

平成24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	<div>① 指定管理事業<table border="1"><thead><tr><th>事業名</th><th>実施時期</th><th>事業の概要</th></tr></thead><tbody><tr><td>施設運営業務</td><td>通年</td><td>施設の広報、貸出、利用受付、使用許可等</td></tr><tr><td>維持管理業務</td><td>通年</td><td>建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等</td></tr><tr><td>経営管理業務</td><td>通年</td><td>事業計画・事業報告書、管理規程作成等</td></tr></tbody></table></div> <div>② 自主事業<table border="1"><thead><tr><th>事業名</th><th>実施時期</th><th>事業の概要</th></tr></thead><tbody><tr><td>教室・イベントの開催</td><td>4月5日 全1回他</td><td>ジュニアサッカー教室(花島公園スポーツ施設)等</td></tr><tr><td>飲食・物販事業</td><td>通年</td><td>自動販売機の設置、水着やゴーグル等の販売</td></tr><tr><td>スポーツ用品貸出サービス</td><td>通年</td><td>卓球(ラケット、ボール)、バドミントン(ラケット・シャトル)等</td></tr><tr><td>コピー・FAX送受信サービス</td><td>通年</td><td>コピー(白黒、カラー)、FAX送受信</td></tr></tbody></table></div>	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	事業名	実施時期	事業の概要	教室・イベントの開催	4月5日 全1回他	ジュニアサッカー教室(花島公園スポーツ施設)等	飲食・物販事業	通年	自動販売機の設置、水着やゴーグル等の販売	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																																					
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																																																															
事業名	実施時期	事業の概要																																																															
教室・イベントの開催	4月5日 全1回他	ジュニアサッカー教室(花島公園スポーツ施設)等																																																															
飲食・物販事業	通年	自動販売機の設置、水着やゴーグル等の販売																																																															
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	<div>① 利用者数(人)<table border="1"><thead><tr><th>H24年度 (A)</th><th>H23年度 (B)</th><th>前年度比 (A)/(B)</th><th>H24目標値 (C)</th><th>達成率 (A)/(C)</th></tr></thead><tbody><tr><td>521,586</td><td>473,794</td><td>110.1%</td><td>629,978</td><td>82.8%</td></tr></tbody></table></div> <div>② 稼働率<table border="1"><thead><tr><th>H24年度 (a)</th><th>H23年度 (b)</th><th>対前年度増減 (a)-(b)</th><th>H24目標値 (c)</th><th>対目標値増減 (a)-(c)</th></tr></thead><tbody><tr><td>68.5%</td><td>64.2%</td><td>4.3%</td><td>70.0%</td><td>-1.5%</td></tr></tbody></table></div> <p>※庭球場・野球場等専用使用の施設に限る</p>	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	521,586	473,794	110.1%	629,978	82.8%	H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	68.5%	64.2%	4.3%	70.0%	-1.5%																																												
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																													
521,586	473,794	110.1%	629,978	82.8%																																																													
H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																													
68.5%	64.2%	4.3%	70.0%	-1.5%																																																													
(3) 収支状況	<div>① 収入実績(千円)<table border="1"><thead><tr><th></th><th>決算額 (A)</th><th>計画額 (B)</th><th>計画比 (A)/(B)</th><th>備考</th></tr></thead><tbody><tr><td>指定管理委託料</td><td>287,315</td><td>287,315</td><td>100.0%</td><td></td></tr><tr><td>利用料金</td><td>65,851</td><td>79,536</td><td>82.8%</td><td rowspan="4">「自主事業」 教室の定員割れに伴う減。 「その他」 利益の還元額(自主事業利益の1/2)</td></tr><tr><td>自主事業</td><td>16,219</td><td>22,291</td><td>72.8%</td></tr><tr><td>その他</td><td>425</td><td>434</td><td>97.9%</td></tr><tr><td>合計</td><td>369,810</td><td>389,576</td><td>94.9%</td></tr></tbody></table></div> <div>② 支出実績(千円)<table border="1"><thead><tr><th></th><th>決算額 (a)</th><th>計画額 (b)</th><th>計画比 (a)/(b)</th><th>備考</th></tr></thead><tbody><tr><td>人件費</td><td>155,496</td><td>226,525</td><td>68.6%</td><td rowspan="5">「人件費・管理費」 再委託先の人件費を管理費で支出したことによる増減。 「自主事業」 教室の定員割れに伴う経費節減による減。</td></tr><tr><td>事務費</td><td>65,911</td><td>57,462</td><td>114.7%</td></tr><tr><td>管理費</td><td>117,378</td><td>83,298</td><td>140.9%</td></tr><tr><td>自主事業</td><td>15,370</td><td>21,423</td><td>71.7%</td></tr><tr><td>その他</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td></tr><tr><td>合計</td><td>354,155</td><td>388,708</td><td>91.1%</td><td></td></tr></tbody></table></div> <div>③ 収支実績(千円)<table border="1"><thead><tr><th>決算額(ア) (A)-(a)</th><th>計画額(イ) (B)-(b)</th><th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th></tr></thead><tbody><tr><td>15,655</td><td>868</td><td>14,787</td></tr></tbody></table></div>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	287,315	287,315	100.0%		利用料金	65,851	79,536	82.8%	「自主事業」 教室の定員割れに伴う減。 「その他」 利益の還元額(自主事業利益の1/2)	自主事業	16,219	22,291	72.8%	その他	425	434	97.9%	合計	369,810	389,576	94.9%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	155,496	226,525	68.6%	「人件費・管理費」 再委託先の人件費を管理費で支出したことによる増減。 「自主事業」 教室の定員割れに伴う経費節減による減。	事務費	65,911	57,462	114.7%	管理費	117,378	83,298	140.9%	自主事業	15,370	21,423	71.7%	その他	—	—	—	合計	354,155	388,708	91.1%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	15,655	868	14,787
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																													
指定管理委託料	287,315	287,315	100.0%																																																														
利用料金	65,851	79,536	82.8%	「自主事業」 教室の定員割れに伴う減。 「その他」 利益の還元額(自主事業利益の1/2)																																																													
自主事業	16,219	22,291	72.8%																																																														
その他	425	434	97.9%																																																														
合計	369,810	389,576	94.9%																																																														
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																													
人件費	155,496	226,525	68.6%	「人件費・管理費」 再委託先の人件費を管理費で支出したことによる増減。 「自主事業」 教室の定員割れに伴う経費節減による減。																																																													
事務費	65,911	57,462	114.7%																																																														
管理費	117,378	83,298	140.9%																																																														
自主事業	15,370	21,423	71.7%																																																														
その他	—	—	—																																																														
合計	354,155	388,708	91.1%																																																														
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																															
15,655	868	14,787																																																															

(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>162,869</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	162,869	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	162,869																																													
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>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><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> <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	<p>&lt;期間:24年10月15日～11月15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 431人</p> <p>ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)使用方法、(5)利用回数、(6)施設の運営、(7)施設の予約、(8)施設の利用、(9)整備・清掃、(10)プログラム、(11)スタッフの対応、(12)施設満足度</p> <p>&lt;期間:25年3月7日～3月31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 399人</p> <p>ウ 質問項目 (1)性別、(2)年齢、(3)住居、(4)使用方法、(5)利用回数、(6)施設の運営、(7)施設の予約、(8)施設の利用、(9)整備・清掃、(10)プログラム、(11)スタッフの対応、(12)施設満足度</p>
② 調査の結果	<p>&lt;期間:24年10月15日～11月15日&gt;</p> <p>ア 施設の運営 ととても良い(30%)、<u>まあ良い(61%)</u>、やや悪い(5%)、非常に悪い(1%)、わからない(3%)</p> <p>イ 施設の予約 ととても良い(23%)、<u>まあ良い(49%)</u>、やや悪い(15%)、非常に悪い(5%)、わからない(8%)</p> <p>ウ 施設の利用 ととても良い(34%)、<u>まあ良い(54%)</u>、やや悪い(8%)、非常に悪い(2%)、わからない(2%)</p> <p>エ 整備・清掃 ととても良い(32%)、<u>まあ良い(51%)</u>、やや悪い(12%)、非常に悪い(3%)、わからない(2%)</p> <p>オ プログラム ととても良い(18%)、<u>まあ良い(50%)</u>、やや悪い(5%)、非常に悪い(1%)、わからない(26%)</p> <p>カ スタッフの対応 ととても良い(43%)、<u>まあ良い(49%)</u>、やや悪い(4%)、非常に悪い(1%)、わからない(3%)</p> <p>キ 施設満足度 ととても良い(28%)、<u>まあ良い(61%)</u>、やや悪い(7%)、非常に悪い(2%)、わからない(2%)</p>

	<p>&lt;期間:25年3月7日～3月31日&gt;</p> <p>ア 施設の運営           とても良い(33%)、<u>まあ良い</u>(57%)、やや悪い(5%)、非常に悪い(1%)、わからない(4%)</p> <p>イ 施設の予約           とても良い(21%)、<u>まあ良い</u>(45%)、やや悪い(17%)、非常に悪い(7%)、わからない(10%)</p> <p>ウ 施設の利用           とても良い(32%)、<u>まあ良い</u>(61%)、やや悪い(5%)、非常に悪い(1%)、わからない(1%)</p> <p>エ 整備・清掃           とても良い(33%)、<u>まあ良い</u>(45%)、やや悪い(16%)、非常に悪い(5%)、わからない(1%)</p> <p>オ プログラム           とても良い(19%)、<u>まあ良い</u>(48%)、やや悪い(7%)、非常に悪い(1%)、わからない(25%)</p> <p>カ スタッフの対応       <u>とても良い</u>(48%)、まあ良い(47%)、やや悪い(3%)、非常に悪い(0%)、わからない(2%)</p> <p>キ 施設満足度           とても良い(29%)、<u>まあ良い</u>(60%)、やや悪い(9%)、非常に悪い(1%)、わからない(1%)</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>&lt;期間:24年10月15日～11月15日&gt;</p> <p>要望:雨漏りを直してほしい(千葉公園体育館)。</p> <p>対応:部分補修を行った。</p>
	<p>&lt;期間:25年3月7日～3月31日&gt;</p> <p>要望:テニスのネットを新しいものにしてほしい。</p> <p>対応:新しいものに交換した。</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
②意見、苦情の数	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>・プールの付添について</p> <p>他市のプールの安全管理体制や利用者の要望等を踏まえ、幼児の利用方法を検討した結果、監視体制を見直し、水深の浅い徒渉プールについては、保護者1名の付き添いで幼児2名までの利用にした。</p>

#### 4 指定管理者による自己評価

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た。

運営では、利用者数を増やすため、チラシ制作、新聞折込みや各施設での利用促進活動(近隣の店舗にチラシを設置、ポスティング、企業への営業等)を重点的に行い、前年度比で4万7千人増員したが、目標値比では約10万人下回った。

また、前年度からの懸案事項であった幼児の利用方法について、幼児プールについては保護者1名の付き添いで子ども2名まで利用可能とるように見直し、利用者サービスの向上に努めた。

さらに、冬期における庭球場の夕方利用(15:00～17:00)が落ち込むため、その対策として利用料金の半額キャンペーンを実施し、稼働率の向上に努めた。

人材育成については、年間を通じて研修を実施し、接客に関しては、電話や窓口で利用者からお褒めの言葉をいただいた。

#### 5 市による評価

評価 ※1	A	<p>指定管理者独自の減免や利用者の声を意識した積極的な修繕は、利用者からも好評を得ており、評価できる。</p> <p>また、懸案事項であった水泳プールにおける幼児の利用方法について、幼児プールの保護者1名の付き添いで子ども2名までの利用に見直したことは、利用者サービスの向上に大きく寄与した。</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
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2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 47.3%
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
(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
利用料金の設定	千葉県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(千葉県都市公園条例施行規則との整合性)	3	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)。
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。
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	2	元選手である大山加奈(ハレーホール)や小椋久美子(バドミントン)を講師に招いた教室を開催
(4)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	概ね計画通りの執行していると考えられる
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	概ね計画通りの執行状況と考えられる
	自主事業収入は計画通りか	2	概ね計画通りの執行状況と考えられる

合計	39
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

1	項目
18	項目
0	項目

## 6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

概ね良好な施設運営がされていると考えられるが、引き続き利用者の増加に努められたい。  
利用者数・収支計画について、現実的な数値設定をされるよう、改善を図られたい。  
指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同事業体各社の財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。