

## 指定管理者評価シート

1 基本情報																																																																		
施設名	千葉ポートアリーナ	指定管理者	(公財)千葉市スポーツ振興財団																																																															
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	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>施設の広報、貸出、利用受付、使用許可等</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td>事業計画・事業報告書、管理規程作成等</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教室・イベントの開催</td> <td>通年</td> <td>スポーツ教室、健康体操教室等の開催</td> </tr> <tr> <td>設営用品販売</td> <td>通年</td> <td>大会等で使用するラインテープ等の販売</td> </tr> <tr> <td>コピーFAXサービス</td> <td>通年</td> <td>有料でコピーやFAXの送受信の実施</td> </tr> </tbody> </table>				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	事業名	実施時期	事業の概要	教室・イベントの開催	通年	スポーツ教室、健康体操教室等の開催	設営用品販売	通年	大会等で使用するラインテープ等の販売	コピーFAXサービス	通年	有料でコピーやFAXの送受信の実施																																						
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																																																																
事業名	実施時期	事業の概要																																																																
教室・イベントの開催	通年	スポーツ教室、健康体操教室等の開催																																																																
設営用品販売	通年	大会等で使用するラインテープ等の販売																																																																
コピーFAXサービス	通年	有料でコピーやFAXの送受信の実施																																																																
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H24年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H23年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H24目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">298,924</td> <td style="text-align: center;">192,406</td> <td style="text-align: center;">155.4%</td> <td style="text-align: center;">未設定</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H24年度 (a)</th> <th style="width: 15%;">H23年度 (b)</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減 (a)-(b)</th> <th style="width: 15%;">H24目標値 (c)</th> <th style="width: 15%;">対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">81.5%</td> <td style="text-align: center;">78.9%</td> <td style="text-align: center;">2.6%</td> <td style="text-align: center;">未設定</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table> <p>※稼働率は、メインアリーナ・サブアリーナに限る。</p>				H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	298,924	192,406	155.4%	未設定	-	H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	81.5%	78.9%	2.6%	未設定	-																																										
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																														
298,924	192,406	155.4%	未設定	-																																																														
H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																														
81.5%	78.9%	2.6%	未設定	-																																																														
(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (A)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (B)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (A)/(B)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">161,371</td> <td style="text-align: right;">161,371</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> <td rowspan="5" style="font-size: small;">「その他」 受託事業収入＋行政財産使用許可受 者等の電気使用料</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">91,717</td> <td style="text-align: right;">79,364</td> <td style="text-align: center;">115.6%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">3,714</td> <td style="text-align: right;">3,596</td> <td style="text-align: center;">103.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">1,764</td> <td style="text-align: right;">1,644</td> <td style="text-align: center;">107.3%</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: right;"><b>258,566</b></td> <td style="text-align: right;"><b>245,975</b></td> <td style="text-align: center;"><b>105.1%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (a)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (b)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (a)/(b)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">48,953</td> <td style="text-align: right;">56,746</td> <td style="text-align: center;">86.3%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">70,304</td> <td style="text-align: right;">72,132</td> <td style="text-align: center;">97.5%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">116,163</td> <td style="text-align: right;">113,501</td> <td style="text-align: center;">102.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">2,969</td> <td style="text-align: right;">3,596</td> <td style="text-align: center;">82.6%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: right;"><b>238,389</b></td> <td style="text-align: right;"><b>245,975</b></td> <td style="text-align: center;"><b>96.9%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">決算額(ア) (A)-(a)</th> <th style="width: 20%;">計画額(イ) (B)-(b)</th> <th style="width: 60%;">対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">20,177</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">20,177</td> </tr> </tbody> </table>					決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	161,371	161,371	100.0%	「その他」 受託事業収入＋行政財産使用許可受 者等の電気使用料	利用料金	91,717	79,364	115.6%	自主事業	3,714	3,596	103.3%	その他	1,764	1,644	107.3%	<b>合計</b>	<b>258,566</b>	<b>245,975</b>	<b>105.1%</b>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	48,953	56,746	86.3%		事務費	70,304	72,132	97.5%	管理費	116,163	113,501	102.3%	自主事業	2,969	3,596	82.6%	その他	-	-	-	<b>合計</b>	<b>238,389</b>	<b>245,975</b>	<b>96.9%</b>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	20,177	0	20,177
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																														
指定管理委託料	161,371	161,371	100.0%	「その他」 受託事業収入＋行政財産使用許可受 者等の電気使用料																																																														
利用料金	91,717	79,364	115.6%																																																															
自主事業	3,714	3,596	103.3%																																																															
その他	1,764	1,644	107.3%																																																															
<b>合計</b>	<b>258,566</b>	<b>245,975</b>	<b>105.1%</b>																																																															
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																														
人件費	48,953	56,746	86.3%																																																															
事務費	70,304	72,132	97.5%																																																															
管理費	116,163	113,501	102.3%																																																															
自主事業	2,969	3,596	82.6%																																																															
その他	-	-	-																																																															
<b>合計</b>	<b>238,389</b>	<b>245,975</b>	<b>96.9%</b>																																																															
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																
20,177	0	20,177																																																																

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉ポートアリーナ設置管理条例第4条</td> <td>22,405</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉ポートアリーナ設置管理条例第5条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉ポートアリーナ設置管理条例第6条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉ポートアリーナ設置管理条例第4条	22,405	使用不許可	千葉ポートアリーナ設置管理条例第5条	0	使用の制限	千葉ポートアリーナ設置管理条例第6条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																										
使用許可	千葉ポートアリーナ設置管理条例第4条	22,405																																										
使用不許可	千葉ポートアリーナ設置管理条例第5条	0																																										
使用の制限	千葉ポートアリーナ設置管理条例第6条	0																																										
(5) 市への不服申立て	<件数> 0件																																											
(6) 情報公開の状況	<p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>指定管理者ホームページ</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table>	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	○	○	—	計算書類	○	○	—	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者ホームページ	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
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	○	○	—																																									
計算書類	○	○	—																																									
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	指定管理者ホームページ																																									
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 平成24年10月16日～11月30日 館内3か所及びHPでアンケート用紙を配布 (ア)回答者数 23人 (イ)質問項目 回答者の属性(利用施設等)、利用頻度、施設の利用しやすさ・快適さ、スタッフの対応等</p> <p>イ 平成25年2月15日～3月17日 専用使用利用者に対し窓口でアンケート用紙を配布 (ア)回答者数 47件 (イ)質問項目 回答者の属性(職業等)、本施設を選んだ理由、予約・申請方法、利用満足度等</p>
②調査の結果	<p>ア 平成24年10月16日～11月30日 (ア)利用施設 メインアリーナ48%、トレーニング室(1)39%、スポーツ&amp;コミュニティフロア9% 諸室4% (イ)利用頻度 「初めて」26%、「週1回程度」22%、「年数回」17%、「月1回程度」13%、「週2回程度」13% 他 (ウ)快適さ 「とてもよい」52%、「まあよい」48% (エ)スタッフの接客マナー 「とてもよい」61%、「まあよい」39%</p> <p>イ 平成25年2月15日～3月17日 (ア)職業 「学生」55%、「主婦」18%、「会社員・団体職員」16%、「自営業」7%、「その他」4% (イ)本施設を選んだ理由 「設備が充実」36%、「面積が広い」22%、「他に空き施設なし」14% 「職場・学校から近い」10% 他 (ウ)予約・申請方法 「とてもわかりやすい」36%、「まあわかりやすい」55%、「わかりにくい」9% (エ)利用満足度 「とても満足」27%、「まあ満足」65%、「やや不満」8%</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>●駐車場料金が高い。 ⇒正規料金は1時間400円のところ、平成23年度までは25%割引券を施設利用者に渡していたが、利用者からの要望により駐車場管理会社と交渉し、平成24年度から50%割引券に換えたところであり、当面現状を超える割引の実施は難しい。</p>
(2) 市に寄せられた意見、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	1件(電話によるものは未集計のため、文書によるもののみ計上。)
②主な意見、苦情とそれへの対応	<p>●ポートアリーナの2階屋外通路の照明があまり点灯されておらず、不安である。 ⇒節電により消灯していた外灯について、再検討し点灯箇所を増やした。</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、きわめて良好であった。
・受託事業の実施内容	管理運営の基準への適合状況は、きわめて良好であった。 事業計画書への適合状況は、良好であった。
・自主事業の実施内容	管理運営の基準や事業計画書への適合状況は、きわめて良好であった。
・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、良好であった。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は約30万人・利用料金収入は約9,172万円に達し、指定管理者制度導入後で最高の実績となった。</li> <li>・本施設の管理を21年間行ってきた実績・経験により、安定した管理運営を行った。</li> <li>・10～11月及び2～3月に実施された利用者アンケートにおいて、利用者満足度が約9割に及んでおり良好な運営が行われていたと認められる。</li> <li>・修繕について、予算額(1,000万円)を超えて、積極的に実施した(1,447万円)。</li> <li>・総合的な評価としては、概ね仕様、事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていたと認められる。</li> </ul>
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	スポーツ振興財団個人情報保護規程を作成。
	全従業員に対する定期研修の実施	2	年2回の研修を実施。
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	スポーツ振興財団指定管理者情報公開規程を作成。
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 31.6%(大型映像装置の保守等特殊技能が必要な設備が多く、市外・準市内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	アリーナの一般利用は毎月1日に抽選で決定。
(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	スポーツ用品貸出サービスの実施。 利用調整会議の実施。
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	メインアリーナで高校生以下料金や部分使用(1/2、1/3)料金を設定するなど、条例で定める額より下げている。
	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、体育の日における体力測定室の個人使用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	市政だより、HP、財団広報誌、地域コミュニティ誌、チラシ等により受託事業等をPRした。
	利用者サービス	2	回数券・年間定期券に加え、平成23年度から6か月定期券を発売している。
運営体制	人員配置	2	管理運営に必要な人員を配置した。
	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	3	修繕について、外壁・人工地盤等改修修繕など、予算額を超えて積極的に実施した。
	清掃、警備その他	2	事業計画どおり清掃や警備を実施した。
受託事業の効果的な実施	スポーツ教室、加圧トレーニング事業、体脂肪率測定の実施	2	概ね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	応募が定員を大幅に下回った教室の中止を除き、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	計画どおりに執行されているか	2	計画比96.9%(約759万円減)
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画どおりか	3	計画比115.6%(約1,235万円増)
	自主事業収入は計画どおりか	2	計画比103.3%(約12万円増)

合計	48
平均	2.1

※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

2	項目
21	項目
0	項目

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**

ア 概ね良好な施設運営が行われていると考えられるが、今後も積極的にイベント等の誘致に努め、利用者数の維持、さらには増加に努められたい。

イ 職員の接客対応が改善されてきていることは、評価できる。

ウ より多くの人に利用されるよう、魅力ある自主事業を展開されたい。

エ 指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表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、倒産・撤退のリスクはないと判断される。