

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉アイススケート場(アクアリンクちば)	指定管理者	(株)パティネレジャー	
指定期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日	所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課	

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	施設の利用受付、用具等の貸出、安全管理、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、警備等		
	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		
	レストラン運営	通年	飲食物の提供(多目的室を活用)		
	スケート教室の開催	通年	指導員を伴うスケート教室を実施		
	商品の貸出、販売	通年	貸靴等のスケート用品・水着等の温浴施設用品の貸出、販売		
(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)	
	231,829	220,311	105.2%	217,000	
②稼働率 対象施設なし					
(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	—	—	—	・独立採算制
	利用料金	163,829	155,256	105.5%	
	自主事業	63,040	57,948	108.8%	
	その他	—	—	—	
	合計	226,869	213,204	106.4%	
	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	94,965	85,750	110.7%	人件費:運営状況に合わせ、非常勤勤務日数を増やしたことによる給与の増加 事務費:公課費(7,613千円)、消耗品費(3,693千円)の増加 管理費:修繕費(6,778千円)、整氷車等減価償却費(5,214千円)の増加 自主事業:貸靴更新費(800千円)、備品購入費削減
	事務費	36,894	25,493	144.7%	
	管理費	58,773	47,913	122.7%	
	自主事業	32,389	39,047	82.9%	
	その他	—	—	—	
	合計	223,021	198,203	112.5%	
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)			
3,848	15,001	▲ 11,153			
(4)指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>				
	処分の種別	処分根拠	件数		
	使用許可	千葉アイススケート場設置管理条例第7条	172,330		
	使用不許可	千葉アイススケート場設置管理条例第8条	0		
	使用の制限	千葉アイススケート場設置管理条例第9条	0		

(5)市への不服申立て	＜件数＞0件 ＜概要＞			
(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞			
	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、規約その他これらに類するもの	○	○	－
	＜文書開示申出の状況＞			
	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	<期間:平成26年8月1日～8月31日> ア 調査方法 アンケート用紙を配布 イ 回答者数 119人(うち有効回答109人) ウ 質問項目 営業時間、利用料金、館内の清潔さ、スタッフの対応、レストラン、総合的な満足度等 エ その他 手渡しでアンケート用紙を配布し、回答して頂いた。
②調査の結果	ア 回答者の属性: 【男女別】 男性39%、 <u>女性61%</u> 【年代別】 10代以下26%、20代3%、 <u>30代27%</u> 、40代24%、50代11%、60歳以上9% 【利用施設】 <u>アイススケート場70%</u> 、温浴施設25%、レストラン5% 【利用頻度】 新規20%、週3回以上18%、週1～2回程度19% 月1～2回程度6%、年5～6回程度10%、 <u>年に数回27%</u> 【居住地域】 <u>市内56%</u> 、その他県内32%、県外12% イ 営業時間: <u>非常に満足55.9%</u> 、概ね満足36.9%、やや不満3.6%、非常に不満3.6% ウ 利用案内の分かりやすさ: <u>非常に満足42.2%</u> 、 <u>概ね満足53.8%</u> 、やや不満2.0%、非常に不満2.0% エ 利用料金(大人料金): <u>非常に満足21.7%</u> 、 <u>概ね満足53.8%</u> 、やや不満20.8%、非常に不満3.7% オ 利用料金(小中学生料金): <u>非常に満足27.3%</u> 、 <u>概ね満足45.5%</u> 、やや不満25%、非常に不満2.2% カ 利用料金(貸靴料金): <u>非常に満足27.2%</u> 、 <u>概ね満足59.3%</u> 、やや不満12.3%、非常に不満1.2% キ 利用料金(回数券): <u>非常に満足21.4%</u> 、 <u>概ね満足51.5%</u> 、やや不満21.4% 非常に不満5.7% ク 利用料金(定期券): <u>非常に満足13.3%</u> 、 <u>概ね満足60.0%</u> 、やや不満16.7% 非常に不満10.0% ケ 館内設備・備品の使いやすさ: <u>非常に満足32.1%</u> 、 <u>概ね満足49.1%</u> 、やや不満16.1% 非常に不満2.7% コ 館内の清潔さ: <u>非常に満足30.7%</u> 、 <u>概ね満足60.5%</u> 、やや不満7.9%、非常に不満0.9% サ 施設の利用手続き: <u>非常に満足35.9%</u> 、 <u>概ね満足57.5%</u> 、やや不満4.7%、非常に不満1.9% シ 教室の充実度: <u>非常に満足29.4%</u> 、 <u>概ね満足52.0%</u> 、やや不満17.3% 非常に不満1.3% ス レストラン・売店: <u>非常に満足21.6%</u> 、 <u>概ね満足39.2%</u> 、やや不満33.0%、非常に不満6.2% セ スタッフの対応: <u>非常に満足38.6%</u> 、 <u>概ね満足56.1%</u> 、やや不満4.4%、非常に不満0.9% ソ 施設全体の満足度: <u>非常に満足35.1%</u> 、 <u>概ね満足59.6%</u> 、やや不満4.4%、非常に不満0.9%
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	要望: 利用料金が高い。
	対応: 本施設の利用料金は、他の民間、公設のスケートリンクよりも安く設定されている。 要望: 多目的室にレストランではなくコンビニを設置してほしい。 対応: より良い多目的室・レストランのあり方について検討を続けていく。

(2)市に寄せられた主な意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、コールセンター、スポーツ振興課ホームページに連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示
②意見、苦情の数	3件
③主な意見、苦情とそれへの対応	(意見・苦情) 市役所コールセンター① 一般客が来る時間帯にリンクを仕切ってスケート教室を行っていることで、個人の滑走スペースが制限され、迷惑している。 対応:多様なニーズに対応する必要があるため、ご理解・ご協力をお願いした。 市役所コールセンター② ベンチの上に荷物を置いて占領している利用者がいる。 対応:案内放送や注意掲示でコインロッカーを利用するよう注意喚起を行った。 市長への手紙① ホームページに関して、セキュリティ強化のためSSL対応を求める。 対応:SSL対応を行った。

4 指定管理者による自己評価
・施設の管理運営業務について、管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、良好であった。 ・施設の維持管理業務について、管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、良好であった。 ・自主事業の実施について、管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、良好であった。 ・その他業務の実施状況について、管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、良好であった。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	・収支(決算額)については修繕費、公課費等の増加により、計画額を下回ったものの、黒字を計上したことは評価できる。 ・利用者アンケートの結果、利用者満足度は94.7%となっており、良好な運営が行われていることが認められる。 ・総合的な評価としては、概ね管理運営の基準、事業計画通りの管理運営が良好に行われていたと認められる。

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)	個人情報保護マニュアルの作成	2	事業計画通り実施している。
	全従業員に対する定期研修(年1回)の実施	2	事業計画通り実施している。
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	事業計画通り実施している。
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	関係法令を遵守している。
モニタリング の考え方	自己評価の方法	2	週1回、定例会議を行い、モニタリング結果に基づく自己評価を実施している。
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート、利用者満足度調査、意見箱を用いている。
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	施設・設備の点検業務を可能な限り市内業者に委託している。(市内業者委託率41%)
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	事業計画通り実施している。
(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	事業計画通り実施している。
利用者への支援	利用者への安全性の確保	2	事業計画通り実施している。
	緊急時の対応	2	事業計画通り実施している。
利用料金	利用料金の設定	2	条例より利用料金を低く設定している。
	利用料金の減免	2	事業計画通り実施している。
	利用料金の割引	2	事業計画通り実施している。

(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	利用促進のための広報活動	2	事業計画通り実施している。
管理体制	人員配置	2	事業計画より配置人員を増員している。
	職員研修の実施	2	事業計画通り実施している。
施設、備品の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	2	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検等の必要な保守管理を実施している。
	環境衛生、清掃、警備その他	2	事業計画通り実施している。
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	事業計画通り実施している。
	多目的室の有効利用	2	事業計画通り実施している。
(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	計画比112.5%(2,482万円増)。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比105.5%(857万円増)。
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比108.8%(509万円増)。

合計	48
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

0	項目
24	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)レストランについて、アンケート結果を踏まえ、限られた設備ではあるが、利用者満足度の向上のための方策を検討されたい。 (2)収支計画について、市民サービスが低下することのないよう配慮しながら、管理経費の縮減に努められたい。 (3)アンケート結果により得られた利用者からの要望について、対応できるものは改善を図り、対応が難しいものについても、その旨の回答を施設内に掲示するなどして利用者へ周知することで、不満が緩和・解消されるよう努められたい。 (4)利用形態は様々だが、それぞれの利用者のニーズをきめ細やかにくみ取れるよう努められたい。 (5)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、財務状況は良好であり、自己資本比率もきわめて高く安定していること、資金繰りも特に問題ないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。