.4%、40～50代27.3%、60代～50.4%)</li> <li>住居 市内84.7%、市外15.3%</li> <li>交通手段 自動車69.3%、自転車・バイク14.8%、徒歩7.9%、公共交通機関7.8%、その他0.2%</li> <li>情報源 知人・家族42.0%、HP 25.0%、市政だより17.2%、チラシ等3.3%、その他12.5%</li> <li>メルマガ登録 している8.2% していない90.5% 今からする1.3%</li> <li>利用施設 体育館47.6%、トレーニング室12.0%、野球場5.1%、庭球場7.1%、柔剣道場10.2% 弓道場2.5%、グラウンド3.0%、グラウンドゴルフ場5.8%、プール3.8%、その他2.9%</li> <li>スタッフ対応 大変満足56.3%、やや満足23.8%、普通18.0%、やや不満1.7%、大変不満0.2%</li> <li>案内表示 大変満足44.5%、やや満足27.7%、普通26.9%、やや不満0.5%、大変不満0.3%</li> <li>施設の清潔さ 大変満足49.8%、やや満足27.9%、普通20.4%、やや不満1.8%、大変不満0.2%</li> <li>用具・設備 大変満足41.4%、やや満足30.8%、普通22.8%、やや不満4.7%、大変不満0.3%</li> <li>施設の雰囲気 大変満足48.7%、やや満足29.3%、普通20.7%、やや不満1.3%、大変不満0.0%</li> <li>HPの内容 大変満足22.6%、やや満足16.6%、普通32.2%、やや不満3.8%、大変不満2.7% みたことがない22.1%</li> <li>予約システム 大変満足19.5%、やや満足17.1%、普通27.0%、やや不満6.4%、大変不満3.8% 使用したことがない26.2%</li> <li>コロナ対策 大変満足49.3%、やや満足28.0%、普通21.3%、やや不満1.2%、大変不満0.2%</li> <li>施設満足度 大変満足45.4%、やや満足34.4%、普通17.8%、やや不満2.2%、大変不満0.2%</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
利用キャンセル、大会中止時の対応について	利用日時が迫ったキャンセル（施設の空き）について、メルマガ配信、施設での掲示、声掛け、電話かけを実施。キャンセル規定、具体的な悪質なキャンセル（当日、無連絡、複数等）に対しての制限、罰則がないため、該当者に対して口頭で注意かけを実施。
混雑していて予約が取りにくい（体育館 個人利用）	この2年間コロナ感染対策により利用人数制限、バドミントンコート、卓球台等の設置台数制限（間引き）を実施したことの影響もある。状況をみて緩和措置を実施。また、各施設で曜日ごとの混雑状況の掲示。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>指定管理2期目初年度、延期となった東京オリンピック・パラリンピックが開催され、スポーツに対する興味、関心が高ぶる1年となりましたが、未だ新型コロナウイルス感染症終息の出口も定まらない中、市民の皆様が本施設を「安心・安全・衛生・快適」に利用いただき、スポーツレクリエーションの振興を図り、市民の健康増進・体力づくりに寄与するとともに、地域コミュニティの交流を促進するための施設経営を実施いたしました。</p> <p>前年度に引き続き、20時までの時短営業、まん延防止等重点措置発令など、年度を通じて利用人数制限など感染対策を実施。目標利用人数には届かない結果となりましたが、本年度から「昭和の森」が管理施設として加わり、2施設が東京オリンピック・サッカー競技練習会場に指定され、4件の提案修繕も滞りなく実施されました。</p>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う緊急事態宣言、まん延防止等重点処置の影響により、利用者数については目標を下回ったが、各種教室・講座の開催については目標を上回る開催数となった。</p> <p>各施設での感染症対策については、緊急事態宣言の終了（令和3年9月30日）、まん延防止等重点処置の終了（令和4年3月21日）後においても、アルコール消毒機器の設置や、共用部、トレーニング機器等の消毒を行い、引き続き積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、施設の維持管理業務については、指定管理者スタッフで施設修繕等の対応をするなど、高い水準を維持している。</p> <p>以上のことから、市が指定管理者に求める水準を上回る、優れた管理運営が行われているとし、総括評価をB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) 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) プール監視員の人数や研修機会の確保に努められたい。</li> <li>(b) プール施設自体の点検をしっかりと行い安全確保に努められたい。</li> <li>(c) 情報発信を行い、利用促進を図られたい。</li> </ul>
---