

## 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	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>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>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>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>水泳教室、スポーツ教室等の開催</td> </tr> <tr> <td>飲食・物販</td> <td>通年</td> <td>売店の設置</td> </tr> <tr> <td>スポーツ用品貸出サービス</td> <td>通年</td> <td>卓球、バドミントン等のラケット、ボール等を貸出</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の送受信を行う。</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	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。																																			
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	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。																																																													
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>H25年度 (A)</th> <th>H24年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H24目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">306,648</td> <td style="text-align: center;">319,596</td> <td style="text-align: center;">95.9%</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> <p style="margin-left: 20px;">温水プールは個人使用のため算定不可能。</p>	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	306,648	319,596	95.9%	未設定	-																																																				
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
306,648	319,596	95.9%	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;"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (A)</th> <th>計画額 (B)</th> <th>計画比 (A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">157,162</td> <td style="text-align: right;">157,162</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: middle;">                     &lt;利用料金&gt;                      ・利用者数の減少(前年より12,948人減)に伴い、計画額より減少した(約866万円減)。                 </td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">62,619</td> <td style="text-align: right;">71,278</td> <td style="text-align: center;">87.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">10,375</td> <td style="text-align: right;">10,570</td> <td style="text-align: center;">98.2%</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>合計</td> <td style="text-align: right;">230,156</td> <td style="text-align: right;">239,010</td> <td style="text-align: center;">96.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (a)</th> <th>計画額 (b)</th> <th>計画比 (a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">28,912</td> <td style="text-align: right;">24,200</td> <td style="text-align: center;">119.5%</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: middle;">                     &lt;人件費&gt;                      ・従業員1名追加により計画額より増加した(約471万円)。                      &lt;事務費&gt;                      ・地下水の利用により、水道料金を節減した(約743万円減)。                      &lt;管理費&gt;                      ・修繕費の支出が想定以上に多かった(約1,167万円増)。                 </td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">50,441</td> <td style="text-align: right;">57,790</td> <td style="text-align: center;">87.3%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">159,235</td> <td style="text-align: right;">146,300</td> <td style="text-align: center;">108.8%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">9,902</td> <td style="text-align: right;">10,207</td> <td style="text-align: center;">97.0%</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>合計</td> <td style="text-align: right;">248,490</td> <td style="text-align: right;">238,497</td> <td style="text-align: center;">104.2%</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>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">▲ 18,334</td> <td style="text-align: center;">513</td> <td style="text-align: center;">▲ 18,847</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	157,162	157,162	100.0%	<利用料金> ・利用者数の減少(前年より12,948人減)に伴い、計画額より減少した(約866万円減)。	利用料金	62,619	71,278	87.9%	自主事業	10,375	10,570	98.2%	その他	-	-	-	合計	230,156	239,010	96.3%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	28,912	24,200	119.5%	<人件費> ・従業員1名追加により計画額より増加した(約471万円)。 <事務費> ・地下水の利用により、水道料金を節減した(約743万円減)。 <管理費> ・修繕費の支出が想定以上に多かった(約1,167万円増)。	事務費	50,441	57,790	87.3%	管理費	159,235	146,300	108.8%	自主事業	9,902	10,207	97.0%	その他	-	-	-	合計	248,490	238,497	104.2%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 18,334	513	▲ 18,847
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	157,162	157,162	100.0%	<利用料金> ・利用者数の減少(前年より12,948人減)に伴い、計画額より減少した(約866万円減)。																																																											
利用料金	62,619	71,278	87.9%																																																												
自主事業	10,375	10,570	98.2%																																																												
その他	-	-	-																																																												
合計	230,156	239,010	96.3%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	28,912	24,200	119.5%	<人件費> ・従業員1名追加により計画額より増加した(約471万円)。 <事務費> ・地下水の利用により、水道料金を節減した(約743万円減)。 <管理費> ・修繕費の支出が想定以上に多かった(約1,167万円増)。																																																											
事務費	50,441	57,790	87.3%																																																												
管理費	159,235	146,300	108.8%																																																												
自主事業	9,902	10,207	97.0%																																																												
その他	-	-	-																																																												
合計	248,490	238,497	104.2%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
▲ 18,334	513	▲ 18,847																																																													

(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	330,014	
	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、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	<p>ア 調査方法 窓口前でアンケート用紙を配布(11/25～12/25の31日間)</p> <p>イ 回答者数 48人に配布し、35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97.1%、トレーニング室2.9%、スポーツ室0%</p> <p>イ スタッフの対応 「満足」42.9%、「やや満足」48.6%、「やや不満」8.6%、「不満」0%</p> <p>ウ 利用案内のわかりやすさ 「満足」45.7%、「やや満足」40.0%、「やや不満」5.7%、「不満」5.7%</p> <p>エ 設備・器具の充実 「満足」37.1%、「やや満足」40.0%、「やや不満」14.3%、「不満」5.7%</p> <p>オ 電話対応 「満足」48.6%、「やや満足」42.9%、「やや不満」2.9%、「不満」0%</p> <p>カ 売店の商品の充実 「満足」31.4%、「やや満足」42.9%、「やや不満」14.3%、「不満」5.7%</p> <p>キ 施設の清潔さ 「満足」48.6%、「やや満足」34.3%、「やや不満」8.6%、「不満」2.9%</p> <p>ク 教室の充実 「満足」45.7%、「やや満足」31.4%、「やや不満」5.7%、「不満」8.6%</p> <p>ケ サービス全般 「満足」54.3%、「やや満足」34.3%、「やや不満」8.6%、「不満」2.9%</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>●水質が汚い。(保健所経由の苦情) ⇒利用者から保健所に苦情があり、保健所の指導により水質検査を実施した。(結果は異常なし)</p> <p>●障害者手帳に代わる証明書を発行してほしい。 ⇒平成26年度より、希望者に対し証明書を発行することとした。</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	4件(メール:2件 電話:2件)
③ ②主な意見、苦情とそれへの対応	<p>●パンフレットの郵送を依頼したのに、ホームページを見るように言われた。(高齢者への対応) ⇒指定管理者に対し、パンフレットの郵送の件を含めた業務内容の再確認及び接遇に関し、全職員を対象に周知徹底することを指導した。なお、指定管理者は、上記について全職員を対象に研修を行った。</p> <p>●従業員の対応が悪い。(3件) ⇒従業員の接客態度等を改善するよう、指定管理者に指導した。</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、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	<p>管理運営業務に関して、概ね管理運営の基準及び事業計画書どおりに実施されている。利用者数については、昨年度に比べ約1万3千人の減少となった。利用者数減少の原因については、台風や積雪などの気象的な影響も要因の一つと考えられるが、他の原因についても、アンケートを充実させ利用者から広く意見を収集するなどの方法により調査を継続する予定である。</p> <p>収支実績については、水道料金を約743万円削減したものの、施設の老朽化による修繕が多く、計画に比べ約1,167万円の支出増加があったほか、利用料金収入の減少や、従業員追加による人件費の増加の影響もあり、約1,834万円の赤字となった。今後については、地下水を利用し水道料金の削減を継続して行うほか、人員配置を見直すことにより人件費の削減などを行う見込みである。</p> <p>その他自主事業に関して、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。</p>
----------	---	----	--

#### 履行状況の確認

確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
<b>(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理</b>			
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 39.3%(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。
<b>(2)市民サービスの向上</b>			
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、情報誌等により施設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 104.2%(約999万円増) 修繕費の支出が想定以上に多かった。
	管理経費の縮減取組み	3	24年度より地下水利用を導入し、水道料金を節減した(約743万円減)。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比 87.9%(約866万円減)
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比 98.2%(約195万円減)

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

ア 概ね良好な施設運営が行われていると考えられるが、次の事項に留意されたい。  
 (ア)引き続きアンケート等により、利用者の意見を施設運営に反映するよう努められたい。  
 (イ)魅力的な自主事業の実施と更なる広報活動の実施に努められたい。  
 イ 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、共同事業体各者の財務状況は概ね良好であり、倒産・撤退等のリスクはないと判断される。