

## 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	千葉公園野球場 ほか25施設
条例上の設置目的	都市公園法に基づく都市公園施設
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	民間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や管理経費の縮減を見込んでいる。
成果指標※	① 施設使用者数 ②
数値目標※	① 550,000人/年 以上 ②
所管課	都市局公園緑地部公園管理課

※ 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丁目7番18番
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、利用料金収入、自主事業収入

## 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※	R2年度実績	達成率※
施設使用者数	562,900人(550,000人)/年 以上	295,048人	52.4%(53.6%)

※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	R2年度実績
各種教室・講座の開催 65教室以上 (R2年度)	16教室 (24.6%)

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 H31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	274,900	270,586	実績－計画 7,718	新型コロナウイルス感染症の影響による減収分の支弁
	計画	267,182	268,930	計画－提案 △ 4,025	
	提案	271,207	270,128		
利用料金収入	実績	47,637	64,172	実績－計画 △ 21,593	新型コロナウイルス感染症の影響による減収
	計画	69,230	71,450	計画－提案 △ 2,675	
	提案	71,905	71,193		
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	322,537	334,758	実績－計画 △ 13,875	
	計画	336,412	340,380	計画－提案 △ 6,700	
	提案	343,112	341,321		

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 H31年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	178,696	178,858	実績－計画 △ 64	
	計画	178,760	179,069	計画－提案 △ 2,100	
	提案	180,860	179,069		
事務費	実績	100,337	110,142	実績－計画 △ 29,471	業務効率化による経費削減、光熱水費等の減少
	計画	129,808	133,606	計画－提案 △ 4,500	
	提案	134,308	134,308		
管理費	実績			実績－計画 0	
	計画			計画－提案 0	
	提案				
委託費	実績	19,138	19,128	実績－計画 △ 7,306	設備点検を指定管理者スタッフで実施
	計画	26,444	26,223	計画－提案 0	
	提案	26,444	26,444		
その他事業費	実績	1,230	1,323	実績－計画 △ 170	
	計画	1,400	1,482	計画－提案 △ 100	
	提案	1,500	1,500		
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	299,401	309,451	実績－計画 △ 37,011	
	計画	336,412	340,380	計画－提案 △ 6,700	
	提案	343,112	341,321		

※「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		R2年度	【参考】 H31年度
自主事業収入	実績	3,927	4,971
その他収入	実績	0	0
合計	実績	3,927	4,971

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 H31年度
人件費	実績	90	131
事務費	実績	2,629	1,789
管理費	実績		
委託費	実績	542	2,657
使用料	実績	19	21
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	175	397
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	3,455	4,995

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】H31年度
必須業務	収入合計	322,537	334,758
	支出合計	299,401	309,451
	収支	23,136	25,307
自主事業	収入合計	3,927	4,971
	支出合計	3,455	4,995
	収支	472	△ 24
総収入		326,464	339,729
総支出		302,856	314,446
収支		23,608	25,283
利益の還元額		0	0
利益還元の内容	市が示す利益還元のほかに自主事業の利益が黒字化した場合には、自主事業利益より、施設利用に係る備品を購入し、千葉市に寄贈する。	市が示す利益還元のほかに自主事業の利益が黒字化した場合には、自主事業利益より、施設利用に係る備品を購入し、千葉市に寄贈する。	

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
施設利用者550,000人の達成 (指定管理者の目標562,900人)	E	達成率53.6% (指定管理者の目標達成率52.4%)

【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	

【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>	C	C	コロナウイルス感染症対策として、利用者の管理、利用制限を行い安全の確保を行った。
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>	B	B	本部一括管理による管理運営、サービスの均一化を実施。管理施設内各所に専門職スタッフを配置。自営修繕による迅速な施設維持管理を実施した。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	A	A	施設スタッフによる保守点検及び低コストかつ迅速な修繕・補修を行った。コロナウイルス感染症対策のため、施設の清掃や消毒をはじめとした各種対策を行った。
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	A	緊急事態宣言による閉館や時短営業など、市の指示に従い、柔軟に運営した他、利用者への連絡などスムーズかつスピーディーに対応した。冬季庭球場料金割引や早朝オープンも実施し、潜在的なニーズに対応した。
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	メールや施設掲示などによる空き状況の告知をおこない、利用促進を図った。利用者の要望や意見を、維持管理業務に反映させ、満足度向上に貢献した。
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	コロナ禍の中、健康づくりのお手伝いとして、自主事業によるプログラムを実施。感染症拡大防止の観点からスポーツタイプのマスクの販売を行った。
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	スタッフの市内雇用率89.0%。障がい者雇用率8.7%（12名）。

【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
指定管理者の自己評価と市の評価の乖離について、目標水準等の共通認識を図られたい。	H31年度	市の評価基準を共有すると共に指定管理者の自己評価理由をヒアリングし、目標水準等の認識を共有した。

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	施設にアンケートボックスを設置し、意見の収集を行った。
	回答者数	880件
	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(土)～10月11日(日)】回答者数358件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>性別 男52.0%、女48.0%(10代7.9%、20代～30代6.2%、30代～50代48.0%、60代～37.9%)</li> <li>住居 中央区10.9%、花見川区20.1%、稲毛区8.1%、若葉区13.1%、緑区20.9%、美浜区13.1% 市外13.7%</li> <li>交通手段 自動車65.3%、自転車25.7%、オートバイ1.7%、電車モノレール0.3%、バス0%、徒歩7.0% その他0%</li> <li>利用頻度 ほぼ毎日3.6%、週数回46.2%、月数回37.0%、年数回13.2%</li> <li>時間 20分まで55.0%、40分まで36.3%、60分以上2.2%</li> <li>利用理由 自宅に近い57.1%、職場に近い1.4%、設備が充実11.8%、料金が安い17.4%、レッスンが充実2.2% その他10.1%</li> <li>利用目的 健康48.7%、能力の向上5.6%、仲間の交流20.3%、運動不足16.6%、ストレス解消1.7% 大会5.6%、その他0%</li> <li>メルマガ登録 している13.5%、していない85.6%、今からする0.8%</li> <li>利用種目 テニス60.2%、野球18.8%、卓球9.0%、バドミントン6.7%、バスケットボール2.0% トレーニング1.1%、その他2.2%</li> <li>営業時間 現状で満足92.1%、早い時間から5.1%、遅い時間まで2.8%</li> <li>予約方法 とても良い30.0%、まあ良い54.1%、やや悪い8.7%、非常に悪い1.1%、わからない6.2%</li> <li>スタッフ対応 とても良い53.1%、まあ良い42.1%、やや悪い2.8%、非常に悪い0.0%、わからない2.0%</li> <li>施設満足度 とても良い40.4%、まあ良い56.5%、やや悪い2.0%、非常に悪い0.8%、わからない1.1%</li> <li>コロナ対応 とても良い49.7%、まあ良い46.9%、やや悪い1.9%、非常に悪い0.8%、わからない1.6%</li> </ul> <p>【令和3年3月15日(月)～3月31日(水)】回答者数522件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>性別 男40.6%、女59.4%(10代6.5%、20代～30代13.4%、40代～50代36.0%、60代～44.1%)</li> <li>住居 中央区12.2%、花見川区15.5%、稲毛区7.8%、若葉区15.7%、緑区18.6%、美浜区7.8% 市外13.7%</li> <li>職業 自営業1.6%、会社員・公務員21.9%、学生9.7%、主婦31.1%、その他15.5%</li> <li>利用頻度 ほぼ毎日0.4%、週数回45.1%、月数回34.7%、年数回16.9%、はじめて2.9%</li> <li>メルマガ登録 している13.1%、していない85.4%、今からする1.6%</li> <li>利用種目 球技場0.4%、テニス59.9%、野球14.9%、体育館14.5%、トレーニング室4.9%、プール1.0% 運動場1.6%、弓道場2.8%</li> <li>利用 大変満足31.2%、やや満足32.3%、普通28.3%、やや不満6.0%、大変不満2.3%</li> <li>接客 大変満足47.4%、やや満足29.4%、普通22.1%、やや不満0.8%、大変不満0.4%</li> <li>案内表示 大変満足34.2%、やや満足32.4%、普通32.0%、やや不満1.2%、大変不満0.2%</li> <li>清潔さ 大変満足34.7%、やや満足34.9%、普通32.0%、やや不満2.3%、大変不満0.4%</li> <li>用具 大変満足31.3%、やや満足35.2%、普通26.5%、やや不満6.0%、大変不満1.0%</li> <li>雰囲気 大変満足38.1%、やや満足35.2%、普通25.8%、やや不満1.0%、大変不満0.0%</li> <li>掲示物 大変満足32.1%、やや満足31.5%、普通35.2%、やや不満1.2%、大変不満0.0%</li> <li>HP内容 大変満足21.0%、やや満足16.9%、普通34.2%、やや不満0.8%、大変不満0.8%、見たことない23.5%</li> <li>予約 大変満足20.9%、やや満足24.8%、普通31.5%、やや不満8.3%、大変不満3.1%、使用したことない7.3%</li> <li>駐車場 大変満足22.6%、やや満足19.1%、普通28.0%、やや不満16.4%、大変不満6.6%、使用したことない7.3%</li> <li>コロナ対策 大変満足35.8%、やや満足29.1%、普通33.3%、やや不満1.7%、大変不満0.0%</li> <li>総合評価 大変満足31.3%、やや満足40.1%、普通26.4%、やや不満2.2%、大変不満0.0%</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
雨の日のキャンセル連絡はいらぬのではないか。	庭球場は雨でも利用ができるため、必ずご連絡をお願いしている旨を説明し、ご理解を得た。

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、コロナ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。</p> <p>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。</p> <p>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	B	所見	<p>成果目標である利用者数については、達成率が52.4%（市設定目標の53.6%）であったが、これは新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けたためであり、指定管理者の管理運営に係る経営努力によらないものである。</p> <p>緊急事態宣言による閉館や時短営業など、市の指示に従い、柔軟に運営した他、利用者への連絡・調整などスムーズかつスピーディーに対応したことに加え、感染症対策のため、施設の清掃や消毒をはじめとした各種対策を確実に実行し、安全・安心な管理運営を遂行したことは評価できる。</p> <p>また、利用者からの要望や意見に対して真摯に向き合い、スタッフによる設備点検や修繕・補修等により施設の環境改善に努めたことや、冬季庭球場料金割引や早朝オープンも実施し、潜在的なニーズに対応したこと等は市としても高く評価しているものである。</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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍においても、市民の健康増進のため教室等の開催継続を図られたい。</li> <li>・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。</li> </ul>
--