

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉公園野球場 他 25施設		指定管理者	テルウェル東日本・スポーツクラブNASグループ
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日		所管課	都市局公園緑地部公園管理課

2 管理運営の実績				
(1)主な実施事業	①指定管理事業			
	事業名	実施時期	事業の概要	
	施設運営業務	通年	施設の広報、貸出、利用受付、使用許可等	
	維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等	
	経営管理業務	通年	事業計画・事業報告書、管理規程作成等	
	②自主事業			
	事業名	実施時期	事業の概要	
	教室・イベントの開催	通年	各種スポーツ教室の開催	
	物販事業	通年	水泳、テニス、卓球等のスポーツ用品販売	
	スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等	
(2)利用状況	①利用者数(人)			
	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)
	513,486	528,090	97.2%	530,700
	達成率 (A)/(C)			
	96.8%			
	②稼働率			
	H27年度 (a)	H26年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H27目標値 (c)
	75.0%	72.3%	2.7%	75.0%
	対目標値増減 (a)-(c)			
	0.0%			
(3)収支状況	①収入実績(千円)			
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)
	指定管理委託料	295,857	295,981	100.0%
	利用料金	70,970	75,196	94.4%
	自主事業	6,288	6,058	103.8%
	その他	1,808	1,684	107.4%
	合計	374,923	378,919	98.9%
	備考			
	「指定管理委託料」 決算額と計画額の差額124千円については自主事業利益が計画を上回ったことによる追加還元分である。			
	「その他」 自動販売機利益補償金と自主事業利益からの還元額の合算。			
②支出実績(千円)				
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	
人件費	164,029	160,683	102.1%	
事務費	72,376	78,409	92.3%	
管理費	119,000	132,307	89.9%	
自主事業	5,597	5,614	99.7%	
その他	1,462	1,462	100.0%	
合計	362,464	378,475	95.8%	
備考				
「自主事業」 支出の中には利益還元額を含んでいる。				
「その他」 自動販売機打切り違約金				
③収支実績(千円)				
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
12,459	444	12,015		

(4)指定管理者が行った処分の件数	<div>＜処分の状況＞</div> <table><tr><th>処分の種別</th><th>処分根拠</th><th>件数</th></tr><tr><td>使用許可</td><td>都市公園条例第10条</td><td>154,233</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>都市公園条例第11条</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>都市公園条例第12条</td><td>0</td></tr></table>				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	都市公園条例第10条	154,233	使用不許可	都市公園条例第11条	0	使用の制限	都市公園条例第12条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																													
使用許可	都市公園条例第10条	154,233																																													
使用不許可	都市公園条例第11条	0																																													
使用の制限	都市公園条例第12条	0																																													
(5)市への不服申立て	<div>＜件数＞</div> <div>0件</div> <div>＜概要＞</div>																																														
(6)情報公開の状況	<div>＜関連文書の公開状況＞</div> <table><tr><th rowspan="2">文書名</th><th colspan="3">公開方法(場所)</th></tr><tr><th>当該施設</th><th>市政情報室</th><th>左記以外の方法</th></tr><tr><td>基本協定書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>年次協定書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>事業計画書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>事業報告書</td><td>○</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>計算書類</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td><td></td><td>○</td><td></td></tr></table> <div>＜文書開示申出の状況＞</div> <table><tr><th>申出先</th><th>開示</th><th>不開示</th><th>合計</th></tr><tr><td>指定管理者</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>市政情報室(経由)</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr></table> <div>※開示決定がなされた事案の概要</div> <div>※不開示決定がなされた事案の概要</div>				文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○		年次協定書	○	○		事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		計算書類		○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの		○		申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																														
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																												
基本協定書	○	○																																													
年次協定書	○	○																																													
事業計画書	○	○																																													
事業報告書	○	○																																													
計算書類		○																																													
定款、寄付行為、その他これらに類するもの		○																																													
申出先	開示	不開示	合計																																												
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																												
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																												

3 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の結果	
①アンケート調査の実施内容	<期間:平成27年6月15日～平成27年7月12日> ア 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 イ 回答者数 495人 ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用方法、(5)利用頻度、(6)利用種目、(7)利用時間、(8)予約方法、(9)スタッフ対応、(10)施設満足度、(11)管理者への満足度  <期間:平成27年7月18日～平成27年8月31日> プール利用者 ア 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 イ 回答者数 486人 ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用目的、(5)利用頻度、(6)利用時間帯、(7)サービス満足度、(8)ポイントカード導入、(9)施設設備満足度、(10)施設設備改善、(11)利用の改善点、(12)利用時間、(13)スタッフ対応、(14)接客改善点  <期間:平成27年11月15日～平成27年12月14日> ア 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 イ 回答者数 469人 ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)利用方法、(5)利用頻度、(6)情報源、(7)利用種目、(8)利用時間、(9)予約方法、(10)スタッフ対応、(11)施設満足度

②調査の結果	<p>&lt;期間:平成27年6月15日～平成27年7月12日&gt;</p> <p>ア 回答者の属性: 男性43.3%、女性56.7%(20代以下18.4%、30代9.9%、40代24.7%、50代13.0%、<u>60代以上34.0%</u>)</p> <p>イ 利用者の住居: 中央区12.8%、稲毛区18.3%、若葉区9.7%、<u>花見川区23.9%</u>、美浜区14.6%、緑区8.7%、千葉市外12.0%</p> <p>ウ 利用方法: <u>個人44.7%</u>、団体45.5%、イベント・教室7.7%、大会1.2%、その他0.8%</p> <p>エ 利用頻度: ほぼ毎日1.6%、週3～4回8.6%、<u>週1～2回45.1%</u>、月3回5.1%、月2回13.4%、月1回12.1%、年に数回14.0%</p> <p>オ 利用種目: <u>テニス43.4%</u>、野球14.7%、卓球8.7%、バドミントン8.7%、バスケットボール7.9%、その他16.6%</p> <p>カ 利用時間: <u>ちょうど良い53.1%</u>、まあ良い35.5%、長い0.4%、短い6.9%、わからない4.1%</p> <p>キ 予約方法: とても良い26.5%、<u>まあ良い51.7%</u>、やや悪い5.5%、非常に悪い1.6%、わからない14.7%</p> <p>ク スタッフの対応: <u>とても良い58.0%</u>、まあ良い38.1%、やや悪い0.8%、非常に悪い0.0%、わからない3.0%</p> <p>ケ 施設満足度: とても良い28.1%、<u>まあ良い49.9%</u>、やや悪い17.9%、非常に悪い2.2%、わからない1.8%</p> <p>コ 管理者への満足度: とても良い35.5%、<u>まあ良い55.0%</u>、やや悪い2.4%、非常に悪い0.4%、わからない5.3%こ</p> <p>&lt;期間:平成27年7月18日～平成27年8月31日&gt; プール利用者</p> <p>ア 回答者の属性: 男性55.3%、女性44.7%(<u>20代以下60.1%</u>、30代11.2%、40代10.6%、50代8.5%、60代9.7%)</p> <p>イ 利用者の住居: 中央区16.4%、稲毛区8.5%、若葉区25.5%、花見川区0.6%、美浜区12.4%、<u>緑区29.3%</u>、千葉市外7.3%</p> <p>ウ 利用の目的: 健康16.8%、<u>遊び67.4%</u>、トレーニング10.9%、リラクゼーション1.5%、その他3.4%</p> <p>エ 利用頻度: ほぼ毎日11.5%、週3～4回18.3%、<u>週1～2回46.0%</u>、月3回6.0%、月2回6.8%、月1回11.5%</p> <p>オ 利用時間帯: <u>9時～12時43.3%</u>、12時～15時37.9%、15時～18時15.6%、18時以降3.2%</p> <p>カ サービス満足度: <u>とても良い42.4%</u>、良い40.5%、ふつう14.9%、あまり良くない1.2%、良くない1.0%</p> <p>キ ポイントカード導入: <u>とても良い57.5%</u>、良い28.4%、ふつう11.8%、あまり良くない1.2%、良くない1.0%</p> <p>ク 施設設備満足度: とても良い32.3%、<u>良い39.4%</u>、ふつう20.3%、あまり良くない6.7%、良くない1.3%</p> <p>ケ 施設設備改善: <u>トイレ49.5%</u>、シャワー更衣室19.3%、プールサイド13.0%、プール水質7.4%、その他10.8%</p> <p>コ 利用の改善点: 利用料金28.4%、割引・減免条件9.3%、営業期間32.6%、営業時間8.3%、その他21.4%</p> <p>サ 利用時間: <u>ちょうど良い60.5%</u>、良い19.9%、長い1.7%、短い16.7%、その他1.3%</p> <p>シ スタッフの対応: <u>とても良い41.6%</u>、良い36.1%、ふつう17.9%、あまり良くない2.3%、良くない2.3%</p> <p>ス 接客改善点: <u>対応・態度31.7%</u>、スタッフの知識15.5%、要望の対応14.0%、情報の提供11.3%、その他27.5%</p> <p>&lt;期間:平成27年11月15日～平成27年12月14日&gt;</p> <p>ア 回答者の属性: 男性47.5%、女性52.5%(20代以下20.8%、30代8.2%、40代19.5%、50代21.0%、<u>60代以上30.5%</u>)</p> <p>イ 利用者の住居: 中央区13.9%、稲毛区16.3%、若葉区8.6%、花見川区15.6%、美浜区13.3%、<u>緑区17.3%</u>、千葉市外15.0%</p> <p>ウ 利用方法: <u>個人52.9%</u>、団体38.5%、イベント・教室1.9%、大会5.8%、その他0.9%</p> <p>エ 利用頻度: ほぼ毎日1.9%、週3～4回8.1%、<u>週1～2回42.3%</u>、月3回8.1%、月2回13.5%、月1回15.0%、年に数回11.1%</p> <p>オ 情報源: 市政だより19.0%、友人52.4%、チラシ0.7%、パンフレット0.2%、ホームページ16.9%、その他10.8%</p> <p>カ 利用種目: <u>テニス52.3%</u>、野球8.8%、卓球12.9%、バドミントン6.5%、バスケットボール6.5%、その他13.0%</p> <p>キ 利用時間: <u>ちょうど良い64.6%</u>、まあ良い25.5%、長い0.4%、短い6.4%、わからない3.0%</p> <p>ク 予約方法: とても良い30.6%、<u>まあ良い53.2%</u>、やや悪い6.8%、非常に悪い2.5%、わからない6.8%</p> <p>カ スタッフの対応: <u>とても良い57.9%</u>、まあ良い36.8%、やや悪い2.6%、非常に悪い1.1%、わからない1.7%</p> <p>キ 施設満足度: とても良い33.6%、<u>まあ良い52.6%</u>、やや悪い12.1%、非常に悪い1.3%、わからない0.4%</p>
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<p>要望: 体育館の床が滑る(花島公園)</p> <p>対応: 定期清掃にてワックスがけを行っている。また、要望があった際には濡れ雑巾の貸出を行っている。</p> <p>要望: 女子シャワー室のカーテン幅が足りない。</p> <p>対応: 新しいものと交換した。</p>
(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、電話、電子メール
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>苦情: 庭球場の使い方について、利用者12、3人に対して6面専用していたが2面で十分ではないか。</p> <p>対応: 利用方法に問題はない。1人で2面専用する等、必要ないと思われる面数を予約された方とは相談をする。</p>

4 指定管理者による自己評価			
<p>スポーツ・レクリエーションの振興を図り、市民の健康・体力づくり、生きがいに寄与するため、「安心・安全・快適」をモットーに管理運営、利用人数の拡大とサービス向上に努めました。</p> <p>①利用促進の施策では、夏季水泳プール利用ポイントカード、海の日無料開放、冬季庭球場の夕刻利用料半額サービスやメールマガジンによるリアルタイムな施設空き情報の発信。施設窓口では、ご利用者への積極的なセールスを実施いたしました。</p> <p>②広報・プロモーション活動では、オリジナルポスターや折込チラシを作成、ホームページやメールマガジンでの情報発信、新聞情報欄やスポーツ情報誌への広告掲載など各種広告媒体を利用実施いたしました。また、千葉市に縁のある著名なアスリートによるスポーツ教室「アスリートキャラバン」を年間を通して開催。</p> <p>③施設維持管理業務では、ご利用者に「安心・安全・快適」に施設を利用いただくために施設巡回、日常・定期点検による不都合箇所の早期発見、早期対応に努めました。</p> <p>④人材育成では、年間の研修計画に基づき、安全、接客、CSR研修や防災、避難訓練を実施。また、ご利用者に対して安全確認啓蒙活動を推進いたしました。</p>			

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>利用人数が前年と比べて減少しているが、これは1団体あたりの人数の減少が主な原因であると考えており、利用料金収入及び稼働率は前年から増加しているため、良好な運営ができていたと評価している。また、施設設備や整備車両等の設備の老朽化が進行しているなかで、適切な修繕を実施していることから、高い施設満足度を維持していることも評価できる。</p> <p>市との連携も円滑であり、提案や事業計画等に沿った適正な運営が行われていた。また、平成28年度から導入された「ちば施設予約システム」の説明会や打合せにも積極的に参加し、現場目線の意見や要望を挙げることで、システム導入に大きく貢献した。</p>
履行状況の確認			
確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報取扱業務書の作成	2	個人情報を扱う者・情報の種類等を特定し、適切な管理を実施
	個人情報の管理方法	2	文書庫の施錠及びパソコンのパスワード管理等を徹底
関係法令等の遵守 (行政手続)	使用の不許可、制限に関する基準の明示	2	各施設に掲示
関係法令等の遵守 (労働条件)	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	適切に実施している
モニタリング の考え方	指定管理者自身によるセルフモニタリング	2	毎月 セルフモニタリング実施
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート(年3回)、意見箱(ボイスカード)、ホームページ
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	市内業者への委託率 53.8%
公正な利用受付	手続きの明確化・透明化に向けた取り組み	2	スポーツ施設予約システムを構築
施設・設備の貸出方法	利便性の向上、優先予約対応	2	利用調整会議の開催及びスポーツ用品貸出サービスの実施
利用料金の設定	千葉市都市公園条例との整合性	2	条例に規定されている利用料金の範囲内で設定
	利用料金の減免(千葉市都市公園条例施行規則との整合性)	2	条例・規則に定める減免のほか、指定管理者の提案により、65歳以上の高齢者は約2割減免(個人利用のみ)
(2)市民サービスの向上			
利用者への支援	緊急時の対応	2	急病・負傷者発生時に適切に対応
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	パンフレット等の作成	2	パンフレット作成のほか、地域新聞や新聞折り込み等の媒体を活用
	ポイントカード導入	2	夏期プール利用者を対象にポイントカードを導入し、利用促進に努めた

施設・備品の維持管理	建築物、建築設備、備品の保守管理	2	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検や老朽化した施設等の修繕を適切に実施
	植栽の維持管理	2	事業計画どおり実施
	清掃、警備その他	2	事業計画どおり実施
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	親子野球教室やバスケットボール大会等57教室を実施
(4) 管理経費の縮減			
支出の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	3	自前修繕等の企業努力により経費を削減している
収入の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	概ね計画通り執行している
	自主事業収入は計画通りか	2	概ね計画通り執行している

合計	43
平均	2.0

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。  
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。  
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった  
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった  
1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 ●●局指定管理者選定評価委員会の意見