

平成25年度

## 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		
コピー・FAX送受信サービス	通年	コピー(白黒、カラー)、FAX送受信			
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	528,056	521,586	101.2%	547,665	96.4%
	② 稼働率				
	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
	67.3%	68.5%	-1.2%	70.0%	-2.7%
(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)	備考
	指定管理委託料	285,574	285,624	100.0%	「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
	利用料金	65,807	72,630	90.6%	
	自主事業	4,849	4,678	103.7%	
	その他	1,577	1,527	103.3%	
	合計	357,807	364,459	98.2%	
	② 支出実績(千円)				
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
	人件費	155,496	163,177	95.3%	「自主事業」自主事業の支出の中には利益還元額を含んでいる。 「その他」自動販売機契約打ち切りによる業者への違約金
	事務費	78,022	69,857	111.7%	
	管理費	113,753	125,285	90.8%	
	自主事業	4,734	4,613	102.6%	
	その他	1,462	1,462	100.0%	
	合計	353,467	364,394	97.0%	
	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)		
	4,340	65	4,275		

(4)指定管理者が行った処分の件数	<div>＜処分の状況＞</div> <table><tr><td>処分の種別</td><td>処分根拠</td><td>件数</td></tr><tr><td>使用許可</td><td>都市公園条例第10条</td><td>161,910</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	161,910	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	161,910																																									
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> 0件 <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><td rowspan="2">文書名</td><td colspan="3">公開方法(場所)</td></tr><tr><td>当該施設</td><td>市政情報室</td><td>左記以外の方法</td></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>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><td>申出先</td><td>開示</td><td>不開示</td><td>合計</td></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>				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	○	○	－	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	○	○	－																																								
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	<p>&lt;期間: 平成25年6月15日～平成25年7月14日&gt;</p> <p>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</p> <p>イ 回答者数 309人</p> <p>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</p> <p>&lt;期間: 平成25年7月20日～平成25年8月19日&gt; プール利用者</p> <p>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</p> <p>イ 回答者数 435人</p> <p>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</p> <p>&lt;期間: 平成25年11月15日～平成25年12月14日&gt;</p> <p>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</p> <p>イ 回答者数 413人</p> <p>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)何で知りましたか、(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</p>

②調査の結果	<p>＜期間：平成25年6月15日～平成25年7月14日＞</p> <p>ア 回答者の属性： 男性158人、女性151人（20代以下 54人、30代 33人、<u>40代 92人</u>、50代 46人、60代以上 83人）</p> <p>イ 利用者の住居： 中央区 48人、稲毛区 33人、若葉区 10人、花見川区 72人、美浜区 41人、<u>緑区 66人</u>、千葉市外 40人</p> <p>ウ 利用頻度： ほぼ毎日 5人、週3～4回 21人、<u>週1～2回 150人</u>、月3回 17人、月2回 32人、月1回 30人、年に数回 54人</p> <p>エ 利用時間 <u>ちょうど良い(67%)</u>、まあ良い(24%)、長い(0%)、短い(7%)、わからない(2%)</p> <p>オ 予約方法 <u>とても良い(23%)</u>、<u>まあ良い(58%)</u>、やや悪い(9%)、非常に悪い(0%)、わからない(10%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(59%)</u>、まあ良い(38%)、やや悪い(1%)、非常に悪い(0%)、わからない(2%)</p> <p>キ 施設満足度 <u>とても良い(34%)</u>、<u>まあ良い(53%)</u>、やや悪い(11%)、非常に悪い(0%)、わからない(2%)</p> <p>＜期間：平成25年7月20日～平成25年8月19日＞ プール利用者</p> <p>ア 回答者の属性： 男性222人、女性213人（<u>20代以下 259人</u>、30代 58人、40代 63人、50代 26人、60代 23人）</p> <p>イ 利用者の住居： 中央区 64人、稲毛区 41人、若葉区 112人、花見川区 9人、美浜区 49人、<u>緑区 134人</u>、千葉市外 21人</p> <p>ウ サービス満足度： <u>とても良い(39%)</u>、良い(35%)、ふつう(25%)、あまり良くない(1%)、良くない(0%)</p> <p>エ ポイントカード導入： <u>とても良い(56%)</u>、良い(33%)、ふつう(10%)、あまり良くない(1%)、良くない(0%)</p> <p>オ 施設設備満足度： <u>とても良い(29%)</u>、良い(27%)、<u>ふつう(32%)</u>、あまり良くない(11%)、良くない(1%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(46%)</u>、良い(33%)、ふつう(18%)、あまり良くない(2%)、良くない(1%)</p> <p>＜期間：平成25年11月15日～平成25年12月14日＞</p> <p>ア 回答者の属性： 男性151人、女性262人（20代以下 69人、30代 38人、40代 98人、50代 76人、<u>60代以上 130人</u>）</p> <p>イ 利用者の住居： <u>中央区 82人</u>、稲毛区 68人、若葉区 16人、花見川区 72人、美浜区 64人、緑区 70人、千葉市外 42人</p> <p>ウ 利用頻度： ほぼ毎日 6人、週3～4回 29人、<u>週1～2回 206人</u>、月3回 18人、月2回 62人、月1回 57人、年に数回 32人</p> <p>エ 利用時間 <u>ちょうど良い(64%)</u>、まあ良い(27%)、長い(0%)、短い(7%)、わからない(2%)</p> <p>オ 予約方法 <u>とても良い(21%)</u>、<u>まあ良い(58%)</u>、やや悪い(9%)、非常に悪い(3%)、わからない(9%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(51%)</u>、まあ良い(43%)、やや悪い(3%)、非常に悪い(0%)、わからない(3%)</p> <p>キ 施設満足度 <u>とても良い(29%)</u>、<u>まあ良い(54%)</u>、やや悪い(11%)、非常に悪い(2%)、わからない(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>＜期間：平成25年6月15日～平成25年7月14日＞</p> <p>要望： バスケットコートラインを新ルール用にしてほしい。（花島公園体育館）</p> <p>対応： 新ルール用に変更した。</p> <p>＜期間：平成25年7月20日～平成25年8月19日＞</p> <p>要望： トイレのサンダルが健康サンダルで痛い。（みつわ台第2公園）</p> <p>対応： 柔らかいサンダルを用意した。</p> <p>＜期間：平成25年11月15日～平成25年12月14日＞</p> <p>要望： 洋式トイレがほしい。</p> <p>対応： 稲毛海浜公園庭球場のトイレ1箇所を洋式化した。（他の施設についても、今後検討する）</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、電子メールなど
②意見、苦情の数	2件（市長への手紙）
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>（意見・苦情）</p> <p>市長への手紙① 利用日の発表が遅い。（2か月先の日程予約を可能にしてみたい。）また、車いす、たんかがあると便利。</p> <p>市長への手紙② 体育館スタッフへ大会開催時間の問い合わせを電話で行ったところ、長時間待たされたあげく、分からないとの回答であった。</p> <p>（対応）</p> <p>①ご意見として真摯に受け止め、指定管理者と検討してまいります。</p> <p>②対応の不利について、まずお詫ををし、指定管理者へのスタッフの教育を徹底するよう指導した。</p>

4 指定管理者による自己評価			
<p>施設利用人数の増加、利用者に対して安心、安全、快適をモットーにサービス向上に努めました。</p> <p>①高齢者やひとり親世帯等に対する減免や、夏季水泳プールの利用ポイントカード、冬季庭球場の夕刻利用料半額キャンペーン、海の日プールの無料開放等の利用者サービスを積極的に実施しました。</p> <p>②広報・プロモーション活動の一環として、市民の皆様幅広くスポーツに親しんでいただけるよう、千葉市に縁のある著名アスリートによるスポーツ教室を開催。また、利用者の継続的な利用、新規利用者獲得のため、利用者に対話による利用促進を実施。その他、広報活動として、スポーツ情報誌(1万部)、オリジナル折り込みチラシ(68万部)、オリジナルポスター、サンプリング用うちわ等を作成。</p> <p>③施設維持管理では施設スタッフによる日常点検や、施設維持管理エリアスタッフによる定期点検を強化、故障箇所の早期対応に努めました。主な修繕項目として、花島公園センター飛散防止フィルム張替え、千葉公園体育館の正面外壁補修、稲毛海浜公園庭球場のトイレ洋式化、各施設のトイレ、シャワー等、水回りの給排水設備修繕等を実施しました。</p> <p>④スタッフ研修、人材育成では、年間計画で接客、応対サービス研修、避難訓練、救急法等の安全研修を実施。</p> <p>⑤スタッフによる施設巡回の頻度を増やし、施設の安全確認、ご利用者に対して体調管理、怪我などの予防啓蒙のお声かけを実施しました。</p> <p>以上のような取り組みの結果、概ね事業計画どおりの実績・成果となり、管理運営に対して利用者からお褒めの言葉を数多くいただきました。利用人数も昨年に引き続き、本年度も前年を上回る結果となりました。</p>			

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>平成25年度は新たに夏季水泳プールの利用ポイントカードの導入や、千葉公園プールでの水中パフォーマンスショーを行うとともに、例年に続き様々なアスリートによるスポーツ教室等を開催し、利用者サービスの向上に貢献した結果、前年度に引き続き利用者が増加した。</p> <p>また、利用者アンケートによる要望から、稲毛海浜公園庭球場トイレの洋式化を行うなど、利用者意見を、積極的に取り入れ施設の改善に取り組んだことや、千葉公園体育館の外壁塗装、底の防水塗装を行うなど、老朽化している施設を積極的に修繕した点は評価できる。</p> <p>今後も引き続き、管理運営の基準、事業計画書及び提案書に沿った適正な業務の遂行に努め、より利用者の満足度を向上させる取り組みを期待する。</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	
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 57.4%
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	3	夏季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項に規定する点検の実施や老朽化した施設の修繕を積極的に行った。
	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	3	ジェフレディースの選手による、サッカー教室の開催(参加者72名)、スターツ陸上選手による「ふれあいジョギング教室」(参加者75名)、また新たに「水中パフォーマンスショー」(参加者360名)を開催するなど、創意工夫を凝らしたイベントを企画した。
(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	2	概ね計画通り執行していると考えられる
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と考えられる
	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と考えられる

合計	44
平均	2.1

※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

2	項目
19	項目
0	項目

6 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>・利益還元は評価でき、また広報活動や自主事業の実施についても評価できる。</li> <li>・多くの施設を一括管理しているメリットを更に生かして施設運営を図られたい。</li> <li>・指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同事業体各者の財務状況は良好であり、倒産・撤退等のリスクはないと判断される。</li> </ul>