

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3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3年度実績
利用者数(人)	131,739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	6,100	28,169	実績－計画	6,100	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	110,559	65,372	実績－計画	△ 35,062	新型コロナウイルス感染対策に伴う利用控え及び時短営業期間中の専用使用の減少
	計画	145,621	117,854	計画－提案	1,050	パート配置数の増
	提案	144,571	147,689			
その他収入	実績	0	56,991	実績－計画	0	
	計画	0	13,000	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	116,659	150,532	実績－計画	△ 28,962	
	計画	145,621	130,854	計画－提案	1,050	
	提案	144,571	147,689			

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	83,345	76,607	実績－計画	89	ほぼ計画通り
	計画	83,256	90,865	計画－提案	18,506	社員・パート職員の基本賃金の増
	提案	64,750	64,750			
事務費	実績	21,908	28,811	実績－計画	△ 31,131	新型コロナウイルス感染対策に伴う時短営業による水道使用量及び消耗品等の減少
	計画	53,039	45,641	計画－提案	17,210	
	提案	35,829	35,829			
管理費	実績	18,861	32,596	実績－計画	△ 5,245	外注委託費等の減
	計画	24,106	19,549	計画－提案	△ 15,892	外注委託費等の減
	提案	39,998	39,998			
委託費	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
その他事業費	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
間接費	実績		0	実績－計画	0	
	計画		0	計画－提案	0	
	提案		0			
合計	実績	124,114	138,014	実績－計画	△ 36,287	
	計画	160,401	156,055	計画－提案	19,824	
	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3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	32,610	11,078
その他収入	実績	0	0
合計	実績	32,610	11,078

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	10,293	11,679
事務費	実績	3,855	1,745
管理費	実績	173	2,386
委託費	実績		0
使用料	実績		0
事業費	実績		0
利用料金	実績		0
その他事業費	実績		0
間接費	実績		0
合計	実績	14,321	15,810

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	116,659	150,532
	支出合計	124,114	138,014
	収 支	△ 7,455	12,518
自主事業	収入合計	32,610	11,078
	支出合計	14,321	15,810
	収 支	18,289	△ 4,732
総収入		149,269	161,610
総支出		138,435	153,824
収 支		10,834	7,786
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）	D	令和3年度 131,739人、平成30年度 196,563人※比較67.0% ※コロナ禍前及び大規模改修前である平成30年度と比較。令和3年は新型コロナウイルス感染対策として営業時間短縮、利用人数制限を実施した。

【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

(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			
市民の平等利用の確保	B	B	・新型コロナウイルス感染症予防対策として、引き続き令和2年6月に定めたマニュアルに基づき入場時の検温、消毒を利用者をお願いするとともに、館内全般における定期的な消毒を実施し、感染症予防対策の徹底を図った。
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	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			
(2) 施設の維持管理業務	B	B	・令和3年度より毎週木曜日をアクアゾーンの定休日とし、プールの全体清掃と水の総入れ替えを行い衛生的で清潔な環境の維持を図っている。
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	C	C	
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	B	B	・コロナ禍で昨年度は中止となった華やかなエンタテインメントが繰り返される「ファンタジー・オン・アイス2022 in MAKUHARI」に日頃の感謝を込めて利用者の中から15組(30名)を抽選により招待する企画を実施した。 ・繁忙期に合わせレストランメニューに、女性・子供が好みそうなアラカルトメニューを追加したところ好評を得ている。
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	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
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。	令和2年度	「利用者満足度調査」は例年8月に実施しているが、令和3年度の当該期間は緊急事態宣言が発出中で来場者の増加は見込めないと思われるので、従来通りの規模で実施することとし、令和4年度での対応を見込んだ。

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	287人（うち有効回答者数275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	※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。 （期間：令和3年8月1日（日）～8月31日（火）） ア 回答者の属性： 【男女別】 男性36%、女性64% 【年代別】 10代（以下を含む）23%、20代8%、30代15%、40代32%、50代11%、60代4%、70歳以上7% 【利用施設】 アイススケート場69%、温浴施設25%、レストラン6% 【利用頻度】 初めて14%、週3回以上18%、週1～2回程度19%、月1～3回程度18%、年5～10回程度7%、年3～4回程度6%、年1～2回程度8%、数年に1回程度10% 【居住地域】 市内44%、県内41%、県外15% イ 営業時間：非常に満足42.8%、概ね満足50.2%、やや不満6.4%、かなり不満0.7% ウ PRの充実度：非常に満足29.6%、概ね満足64.0%、やや不満6.1%、かなり不満0.4% エ 利用料金（大人料金）：非常に満足37.6%、概ね満足44.9%、やや不満16.0%、かなり不満1.5% オ 利用料金（小中学生料金）：非常に満足36.0%、概ね満足45.5%、やや不満16.0%、かなり不満2.5% カ 利用料金（貸靴料金）：非常に満足39.5%、概ね満足48.5%、やや不満10.2%、かなり不満1.8% キ 利用料金（回数券）：非常に満足35.1%、概ね満足52.1%、やや不満12.2%、かなり不満0.5% ク 利用料金（定期券）：（販売休止） ケ 施設の利用のしやすさ：非常に満足44.2%、概ね満足51.1%、やや不満4.7%、かなり不満0% コ 設備・備品の充実度：非常に満足41.9%、概ね満足48.9%、やや不満8.8%、かなり不満0.4% サ 設備・備品の使いやすさ：非常に満足42.3%、概ね満足50.4%、やや不満7.0%、かなり不満0.4% シ 館内の清潔さ：非常に満足42.8%、概ね満足50.6%、やや不満5.5%、かなり不満1.1% ス スタッフの対応：非常に満足45.6%、概ね満足50.0%、やや不満4.4%、かなり不満0% セ レストラン・売店：非常に満足39.7%、概ね満足49.0%、やや不満9.8%、かなり不満1.5% ソ 施設全体の満足度：非常に満足45.1%、概ね満足52.3%、やや不満2.7%、かなり不満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

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、従業員の能力向上や施設設備の衛生管理の徹底を図り、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時短営業等により、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97.4%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、施設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

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。 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 (a)料金等にやや不満が見受けられるが、施設の満足度を上げることで印象を変える工夫をされたい。
--