

平成23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	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
施設運營業務	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	7月19日～7月22日 全4回他	夏の短期水泳教室及び大山加奈バレーボール教室等
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

① 利用者数(人)

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
473,794	565,360	83.8%	688,160	68.8%

② 稼働率

H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
64.2%	60.3%	3.9%	69.0%	-4.8%

※庭球場・野球場等専用使用の施設に限る。

(3) 収支状況

① 収入実績(千円)

	実績額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	296,972	295,419	100.5%	「指定管理委託料」 震災に伴う 休館中の逸失利益相当額を補填 「利用料金」 震災で一部施設の 休館等による減 「その他」 利益の還元額(自主 事業利益の1/2)
利用料金	61,915	79,026	78.3%	
自主事業	12,692	16,247	78.1%	
その他	304	852	35.7%	
合計	371,883	391,544	95.0%	

② 支出実績(千円)

	実績額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	157,126	226,525	69.4%	「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。 「その他」 トレーニングマシンの 購入を予定したが、リースにより 対応したため。
事務費	65,419	58,903	111.1%	
管理費	129,209	86,567	149.3%	
自主事業	12,085	14,942	80.9%	
その他	192	3,302	5.8%	
合計	364,031	390,239	93.3%	

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)
7,852	1,305	6,547

(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>千葉県都市公園条例第10条</td><td>152,984</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉県都市公園条例第11条</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉県都市公園条例第12条</td><td>0</td></tr></table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県都市公園条例第10条	152,984	使用不許可	千葉県都市公園条例第11条	0	使用の制限	千葉県都市公園条例第12条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																										
使用許可	千葉県都市公園条例第10条	152,984																																										
使用不許可	千葉県都市公園条例第11条	0																																										
使用の制限	千葉県都市公園条例第12条	0																																										
(5) 市への審査請求	<div>＜件数＞ 0件</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>2 件</td><td>0 件</td><td>2 件</td></tr></table> <div>※開示決定がなされた事案の概要</div> <div><div>・平成23年度室内及び樹木等の管理の仕様書(害虫等防除に関するもの) 1件</div><div>・平成23年度自動販売機の契約書(覚書含む) 1件</div></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)	2 件	0 件	2 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)	2 件	0 件	2 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><期間: 23年10月10日～11月10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 385人</p> <p>ウ 質問項目 (1)性別 (2)年齢、(3)利用種目、(4)利用満足度、(5)利用料金、(6)スタッフ対応、(7)予約システム、(8)ホームページ</p>
	<p><期間: 24年3月1日～3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 358人</p> <p>ウ 質問項目 (1)性別 (2)年齢、(3)利用施設、(4)利用回数、(5)利用しやすさ、(6)快適さ、(7)整備・清掃、(8)接客・対応、(9)挨拶、(10)親しみやすさ</p>
②調査の結果	<p><期間: 23年10月10日～11月10日></p> <p>ア 施設満足度 大変満足(12%)、満足(37%)、ふつう(36%)、不満(13%)、大変不満(2%)</p> <p>イ 利用料金 安い(13%)、ふつう(66%)、高い(21%)</p> <p>ウ スタッフ対応 大変満足(20%)、満足(38%)、ふつう(39%)、不満(2%)、大変不満(1%)</p> <p>エ 予約システム 大変満足(5%)、満足(22%)、ふつう(36%)、不満(20%)、大変不満(9%)、見たことがない(8%)</p> <p>オ ホームページ 大変満足(4%)、満足(16%)、ふつう(52%)、不満(8%)、大変不満(3%)、見たことがない(17%)</p>
	<p><期間: 24年3月1日～3月30日></p> <p>ア 利用しやすさ とても良い(36%)、まあ良い(53%)、やや悪い(8%)、非常に悪い(2%)、わからない(1%)</p> <p>イ 快適さ とても良い(35%)、まあ良い(58%)、やや悪い(5%)、非常に悪い(0%)、わからない(2%)</p> <p>ウ 整備・清掃 とても良い(40%)、まあ良い(52%)、やや悪い(6%)、非常に悪い(1%)、わからない(1%)</p> <p>エ 接客・対応 とても良い(53%)、まあ良い(41%)、やや悪い(1%)、非常に悪い(1%)、わからない(4%)</p> <p>オ 挨拶 とても良い(53%)、まあ良い(41%)、やや悪い(1%)、非常に悪い(0%)、わからない(5%)</p> <p>カ 親しみやすさ とても良い(50%)、まあ良い(43%)、やや悪い(1%)、非常に悪い(0%)、わからない(6%)</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: 23年10月10日～11月10日></p> <p>要望: 教室の案内・宣伝をもっと行ってほしい。</p> <p>対応: 24年度は、広告宣伝計画を策定し、利用促進を図る。</p> <p>要望: トイレを和式から洋式にしてほしい。</p> <p>対応: 24年度に一部の施設で改修予定。</p>
	<p><期間: 24年3月1日～3月30日></p> <p>要望: 庭球場の水はけの道具を交換してほしい。</p> <p>対応: 24年度に部品の交換を行う予定。</p> <p>要望: 稲毛海浜公園の庭球場にある壁打ちを修繕してほしい。</p> <p>対応: 24年5月に修繕した。</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	14件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>・みつわ台第2公園水泳プールについて</p> <p>指定管理者に対し、スタッフによる定期的な巡回による浮遊物や沈殿物等の除去を行うよう指示。</p>

4 指定管理者による自己評価

東日本大震災の影響により、一部の施設で使用を休止していたこともあり、昨年度上期の利用人数と比べて大きく下回ったが、下半期はほぼ同数の利用人数まで回復することができた。

千葉公園体育館では省エネ・劣化診断を実施し、当グループの費用負担で体育館の照明をLEDに変更した結果、照度が約2倍、電気消費量が1/4となり、地球環境にやさしい施設となった。

各施設においては、スタッフの接客対応の研修を強化し、利用者にお褒めの言葉をいただけるようになった。

しかし、野球場等の芝生地において、管理運営の基準及び事業計画で使わないこととしていた除草剤を使用したことにより、業務改善の指示を受け、手作業による除草を徹底した。今後は、市の管理運営の基準及び事業計画に基づく作業方法の遵守について徹底する。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>利用者や利用料金収入については、震災による施設の一部休館や夏期節電に伴う夜間利用の一部休止等の要因もあり計画を下回ったが、管理経費の節減により、支出総額が抑えられている点は評価できる。</p> <p>また、千葉公園体育館の照明をLED化したことや高浜庭球場壁打ちコートの壁を修繕する等、老朽化した施設が多い中、施設修繕を積極的に行った。</p> <p>一方で、管理運営の基準や事業計画書で薬剤による除草は行わないとしていたにも関わらず、除草剤を使用したことは誠に遺憾であった。</p> <p>今後は、管理運営の基準の遵守及び適正な管理業務の遂行に努め、より利用者の満足度を向上させるようなサービスの改善を期待する。</p> <p>【評価の再考】</p> <p>市民局指定管理者選定評価委員会より、「経費の節減等をしていることから、除草剤の使用に関しては遺憾ではあるが、市が評価Bとすることについては再考の余地があるものと考え。」との意見を受けた。これにより、管理運営の実績や履行状況等に基づき評価を再考した結果、概ね事業計画通りの実績や成果が認められ、良好な管理運営が行われていることから、市による評価を「B」から「A」に変更した。</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	個人情報の流出はなかったが、業務用パソコン盗難の一件により、文書庫の施錠及びコンピューター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)、自主事業参加者アンケート(年14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 56.8%
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)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、新聞折り込みやYouTube等の媒体を積極的に活用
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	1	管理運営の基準で使用を禁止していた薬剤による除草を実施。
	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	バレーボールの元選手である大山加奈やJ2ジェフ千葉の現役選手やコーチを講師に招いた教室を開催
緊急・非常時対応	夏期電力不足に伴う節電対策	3	ナイター利用が可能な屋外施設において、照明の1/4を間引いたり、週1回夜間利用の休止等を行い、積極的に節電に努めた。
(3)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	東日本大震災で一部の施設が閉鎖していた影響もあり、当初計画比での減少は大きい。が、やむを得ないものと考えられる。
	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		40	
平均		2.00	

※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 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア 経費の節減等をしていることから、除草剤の使用に関しては遺憾ではあるが、市が評価をBとすることについては再考の余地があるものとする。
イ 自主事業の内容については評価できる。引き続き、魅力的な自主事業の実施に努められたい。
ウ 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、倒産・撤退のリスクはないと判断される。