

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市こてはし温水プール	指定管理者	シミズ・砂防コンソーシアム
指定期間	平成23年4月1日～平成28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) 利用状況	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	水泳教室、スポーツ教室等の開催		
	飲食・物販	通年	売店の設置		
	スポーツ用品貸出サービス	通年	卓球、バドミントン等のラケット、ボール等を貸出		
	コピーFAXサービス	通年	有料でコピーやFAXの送受信を行う。		
(3) 収支状況	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)	達成率(A)/(C)
	308,284	306,648	100.5%	未設定	—
	② 稼働率 温水プールは個人使用のため算定不可能。				
(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	163,255	163,255	100.0%	<利用料金> ・昨年度より利用者数が増加(1636人増)し、利用料金収入も昨年度より増加(623千円)しているが、当初の計画には届かなかった。
	利用料金	63,242	73,923	85.6%	
	自主事業	10,461	10,770	97.1%	
	その他	—	—	—	
	合計	236,958	247,948	95.6%	
	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	21,765	25,000	87.1%	<人件費> ・従業員を1名削減したことにより、計画額より減少した。(3,235千円減)
	事務費	57,906	59,627	97.1%	
	管理費	153,123	152,551	100.4%	<事務費> ・地下水利用により、水道料金を節減した。(1,721千円減)
	自主事業	9,574	10,461	91.5%	
	その他	—	—	—	<管理費> ・業務委託費及び修繕費増の影響による。(572千円増)
	合計	242,368	247,639	97.9%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額(ア)	計画額(イ)	対計画額増減(ア)-(イ)		
	(A)-(a)	(B)-(b)	(ア)-(イ)		
	▲ 5,410	309	▲ 5,719		

(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	千葉県スポーツ施設設置管理条例第5条	308,284	
	使用不許可	千葉県スポーツ施設設置管理条例第6条	0	
	使用の制限	千葉県スポーツ施設設置管理条例第7条	0	
(5)市への不服申立て	<件数> 0件			
(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、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	<p>ア 調査方法 窓口前でアンケート用紙を配布(9/17 ~ 10/31 の 43 日間)</p> <p>イ 回答者数 295 人に配布し、154 人から回答</p> <p>ウ 質問項目 利用者の特性、スタッフの対応、利用案内のわかりやすさ、設備・器具の充実、電話対応、売店の商品の充実、施設の清潔さ、教室の充実等</p>
②調査の結果	<p>ア 利用者の特性 利用施設:プール 89.0 %、トレーニング室 3.9 %、スポーツ室 7.1 %</p> <p>イ スタッフの対応 「満足」 61.4 %、「やや満足」 30.7 %、「やや不満」 5.3 %、「不満」 2.6 %</p> <p>ウ 利用案内のわかりやすさ 「満足」 51.7 %、「やや満足」 40.3 %、「やや不満」 8.0 %、「不満」 0.0 %</p> <p>エ 設備・器具の充実 「満足」 41.2 %、「やや満足」 53.4 %、「やや不満」 5.4 %、「不満」 0.0 %</p> <p>オ 電話対応 「満足」 55.2 %、「やや満足」 43.2 %、「やや不満」 1.6 %、「不満」 0.0 %</p> <p>カ 売店の商品の充実 「満足」 28.1 %、「やや満足」 46.7 %、「やや不満」 17.8 %、「不満」 7.4 %</p> <p>キ 施設の清潔さ 「満足」 45.0 %、「やや満足」 44.3 %、「やや不満」 8.7 %、「不満」 2.0 %</p> <p>ク 教室の充実 「満足」 52.7 %、「やや満足」 41.1 %、「やや不満」 4.4 %、「不満」 1.8 %</p> <p>ケ サービス全般 「満足」 47.3 %、「やや満足」 46.7 %、「やや不満」 3.3 %、「不満」 2.7 %</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>● トイレを洋式にしてほしい。年配者や障害者に和式トイレは使いづらい。</p> <p>⇒ 女子更衣室、男子更衣室の和式トイレの一部を、洋式トイレに変更した。</p> <p>● 水泳帽子の着用を義務付けてほしい。</p> <p>⇒ 本施設はレジャープールとして位置づけられており、水泳帽子の着用の強制や義務化はしていないが、水質保全のため、水泳帽子の無料貸し出しや声掛けを行って水泳帽子の着用をお願いを行っている。</p>

(2)市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市のホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示した。
②意見、苦情の数	3 件(メール: 1 件 電話: 2 件)
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>● プールサイドのイスに席取り用の荷物が置いてあり、自由に座れない。</p> <p>⇒ イスに荷物を置かないよう案内表示を行った。</p>

4 指定管理者による自己評価	
・施設の維持管理の内容	管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、概ね計画書のとおりであった。
・自主事業の実施内容	管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、概ね計画書のとおりであった。
・その他業務の実施状況	管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、概ね計画書のとおりであった。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・収支については約540万円の赤字となっているが、利用者数については昨年度よりも僅かではあるが増加しており、広報・PR等、利用者増に向けた取り組みについて評価した。 ・アンケートについては満足度が94%であり、良好な運営が行われていると認められる。 ・利用者の要望に応じて洋式トイレを設置する等、施設の改修を行い、利用環境の改善に努めた点を評価した。 ・総合的な評価としては、概ね管理運営の基準及び事業計画書のとおり実施されていると認められる。
----------	---	----	---

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	個人情報保護方針を作成
	全従業員に対する定期研修の実施	2	全職員に定期的に研修を実施
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	こてはし温水プール指定管理者情報公開規程を作成
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	概ね労働関係法令で定められている基準どおりの労働条件を確保
モニタリング の考え方	自己評価の方法	2	事業報告書に記載
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート、意見箱、HP
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 33.9%(冷温水発生機等、特殊技能が必要な設備が多く、準市内・市外業者への委託が必要であるため。)
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	スポーツ室、多目的ホール、研修室については、電話による予約受付を行っている。
(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	2	スポーツ用品貸出サービスの実施
利用者への支援	相談、苦情への対応	2	内容を分析・評価し、今後の対応に活かした。
	緊急時の対応	2	急病・負傷者発生時に適切に対応した。
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、指定管理者の提案で、障害者及びその介護者は全員免除としている。

(3) 施設の効用の発揮、施設管理能力

利用促進方策	利用促進のための広報活動	2	HP、情報誌や市役所で転入者へ配布する封筒への広告等、施設のPRを行った。
	利用者サービス	2	事業計画どおり実施した。
管理体制	人員配置	2	事業計画どおり配置した。
	職員研修の実施	2	事業計画どおり実施した。
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条に規定する点検を実施した。
	清掃、警備その他	2	事業計画どおり実施した。
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	スポーツ教室のほか、産直市等を概ね事業計画どおり実施した。

(4) 管理経費の縮減

支出見積の妥当性	計画通りに執行されているか	2	計画比 97.9%(5,271千円削減)
	管理経費の縮減取組み	3	平成24年度より地下水の利用を開始し、水道料金を削減した。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比 85.6%(△10,681千円)
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比 97.1%(△309千円)

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)利用者アンケートの結果を踏まえ、売店の充実を図られたい。
 (2)引き続き計画的な修繕をするよう努められたい。
 (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、共同事業体各構成員とも、財務状況は概ね良好で、倒産・撤退のリスクはないと判断される。