

平成26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)			
	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)
	528,090	528,056	100.0%	543,898
	達成率 (A)/(C)			
	97.1%			
	② 稼働率			
	H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)
	72.3%	67.3%	5.0%	70.0%
	対目標値増減 (a)-(c)			
	2.3%			
(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	292,334	292,374	100.0%
	利用料金	66,416	73,195	90.7%
	自主事業	5,343	5,728	93.3%
	その他	1,676	1,636	102.4%
	合計	365,769	372,933	98.1%
	備考			
	「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。決算額と計画額の差額40千円については自主事業利益からの還元額によるものであり、「指定管理委託料」の決算額で差し引いている。			
	② 支出実績(千円)			
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)
	人件費	160,813	160,813	100.0%
	事務費	72,132	76,654	94.1%
	管理費	130,878	128,276	102.0%
	自主事業	5,130	5,553	92.4%
	その他	1,462	1,462	100.0%
	合計	370,415	372,758	99.4%
	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「管理費」支出の中の修繕費について、やむを得ない突発的な修繕が発生したことにより、計画より4,816千円増加した。これが大きく影響し、収支実績の決算額が赤字になってしまったと思われる。			
	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)		
▲ 4,646	175	▲ 4,821		

(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 colspan="2">処分根拠</td><td>件数</td></tr><tr><td>使用許可</td><td colspan="2">都市公園条例第10条</td><td>154,106</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td colspan="2">都市公園条例第11条</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td colspan="2">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		154,106	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		154,106																																												
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＞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><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	
<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>＜期間：平成26年6月1日～平成26年6月30日＞</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 391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>＜期間：平成26年7月12日～平成26年8月10日＞ 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 392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>＜期間：平成26年11月15日～平成26年12月14日＞</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 394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>

<p>②調査の結果 (無回答あり)</p>	<p><期間:平成26年6月1日～平成26年6月30日></p> <p>ア 回答者の属性: 男性184人、女性207人(20代以下 93人、30代 48人、40代 87人、50代 59人、<u>60代以上 104人</u>)</p> <p>イ 利用者の住居: 中央区 46人、稲毛区 68人、若葉区 17人、花見川区 50人、美浜区 45人、<u>緑区 88人</u>、千葉市外 69人</p> <p>ウ 利用頻度: ほぼ毎日 9人、週3～4回 22人、<u>週1～2回 190人</u>、月3回 22人、月2回 31人、月1回 61人、年に数回 51人</p> <p>エ 利用時間 <u>ちょうど良い(67.6%)</u>、まあ良い(26.0%)、長い(1.0%)、短い(3.9%)、わからない(1.5%)</p> <p>オ 予約方法 <u>とても良い(27.8%)</u>、<u>まあ良い(48.1%)</u>、やや悪い(7.7%)、非常に悪い(1.5%)、わからない(14.9%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(56.9%)</u>、まあ良い(39.5%)、やや悪い(1.0%)、非常に悪い(0%)、わからない(2.6%)</p> <p>キ 施設満足度 <u>とても良い(32.8%)</u>、<u>まあ良い(52.8%)</u>、やや悪い(12.1%)、非常に悪い(1.3%)、わからない(1.0%)</p> <p><期間:平成26年7月12日～平成26年8月10日> プール利用者</p> <p>ア 回答者の属性: 男性215人、女性177人(<u>20代以下 248人</u>、30代 47人、40代 47人、50代 25人、60代 23人)</p> <p>イ 利用者の住居: 中央区 51人、稲毛区 30人、若葉区 105人、花見川区 5人、美浜区 48人、<u>緑区 125人</u>、千葉市外 26人</p> <p>ウ サービス満足度: <u>とても良い(38.3%)</u>、良い(37.2%)、ふつう(21.4%)、あまり良くない(0.8%)、良くない(2.3%)</p> <p>エ ポイントカード導入: <u>とても良い(60.1%)</u>、良い(23.0%)、ふつう(14.3%)、あまり良くない(0.8%)、良くない(1.8%)</p> <p>オ 施設設備満足度: <u>とても良い(32.4%)</u>、良い(30.6%)、ふつう(27.8%)、あまり良くない(7.9%)、良くない(1.3%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(45.5%)</u>、良い(32.8%)、ふつう(17.6%)、あまり良くない(2.6%)、良くない(1.6%)</p> <p><期間:平成26年11月15日～平成26年12月14日></p> <p>ア 回答者の属性: 男性178人、女性216人(<u>20代以下 113人</u>、30代 32人、40代 87人、50代 51人、60代以上 107人)</p> <p>イ 利用者の住居: 中央区 55人、稲毛区 47人、若葉区 14人、<u>花見川区 95人</u>、美浜区 43人、緑区 73人、千葉市外 62人</p> <p>ウ 利用頻度: ほぼ毎日 8人、週3～4回 33人、<u>週1～2回 176人</u>、月3回 23人、月2回 45人、月1回 67人、年に数回 41人</p> <p>エ 利用時間 <u>ちょうど良い(74.0%)</u>、まあ良い(18.1%)、長い(1.3%)、短い(5.6%)、わからない(1.0%)</p> <p>オ 予約方法 <u>とても良い(35.2%)</u>、<u>まあ良い(45.8%)</u>、やや悪い(5.4%)、非常に悪い(2.6%)、わからない(11.1%)</p> <p>カ スタッフの対応 <u>とても良い(62.6%)</u>、まあ良い(35.1%)、やや悪い(1.0%)、非常に悪い(0%)、わからない(1.3%)</p> <p>キ 施設満足度 <u>とても良い(42.4%)</u>、<u>まあ良い(50.9%)</u>、やや悪い(5.7%)、非常に悪い(0.5%)、わからない(0.5%)</p>
<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>	<p>●レンタルシューズの小さいサイズを置いてほしい。(花島公園スポーツ施設) ⇒各施設の状況を確認。小さめのサイズのレンタルシューズを導入した。</p> <p>●中庭、トイレ入り口にパーテーションを設置してほしい。(千葉公園体育館) ⇒パーテーションの代用として、レースの『のれん』を設置。目隠しとなるようにした。</p>
<p>(2)市に寄せられた意見、苦情</p>	
<p>①意見、苦情の収集方法</p>	<p>市長への手紙、電話、電子メールなど</p>
<p>②意見、苦情の数</p>	<p>6件</p>
<p>③主な意見、苦情とそれへの対応</p>	<p>●テニスコートの利用について 20:00を過ぎても男女の大声が絶えない。 ⇒テニスコートに注意喚起を提示し、利用者への注意を促していくよう説明した。</p> <p>●プール施設職員の対応について 職員の対応が悪いとの苦情。 ⇒指定管理者と協議をし、対応の改善を要求。マニュアル再確認等の改善を実施した旨の報告書を受領した。</p>

<p>4 指定管理者による自己評価</p>	
<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。市民の方に非日常的な体験を提供いたしました。</p> <p>③施設維持管理業務では、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。主な修繕等としては、千葉公園プールろ過装置ろ材交換をはじめ、各屋外プールろ過装置関係の修繕、幸町公園プールのトイレ洋式化などを実施したほか、千葉市と共同で稲毛海浜公園球技場のフィールド芝の全面改修も実施しました。</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>平成26年度は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>利用者アンケートでは多くのお褒めの言葉があり、利用者の満足度がうかがえる。また、利用者からの要望に対しても真摯に受け止め、トイレの荷物用フックの取り付けやレンタルシューズのサイズ追加等、指定管理者のみで対応できる範囲のものは即座に対応していた。</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。
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)、ホームページより収集。
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53.0%。
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			
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。
利用料金	利用料金の設定	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	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)。

(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。
	ポイントカード実施	2	前年度に引き続き、夏季プール利用者を対象にポイントカードを実施し、利用促進に努めた。
管理体制	人員配置	2	事業計画通り配置。
	職員研修の実施	2	事業計画通り実施。
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	3	ジェフの現役選手や元ロッテの初芝清氏を招いた「アスリートキャラバン」、また親子の親睦を深める「親子野球教室」や「テニス教室」等、運動施設としてのメリットを十分に活かしたイベントを多数実施した。
(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	概ね計画通り執行していると考えられる。
	管理経費の縮減取組み	2	計画的な修繕を実施することで修繕費の削減に努めた。
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	49
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

1	項目
23	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

(1) アスリートキャラバンなど、トップスポーツとの連携した自主事業の実施については評価できる。
(2) 引き続き利用者からの要望・意見に対する適切な対応に努められたい。
(3) 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、共同事業体構成員のうち1者について、誤謬計上が発見されたことは注視する必要があるものの、ただちに事業継続が困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。