

平成29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、プールを中心としたスポーツ・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※	① 350,000人/年 以上 ② 19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	元気・ふれあい・夢づくりパートナーズ (代表団体) 株式会社コナミスポーツクラブ
構成団体 (共同事業体の場合)	(構成団体) 日本メックス株式会社
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	平成28年4月1日～平成33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※	H29年度実績	達成率※
年間施設利用者数	350,000人以上(320,000人以上)	321,572人	91.9%(100.5%)
各種教室・講座の開催	19教室以上(8教室/年以上)	18教室(種類) / 年	94.7%(225.0%)

※ 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	H0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	H29年度	【参考】 H28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	149,540	149,540	実績－計画	0	計画通り
	計画	149,540	149,540	計画－提案	△ 2,769	提案時、消費税率10%を想定
	提案	152,309	149,540			
利用料金収入	実績	65,566	70,051	実績－計画	△ 6,064	夏季の天候不良
	計画	71,630	69,659	計画－提案	△ 5,775	前年実績に基づいた
	提案	77,405	69,659			
その他収入	実績	80	0	実績－計画	80	テレビ撮影の実費徴収
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	215,186	219,591	実績－計画	△ 5,984	
	計画	221,170	219,199	計画－提案	△ 8,544	
	提案	229,714	219,199			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	87,293	80,512	実績－計画	△ 107	
	計画	87,400	85,900	計画－提案	△ 3,401	前年度実績に基づく
	提案	90,801	85,900			
事務費	実績	61,452	59,677	実績－計画	△ 2,269	光熱水費の削減努力等
	計画	63,721	65,788	計画－提案	△ 4,204	前年度実績に基づく
	提案	67,925	65,788			
管理費・委託費	実績	55,858	83,361	実績－計画	△ 4,804	保安警備費を外注から直営に変更し経費削減
	計画	60,662	58,232	計画－提案	△ 565	
	提案	61,227	58,232			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	9,790	9,507	実績－計画	403	
	計画	9,387	9,279	計画－提案	△ 374	
	提案	9,761	9,279			
合計	実績	214,393	233,057	実績－計画	△ 6,777	
	計画	221,170	219,199	計画－提案	△ 8,544	
	提案	229,714	219,199			

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

運営管理・品質に係る本社経費として、総収入の4%を計上。
 具体的には経理部門（支払・入金・納税・資産管理等）、総務部門（契約・法務等）、人事部門（給与・労務・福利厚生等）、IT部門（金銭管理システム関連、決裁システム関連等）に係る費用が含まれており、本施設における市民サービス向上を全面的にバックアップする体制となっている。（提案書より）

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	22,076	18,091
その他収入	実績	0	0
合計	実績	22,076	18,091

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	4,787	3,633
事務費	実績	12,453	12,382
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	436	426
事業費	実績		0
利用料金	実績	624	0
その他事業費	実績		0
本社費・共通費	実績		0
合計	実績	18,300	16,441

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	215,186	219,591
	支出合計	214,393	233,057
	収支	793	△ 13,466
自主事業	収入合計	22,076	18,091
	支出合計	18,300	16,441
	収支	3,776	1,650
総収入		237,262	237,682
総支出		232,693	249,498
収支		4,569	△ 11,816
利益の還元額		0	117
利益還元の内容			提案書類に記載した利用料金収入想定額を超えた部分に100分の30を乗じて得た額を甲に還元する。

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
年間施設利用者数	C	市設定目標の100.5%
各種教室・講座の開催	B	市設定目標の225.0%

【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	選定時の提案額と同額

【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	C	C	・優先システムによる多言語アナウンス実施
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	B	C	・CPR&AED救命救急資格(日本体育協会資格)のプール監視スタッフ100%取得 ・夏季の監視員アルバイトの編成に苦慮し、監視体制の脆弱性が一部見受けられた。
(1) 人的組織体制の充実			
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	D	・特別清掃の実施漏れが見受けられた
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	B	B	・教育だよりへの割引チケット掲載による利用促進 ・冬休み、春休みに合わせた特別定期券の販売による利用促進
(1) 幅広い施設利用の確保			
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			
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			
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	B	B	・市内在住者割合87%
市内業者の育成			
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
施設利用者数の向上のため、無料送迎車について、積極的な周知に努められたい。	平成28年度	平成29年11月より、館内に無料送迎バスについての案内を掲示し、さらに平成30年1月からは施設ホームページに案内を掲載するなどし、周知を図っている。その結果、同年3月に実施した全体アンケートでは61.5%の方が「知っている」との回答であった。今後も引き続き周知に努めていく。

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	※下記は全体アンケートのみ記載 第1回（10月）：171名、第2回（3月）：102名										
	質問項目	下記のとおり										
結果	第1回目（10月）											
	1. 回答者の属性											
	性別	男性	39.8%	女性	60.2%							
	年齢	10代	52.6%	20代	0.6%	30代	8.2%	40代	11.1%	50代	8.8%	
		60代	11.1%	70代	5.8%	80代	1.2%	90代以上	0.6%			
		職業	会社員	11.1%	自営業	4.1%	主婦	14.0%	パート	9.4%	アルバイト	0.0%
	利用形態	学生	43.3%	その他	18.1%		0.0%					
		当日券	61.8%	回数券	24.1%	定期券	5.9%	その他	8.2%			
		利用回数	ほぼ毎日	9.9%	週に2回以上	25.1%	週に1回程度	22.8%	2週間に1回程度	4.7%	1ヶ月に1回程度	9.9%
	2ヶ月に1回程度		8.2%	ほとんど利用しない	15.2%	初めて利用	4.1%				0.0%	
	来館手段		徒歩	9.4%	自転車	11.1%	公共交通機関	2.3%	車	73.1%	バイク	0.6%
		その他	3.5%									
		来館所要時間	10分以内	28.7%	20分以内	49.1%	30分以内	11.7%	30分超	10.5%		
	利用時間（平日）		9～11時	27.7%	11～13時	22.3%	13～15時	12.5%	15～17時	5.4%	17～19時	12.5%
			19～21時	19.6%								
	利用時間（土日祝）	9～11時	32.5%	11～13時	22.5%	13～15時	21.7%	15～17時	1.7%	17～19時	10.8%	
		19～21時	10.8%									
	利用曜日	月曜日	6.4%	火曜日	8.8%	水曜日	5.8%	木曜日	7.6%	金曜日	5.8%	
		土曜日	18.1%	日曜日	13.5%	不定	33.9%					
	お越しになる先	自宅	89.5%	勤務先	5.3%	学校	5.3%	その他	0.0%			
	施設を知った理由	以前から利用	62.4%	新聞折込チラシ	4.2%	利用者の紹介	17.5%	パンフレット	0.5%	看板・のぼり	1.1%	
		ホームページ	9.5%	広報誌	3.7%	その他	1.1%					
		主な利用施設	体育館	9.6%	トレーニングルーム	12.6%	プール	74.7%	スタジオ	2.5%	その他	0.5%
	利用人数	1人	36.5%	2人以上	63.5%							
	利用の効果	体力がついた	30.0%	やせた	15.2%	筋力がついた	15.2%	仲間ができた	7.6%	ストレス解消	18.0%	
		生活リズム	12.4%	その他	1.6%							
		2. 受付・フロントについて										
	スタッフの第一印象	大変良い	29.9%	良い	35.9%	普通	32.9%	悪い	1.2%	大変悪い	0.0%	
	スタッフの対応	大変良い	29.3%	良い	34.1%	普通	35.3%	悪い	0.6%	大変悪い	0.6%	
	スタッフの身だしなみ	大変良い	31.1%	良い	29.3%	普通	37.7%	悪い	2.4%	大変悪い	0.0%	
	スタッフの言葉づかい	大変良い	29.9%	良い	28.7%	普通	40.1%	悪い	1.2%	大変悪い	0.0%	
	受付・フロントの清潔さ	大変きれい	28.7%	きれい	34.1%	普通	35.9%	汚い	1.2%	大変汚い	0.0%	
	施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	24.0%	わかりやすい	25.7%	普通	49.1%	わかりにくい	1.2%	大変わかりにくい	0.0%	
	3. トレーニングルームについて											
	スタッフの第一印象	大変良い	20.6%	良い	33.8%	普通	45.6%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%	
	スタッフの対応	大変良い	19.1%	良い	32.4%	普通	48.5%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%	
	スタッフの指導	大変わかりやすい	22.1%	わかりやすい	17.6%	普通	60.3%	わかりにくい	0.0%	大変わかりにくい	0.0%	
	スタッフの説明	大変わかりやすい	19.1%	わかりやすい	22.1%	普通	58.8%	わかりにくい	0.0%	大変わかりにくい	0.0%	
	トレーニングルーム内の清潔さ	大変きれい	16.2%	きれい	33.8%	普通	50.0%	汚い	0.0%	大変汚い	0.0%	
	トレーニング機器使用方法の表示	大変わかりやすい	16.2%	わかりやすい	25.0%	普通	58.8%	わかりにくい	0.0%	大変わかりにくい	0.0%	
	4. プールについて											
	スタッフの第一印象	大変良い	27.2%	良い	31.8%	普通	39.1%	悪い	2.0%	大変悪い	0.0%	
	スタッフの対応	大変良い	26.5%	良い	32.5%	普通	38.4%	悪い	2.6%	大変悪い	0.0%	
	プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	23.8%	良い	18.5%	普通	57.6%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%	
	プログラム・教室の数	大変多い	18.5%	多い	19.2%	普通	61.6%	少ない	0.0%	大変少ない	0.7%	
プログラム・教室の指導内容	大変満足	21.3%	満足	16.7%	普通	60.7%	不満	1.3%	大変不満	0.0%		
プールの清潔さ	大変きれい	17.2%	きれい	25.2%	普通	52.3%	汚い	4.6%	大変汚い	0.7%		

5. 諸室の利用について										
スタッフの第一印象	大変良い	25.4%	良い	22.5%	普通	52.1%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
スタッフの応対	大変良い	26.8%	良い	16.9%	普通	54.9%	悪い	1.4%	大変悪い	0.0%
プログラム・教室の開催時間帯	大変良い	23.9%	良い	14.1%	普通	62.0%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
プログラム・教室の数	大変多い	18.3%	多い	18.3%	普通	63.4%	少ない	0.0%	大変少ない	0.0%
プログラム・教室の指導内容	大変満足	22.5%	満足	16.9%	普通	60.6%	不満	0.0%	大変不満	0.0%
スタジオ内の清潔さ	大変きれい	22.5%	きれい	26.8%	普通	50.7%	汚い	0.0%	大変汚い	0.0%

6. ロッカー・トイレについて										
ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	14.6%	きれい	21.5%	普通	57.6%	汚い	6.3%	大変汚い	0.0%
トイレの清潔さ	大変きれい	11.9%	きれい	23.8%	普通	58.0%	汚い	6.3%	大変汚い	0.0%

第2回目(3月)

1. 回答者の属性										
性別	男性	51.0%	女性	49.0%						
年齢	10代	56.9%	20代	9.8%	30代	0.0%	40代	7.8%	50代	3.9%
	60代	7.8%	70代	13.7%	80代	0.0%	90代以上			
職業	会社員	0.0%	自営業	4.9%	主婦	4.0%	パート	3.9%	アルバイト	7.8%
	学生	48.0%	その他	31.4%						
利用形態	当日券	75.5%	回数券	17.6%	定期券	3.9%	その他	2.9%		
利用回数	ほぼ毎日	9.8%	週に2回以上	16.7%	週に1回程度	11.8%	2週間に1回程度	9.8%	1ヶ月に1回程度	19.6%
	2ヶ月に1回程度	9.8%	ほとんど利用しない	16.7%	初めて利用	5.9%				
来館手段	徒歩	19.6%	自転車	0.0%	公共交通機関	7.8%	車・バイク	72.5%	無料送迎バス	0.0%
	その他	0.0%								
施設を知った理由	以前から利用	53.2%	チラシ	3.6%	利用者の紹介	24.3%	パンフレット	0.0%	看板・のぼり	0.0%
	ホームページ	13.5%	広報誌	5.4%	その他	0.0%				
利用の効果	体力がついた	44.2%	やせた	11.7%	筋力がついた	3.9%	仲間ができた	16.9%	ストレス解消	15.6%
	生活リズム	5.8%	その他	1.9%						
無料送迎バスを知っている	知っている	61.5%	知らない	38.5%						
無料送迎バスが自宅の近くにあれば利用したいか	利用したい	51.3%	したくない	48.7%						

2. 受付・フロントについて										
スタッフの第一印象	大変良い	29.7%	良い	47.3%	普通	23.1%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
スタッフの応対	大変良い	29.7%	良い	53.8%	普通	16.5%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
スタッフの身だしなみ	大変良い	33.0%	良い	34.1%	普通	33.0%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
スタッフの言葉づかい	大変良い	26.4%	良い	48.4%	普通	25.3%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
受付・フロントの清潔さ	大変きれい	34.1%	きれい	41.8%	普通	17.6%	汚い	6.6%	大変汚い	0.0%
施設の案内や掲示物	大変わかりやすい	25.0%	わかりやすい	29.3%	普通	44.6%	わかりにくい	1.1%	大変わかりにくい	0.0%

3. プールについて										
スタッフの第一印象	大変良い	28.6%	良い	45.5%	普通	26.0%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
スタッフの応対	大変良い	26.7%	良い	53.3%	普通	20.0%	悪い	0.0%	大変悪い	0.0%
プログラム・教室の開催時間	大変良い	22.1%	良い	40.3%	普通	32.5%	悪い	5.2%	大変悪い	0.0%
プログラム・教室の数	大変多い	23.9%	多い	35.2%	普通	40.8%	少ない	0.0%	大変少ない	0.0%
プログラム・教室の指導内容	大変満足	24.7%	満足	16.9%	普通	58.4%	不満	0.0%	大変不満	0.0%
プールの清潔さ	大変きれい	31.2%	きれい	29.9%	普通	23.4%	汚い	15.6%	大変汚い	0.0%

4. 設備について										
ロッカー・更衣室の清潔さ	大変きれい	29.7%	きれい	39.2%	普通	20.3%	汚い	10.8%	大変汚い	0.0%
トイレの清潔さ	大変きれい	22.6%	きれい	34.5%	普通	31.0%	汚い	11.9%	大変汚い	0.0%

(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
25mプールに歩行コースを作してほしい	遊泳コースが狭くなり危険のため、流水プールでの歩行を案内
水が白く濁っている	濾材交換、逆流及び薬剤管理により素早く対応
プール室内が寒い	通常より早く空調を稼働させることにより対応
子ども水泳教室の開講時間を早めてほしい	終業時間等をアンケートし、利用者に合わせた開講時間に変更

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>無料巡回バスを運行し2年目となりますが、昨年度は特にHPや館内でのご案内を強化し、周知を図りました。各種教室においては、メインである水泳教室のほか、スポーツ室でのバドミントン教室、成人向けの運動教室など幅広い年齢層に合わせたコンテンツを提供し、参加人数も約2割増加しております。一般のご利用者向けには、季節ごとの館内装飾及びいきいきプラザと合同で、クリスマス・お正月などのミニイベントを実施し毎回100名以上の方にご利用いただきました。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>夏季の天候不良等から利用者数は前年と比べ減少したものの、市の定める目標は達成している。強みであるプール教室は充実しているほか、民間ノウハウを発揮し、指定管理業務で黒字を達成したことも評価できる。ただし、代表企業及び構成企業の連携不足が原因と思われる報告漏れや遅れ等が見受けられた。総合的には、市が指定管理者に求める水準に即した、良好な管理運営が行われており、総括評価は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

- (ア) アンケート結果を踏まえ、プール、トイレ、ロッカーなど、清潔さを保てるよう速やかに改善されたい。
- (イ) プールの監視体制について、人員を十分に確保するなど、安全確保の点から、適切に対応されたい。
- (ウ) 共同事業体における企業同士の連携不足などの状況を踏まえ、市からの指導等の強化と合わせ、適切な管理運営が図られるよう十分に対応されたい。
- (エ) 指定管理者の財務状況においては、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に収益に変動はあるものの利益を確保していることなど、財務状況は概ね良好であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。