

平成28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	千葉アイスクスケート場（アクアリンクちば）
条例上の設置目的	スポーツの振興及び市民の健康の増進を図る。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	
ミッション （施設の社会的使命や役割）	
制度導入により見込まれる効果	民間の事業者の有するノウハウを活用する事により、市民サービスの向上につなげる。
成果指標※	
数値目標※	
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	㈱パティネレジャー
構成団体 （共同事業体の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都豊島区巣鴨2-6-1
指定期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日（10年）
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金収入（独立採算制）

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※	H28年度実績	達成率※

※ 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	H28年度実績
利用者数（人）	225,032人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H28年度	【参考】 H27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	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
利用料金収入	実績	156,066	154,594	実績－計画	889	スケート専用使用者増による
	計画	155,177	150,957	計画－提案	7,488	スケート専用使用者の増、スケート・プール個人使用の増
	提案	147,689	150,957			
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	156,066	154,594	実績－計画	889	
	計画	155,177	150,957	計画－提案	7,488	
	提案	147,689	150,957			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	96,271	92,637	実績－計画	△ 186	パート就業時間の減
	計画	96,457	87,093	計画－提案	30,314	パート人数の増・パート単価増
	提案	66,143	66,143			
事務費	実績	37,495	40,468	実績－計画	△ 2,142	公課費（市県民税）の減
	計画	39,637	38,996	計画－提案	5,201	公課費（消費税）の増
	提案	34,436	34,436			
管理費	実績	36,177	45,226	実績－計画	△ 6,891	施設管理費・修繕費・消耗品費の減
	計画	43,068	36,127	計画－提案	△ 6,138	管理備品の減価償却費の減
	提案	49,206	49,206			
委託費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
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	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	169,943	178,331	実績－計画	△ 9,219	
	計画	179,162	162,216	計画－提案	29,377	
	提案	149,785	149,785			

※「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

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	52,791	55,867
その他収入	実績	0	0
合計	実績	52,791	55,867

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	19,046	18,791
事務費	実績	8,593	9,210
管理費	実績	3,240	5,418
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	30,879	33,419

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	156,066	154,594
	支出合計	169,943	178,331
	収 支	△ 13,877	△ 23,737
自主事業	収入合計	52,791	55,867
	支出合計	30,879	33,419
	収 支	21,912	22,448
総収入		208,857	210,461
総支出		200,822	211,750
収 支		8,035	△ 1,289
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

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
利用者数（人）	C	前年比99.4%

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	—	

【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			
市民の平等利用の確保	B	C	(1) 災害時の避難ルート図を作成し、利用者に周知するため館内に掲示した。 (2) スケートリンクでの接触事故発生時のマニュアルを作成し、利用者に周知するため館内掲示を行った。 (3) スケート転倒時のダメージを軽減するためヘルメット、プロテクターの着用を勧める大型注意看板を作成し、スケートリンク入口に掲示した。
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	B	C	(1) 施設責任者が外部の管理者講習会に参加した。 (2) 社員全員が会社の経営課題と将来展望についての社内研修に参加した。
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	A	A	(1) 景観向上のため、正面玄関両脇に季節の花を植えたプランターを設置した。 (2) ごみのポイ捨て禁止の啓発用看板を施設内外複数箇所に設置した。 (3) 冷凍設備について、法定点検の頻度を増やした。規定3年に1回→1年に1回。
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	B	B	(1) 英語と中国語で施設の利用案内・注意看板を作成し、外国人の利用促進を図った。 (2) スケート利用者を対象に市内で開催されるアイスショーのチケットを抽選で15組・30名にプレゼントする企画を実施した。 (3) るるぶ、サンケイリビング等の地域情報誌20媒体に施設紹介記事の掲載やスケート無料招待券の読者プレゼントを行った。 (4) Facebookに画像を掲載することによりリンクの混雑状況をHPで見られるようにした。
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	B	B	(1) プールでの水泳帽の着用を義務化し、衛生面の向上及びヘアキャッチャーの負担軽減を図った。 (水泳帽着用義務化に伴うクレームはなし。) (2) 日除けのため、ロビーにロールブラインドを設置した。 (3) ロビー設置のベンチの背もたれと座面にカバーを設置し、景観を向上させた。 (4) スケートリンクのフロアの床ゴムを張り替えた。 (5) コインロッカーに入らない大きな荷物はフロントで預かることにした。 (6) 一般利用者から練習行為が危険とのクレームがあった場合に備えて注意放送をマニュアル化し、さらに目に余る場合は個別に注意するようリンク監視員に周知徹底を図った。 (7) レストランメニューのアレルギー一覧表を作成し、レストラン内に掲示することとした
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		B	B	(1) 6月～8月にスケート場バックヤードツアーを実施した（平成27年より「千葉あそび」プランとして。市観光プロモーション課主催） (2) 7月・8月に東京湾旅客船運行実証実験の一環としてスケート場ツアーを実施した。 (3) スケート初心者向けに4月～11月の第2・4日曜日にワンコイン体験教室を開催した。
	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		C	C	会社としては障害者を法定数雇用しているが当施設への配置はない。
	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
アンケート内容を踏まえ、利用者ニーズを把握・分析し、事業内容の充実に努められたい	平成27年度	①把握・分析 毎年夏に利用者満足度調査を実施。また、常設のアンケートBOXに寄せられた要望等を毎月集計。 ②対応 要望のうち、すぐに対応可能なものについては迅速に対応。慎重な検討を要するものは定例会議の場で決定。 ③公開 対応結果（対応できないものについてはその理由）について、施設公式HPや施設内掲示物で公開。

6 ユーザーニーズ・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	アンケート用紙を来場者に配布
	回答者数	234人（うち有効回答者数219人）
	質問項目	回答者の属性、営業時間、利用案内のわかりやすさ、利用料金、館内設備・備品の使いやすさ、館内の清潔さ、施設の利用手続き、教室の充実度、レストラン・売店、スタッフの対応、施設全体の満足度
結果	※端数処理の関係上、評価シートの数値と利用者満足度調査の数値が異なる場合がある。 （期間：平成28年8月1日（月）～8月31日（水）） ア 回答者の属性： 【男女別】 男性38%、女性62% 【年代別】 10代（以下を含む）16%、20代3%、30代18%、40代34%、50代7%、60～64歳7%、60歳以上15% 【利用施設】 アイススケート場55%、温浴施設40%、レストラン5% 【利用頻度】 新規20%、週3回以上13%、週1～2回程度18%、月1～2回程度14%、年5～6回程度16%、年1～2回程度14%、数年に1回程度5% 【居住地域】 市内57%、その他県内34%、県外9%	
	イ 営業時間： 非常に満足56.1%、概ね満足40.2%、やや不満 3.2%、非常に不満0.5% ウ PRの充実度： 非常に満足32.7%、概ね満足57.9%、やや不満 8.9%、非常に不満0.5% エ 利用料金（大人料金）： 非常に満足30.2%、概ね満足55.0%、やや不満14.8%、非常に不満0.0% オ 利用料金（小中学生料金）： 非常に満足31.5%、概ね満足50.6%、やや不満17.3%、非常に不満0.6% カ 利用料金（貸靴料金）： 非常に満足34.1%、概ね満足59.8%、やや不満 6.1%、非常に不満0.0% キ 利用料金（回数券）： 非常に満足29.8%、概ね満足60.3%、やや不満 9.2%、非常に不満0.7% ク 利用料金（定期券）： 非常に満足30.6%、概ね満足54.6%、やや不満14.8%、非常に不満0.0% ケ 施設の利用のしやすさ： 非常に満足38.1%、概ね満足55.5%、やや不満 6.4%、非常に不満0.0% コ 設備・備品の充実度： 非常に満足32.6%、概ね満足56.4%、やや不満 9.6%、非常に不満1.4% サ 設備・備品の使いやすさ： 非常に満足31.3%、概ね満足60.8%、やや不満 6.5%、非常に不満1.4% シ 館内の清潔さ： 非常に満足40.1%、概ね満足54.1%、やや不満 5.3%、非常に不満0.5% ス スタッフの対応： 非常に満足47.7%、概ね満足48.6%、やや不満 3.7%、非常に不満0.0% セ レストラン・売店： 非常に満足23.9%、概ね満足55.8%、やや不満18.3%、非常に不満2.0% ソ 施設全体の満足度： 非常に満足33.7%、概ね満足62.1%、やや不満 3.7%、非常に不満0.5%	

(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
外国人利用者向けに英語、中国語の利用案内がほしい	英語と中国語で施設の利用案内、注意看板を作成した
リンク外周でのステップ練習やジャンプ後のはみ出しが怖くて初心者が安心して滑れない	同種のクレームがあった場合に備えて練習行為の自制を促すため、注意放送をマニュアル化し、さらに目に余る場合は個別に注意するようリンク監視員に周知徹底を図った
レストランメニューにアレルギー表示をしてほしい	レストランメニューのアレルギー一覧表を作成し、レストラン内に掲示することとした
休日のスケートリンクの混雑状況を知りたい	Facebookに画像を掲載することによりリンクの混雑状況をHPで見られるようにした

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	施設の維持管理においては管理運営の基準、維持管理計画にない改善を行った。 施設の運営面においては利用者の意見・苦情・要望を反映した改善を行った。 自主事業においては計画にないスケート場バックヤードツアーを実施した。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	・収支（決算）については人件費、修繕費、施設管理費等の支出額が計画値を下回った結果、黒字を計上した。 ・利用者アンケートの結果、施設全体の満足度を、非常に満足または概ね満足とした回答者の割合は95.8%となっており、前年度の97.7%と比較すると低下はしているが、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。
----------	---	----	--

【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) 施設利用者のうち、個人利用が減少傾向にあることから、運営内容を見直すなど、利用者増加に向けた方策を図られたい。
 (イ) 教室やイベント数の増加により更なる利用者を獲得し、利益の還元を図られたい。
 (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、収益が減少しているものの、純資産が増加しているなど、利益が確保されていることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。