

令和3年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市こてはし温水プール
条例上の設置目的	体育・スポーツの振興を図り、市民の心身の健全な発達に寄与する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	本施設における、スポーツ・レクリエーション、コミュニティ活動を通じて、健康増進及び地域コミュニティの形成を図ること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	快適なスポーツ・レクリエーション及び文化活動の場を提供すること。 各種スポーツの普及、健康増進、コミュニティ形成に関する契機となる事業を企画・実施すること。
制度導入により見込まれる効果	多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等
成果指標※	① 年間施設利用者数 ② 各種教室・講座の開催
数値目標※	① 330,000人/年 以上 ② 18教室/年 以上
所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	コナミスポーツイオンディライトグループ
構成団体 (共同事業体の場合)	(代表団体) コナミスポーツ株式会社
	(構成団体) イオンディライト株式会社
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都品川区東品川4丁目10番1号
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日(5年)
選定方法	公募
非公募理由	—
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	令和3年度実績	達成率※
年間施設利用者数	330,000人以上(320,000人以上)	111,120人	33.7%(34.7%)
各種教室・講座の開催	18教室以上(8教室/年以上)	23教室(種類)/年	127.8%(287.5%)

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和3年度実績

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
指定管理料	実績	167,522	168,947	実績－計画	15,207	営業期間の延長による指定管理料の追加支給 地下水使用料金の単価引き下げによる
	計画	152,315	152,309	計画－提案	△ 11,212	
	提案	163,527	152,309			
利用料金収入	実績	22,100	15,393	実績－計画	△ 24,880	コロナ対策による利用人数制限
	計画	46,980	68,190	計画－提案	0	
	提案	46,980	79,662			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	189,622	184,340	実績－計画	△ 9,673	
	計画	199,295	220,499	計画－提案	△ 11,212	
	提案	210,507	231,971			

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析			
				差異	主な要因		
人件費	実績	70,644	87,424	実績－計画	△ 7,650	改修工事により人員配置を削減したため	
	計画	78,294	86,092	計画－提案	0		
	提案	78,294	96,554				
事務費・管理費	実績	72,715	71,598	実績－計画	△ 8,341	地下水料の単価減に光熱水費減少	
	計画	81,056	99,481	計画－提案	△ 9,129		地下水料の単価減に光熱水費減少
	提案	90,185	114,037				
委託費	実績	14,993	20,724	実績－計画	△ 15,690	委託業務である清掃・警備人員配置を改修工事により削減したため 利用人数制限により夏期臨時警備配置を削減したため	
	計画	30,683	26,096	計画－提案	△ 2,083		
	提案	32,766	11,529				
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0		
	計画	0	10	計画－提案	0		
	提案	0	0				
間接費	実績	7,896	7,588	実績－計画	△ 1,366		
	計画	9,262	8,820	計画－提案	0		
	提案	9,262	9,851				
合計	実績	166,248	213,300	実績－計画	△ 33,047		
	計画	199,295	227,691	計画－提案	△ 11,212		
	提案	210,507	230,460				

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

本施設の管理運営及びサービス品質維持等に係る本社管理費等を見込んでおり、総務、経理、人事、IT部門に係る経費を積算。金額は収入の4.4%。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	7,780	5,368
その他収入	実績	0	0
合計	実績	7,780	5,368

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
人件費	実績	3,193	2,388
事務費・管理費	実績	5,709	2,983
委託費	実績	0	0
使用料	実績	339	0
事業費	実績	0	364
利用料金	実績	1,313	0
その他事業費	実績	0	630
間接費	実績	0	0
合計	実績	10,554	6,365

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	189,622	212,189
	支出合計	166,248	232,558
	収支	23,374	△ 20,369
自主事業	収入合計	7,780	5,368
	支出合計	10,554	6,365
	収支	△ 2,774	△ 997
総収入		197,402	217,557
総支出		176,802	238,923
収支		20,600	△ 21,366
利益の還元額		2,206	0
利益還元の内容		基本協定書72条2項による	

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数	E	市設定目標の34.7% ※コロナ感染対策による人数制限（7～9月）及び改修工事に伴う休館（11月～令和4年7月末）
各種教室・講座の開催	A	市設定目標の287.5%

※コロナによる影響については、「7総括(2)市による評価」で考慮して評価する

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	提案額との差額は地下水使用料の単価減少の為、指定管理者による削減に該当しない

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- ：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	B	B	新型コロナウイルス感染症対策としての利用人数制限の実施や消毒の徹底など施設内での感染リスクの低下に努め、円滑な管理運営が実施されている。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守 リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置 従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	C	
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	C	C	
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	C	C	
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容

6 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

実施内容	調査方法	館内2か所（1階エントランス付近、地下1階受付前）にアンケート用紙及び回収ボックスを設置						
	回答者数	108名より回収（休館等があったため1回（9月）の実施）5点満点の評価方式						
	質問項目	下記のとおり						
結果	1. お客様について	”回収枚数” 108						
	【性別×年代】							
		年代						
		10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代以上						
	性別	男性 14 1 4 5 2 5 11 5 0						
		女性 7 2 6 6 9 14 14 2 0						
	合計	21 3 10 11 11 19 25 7 0						
	構成比	19.6% 2.8% 9.3% 10.3% 10.3% 17.8% 23.4% 6.5% 0.0%						
	2. 1F事務所・B1F受付について							
		2. 1F事務所・B1F受付について						
	2-1. スタッフの第一印象	2-2. スタッフの応対	2-3. スタッフの身だしなみ	2-4. スタッフの言葉づかい	2-5. 施設の案内や掲示物	2-6. 事務所・受付は清潔か	評価合計点	評価平均点
	4.25	4.23	4.21	4.21	3.86	3.94	24.70	4.12
	3. プールについて							
		3. プールについて						
	3-1. スタッフの第一印象	3-2. スタッフの応対	3-3. スタッフの説明	3-4. プログラム教室の開催時期	3-5. プール室内は清潔ですか		評価合計点	評価平均点
	4.20	4.19	4.11	3.89	3.89		20.28	4.06
	4. トレーニング室について							
		4. トレーニング室について						
	4-1. スタッフの第一印象	4-2. スタッフの応対	4-3. スタッフの説明	4-4. トレーニング室内は清潔ですか			評価合計点	評価平均点
	4.28	4.24	4.24	4.24			17.00	4.25
	5. スポーツ室について							
		5. スポーツ室について						
	5-1. スタッフの第一印象	5-2. スタッフの応対	5-3. スタッフの説明	5-4. スポーツ室内は清潔か			評価合計点	評価平均点
	4.06	4.03	3.87	3.94			15.90	3.98
	6. プール教室について							
	6-1. スタッフの第一印象							
6-1. スタッフの第一印象	6-2. スタッフの応対	6-3. プログラム教室の開催時期等について	6-4. 参加されるプログラム教室の数	6-5. プログラム教室指導内容		評価合計点	評価平均点	
4.06	4.03	3.87	3.94	3.94		19.84	3.97	
7. 多目的室・多目的ホールの教室について								
	7-2. スタッフの応対							
7-1. スタッフの第一印象	7-2. スタッフの応対	7-3. プログラム教室の開催時期	7-4. 参加されるプログラム教室	7-5. プログラム教室指導内容	0	評価合計点	評価平均点	
4.28	4.24	4.24	3.94	4.24		20.94	4.19	
8. 研修室多目的ホールについて								
	8-3. スタッフの説明							
8-1. スタッフの第一印象	8-2. スタッフの応対	8-3. スタッフの説明	8-4. プログラム教室の開催時期	8-5. 室内は清潔ですか		評価合計点	評価平均点	
4.28	4.24	4.24	4.24	2.80		19.80	3.96	
9. ロッカー・トイレについて								
	0							
9. ロッカー・トイレについて	9-1. ロッカー・更衣室の清潔さ	評価合計点	評価平均点					
4.39	4.41	8.80	4.40					
10. 送迎バスについて								
	10. 送迎バスについて							
10-1. 送迎バスをご存知ですか	10-2. ご自宅近くであれば利用したいですか	評価合計点	評価平均点					
4.80	4.57	9.17	4.58					

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
インターネットで予約ができるようにしてほしい	システム構築に費用がかかり難しい旨ご説明しご理解いただいた

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	<p>所見</p> <p>新型コロナ感染拡大防止措置により積極的な利用者数増の販促活動はできませんでしたが、利用人数制限の枠の中で充足率を高めることに注力し、それについては結果が得られたと考えております。 また、感染対策については特に徹底して行い、感染者を出さなかったことは成功であったと思います。 その他各評価項目については、基本協定書、管理運営の基準、条例等に則り、適切に運営を行いました。</p>
------	---	---

(2) 市による評価

総括評価	C	<p>所見</p> <p>本施設は令和3年11月から令和4年7月頃まで改修工事のため休館となっている。令和3年10月までの実績は新型コロナウイルス感染防止対策を目的とした夏期の人 数制限の影響により、利用者数の回復は一定程度のみに留まったものの、7か月間の 営業期間で昨年と同施設の年間利用者数を上回る結果となった。 また、教室等の開催数は市が設定する目標の287%、指定管理者が設定する目標 の127.8%を達成するなど目標を上回った。 施設管理については、感染対策としてプールやトレーニング室の利用人数制限の 実施や受付での検温・消毒の実施、トイレやロッカールームの清掃を増やすなど感染 対策を徹底しており、修繕等も適宜実施していることか適切な管理が行われている。 総括評価については、評価項目中にE評価があることから、指定管理者評価・モニ タリングマニュアルに基づいた評価を行った場合、全評価項目中にE評価が含まれる 為、D評価となるが、評価項目のE評価の要因が新型コロナウイルス感染防止対策 等に起因するものであり、その他管理は良好に行われていることから、市民局の評 価方針に基づき、市の総括評価をCとした。</p>
------	---	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 市の作成した年度評価案の妥当性について

市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。

イ 管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について

(a) コロナ禍であってもプール教室を開催し、目標を上回った点が評価できる。

(b) アンケート結果を活用して、より良い施設づくりに取り組まれたい。