

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	千葉県高洲市民プール 他7施設
条例上の設置目的	千葉県スポーツ施設設置管理条例
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	プール、体育館、多目的グラウンドなどスポーツ・レクリエーションを通じて、健康増進を図ること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	快適なスポーツ・レクリエーションの場を提供すること。 各種スポーツの普及、健康増進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	公の施設の管理運営に民間事業者の有するノウハウを活用することによる、市民サービスの向上や管理経費の縮減など
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※	① 450,000人/年 以上 ② 100教室・講座/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	スポーツクラブNAS株式会社
構成団体 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都江東区有明3-7-18
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

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※
年間施設利用者数	450000人	445558人	99%
各種教室・講座の開催	105(100)回	118回	112%(118%)

※ 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	H〇年度実績

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	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	216,541	225,627	実績－計画	0
	計画	216,541	226,313	計画－提案	0
	提案	216,541			
利用料金収入	実績	67,937	68,147	実績－計画	△ 1,399
	計画	69,336	67,365	計画－提案	0
	提案	69,336			
その他収入	実績	0	3,597	実績－計画	0
	計画	0	2,910	計画－提案	0
	提案	0			
合計	実績	284,478	297,371	実績－計画	△ 1,399
	計画	285,877	296,588	計画－提案	0
	提案	285,877	0		

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	195,285	198,066	実績－計画	△ 2,654
	計画	197,939	197,776	計画－提案	0
	提案	197,939			
事務費 管理費	実績	74,428	93,485	実績－計画	△ 3,860
	計画	78,288	98,356	計画－提案	0
	提案	78,288			
委託費	実績	12,492	事務費管理 費に集約	実績－計画	5,142
	計画	7,350		計画－提案	0
	提案	7,350			
その他事業費	実績	1,704	1,698	実績－計画	△ 596
	計画	2,300	456	計画－提案	0
	提案	2,300			
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			
合計	実績	283,909	293,249	実績－計画	△ 1,968
	計画	285,877	296,588	計画－提案	0
	提案	285,877	0		

※「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	29,295	28,490
その他収入	実績	0	0
合計	実績	29,295	28,490

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	2,789	22,207
事務費	実績	7,952	
管理費	実績	0	
委託費	実績	6,972	
使用料	実績	42	
事業費	実績	0	
利用料金	実績	2,275	
その他事業費	実績	0	
本社費・共通費	実績	0	
合計	実績	20,030	

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	284,478	297,371
	支出合計	283,909	293,249
	収支	569	4,122
自主事業	収入合計	29,295	28,490
	支出合計	20,030	22,207
	収支	9,265	6,283
総収入		313,773	325,861
総支出		303,939	315,456
収支		9,834	10,405
利益の還元額		0	748
利益還元の内容		市が示す利益還元のほかに自主事業の利益が黒字化した場合には、自主事業利益より、施設利用に係る備品を購入し、千葉市に寄贈する。 ※実績としては、デジタイマーを2台(157,896円)購入。	自主事業利益のうち1/2を指定管理委託料縮減に活用する。

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
施設利用者数450,000人/年以上	C	市設定目標の99% 古市場体育館の吊天井改修工事を実施したため未達成
各種教室・講座の開催105回(100回)	B	市設定目標の112%(118%)

【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	C	

【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	B	B	指定管理者独自で予約システムの利用案内を作成し、施設窓口や指定管理者HPに掲載している。
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			
(1) 人的組織体制の充実	B	C	指定管理者の意見として月/1回の安全会議（実技含）、接客研修の実施などを実施したことを評価としているが、市の管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりと判断したためC判定とした。
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	B	B	クラウドシステムを活用した施設の一括保守管理を実施。
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	A	季節や日照時間、気温等に応じて開場時間を延長。 生活保護家庭、母子家庭等を対象に減免拡大。 プールにポイントカードを導入。 施設の空き状況を現地掲示とメール配信で告知。
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	C	指定管理者の意見としては、施設の空き状況を現地掲示とメール配信で告知などを実施したことを評価としているが、上段の項目で評価対象としたため、C判定とした。
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	C	C	
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			
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	C	C	

【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

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	アンケート用紙を来場者に配布
	回答者数	(1回目:627人、2回目:537人)
	質問項目	利用者について、利用施設について
結果	<p>【平成28年8月15日～平成28年9月10日】回答者数 627件</p> <ul style="list-style-type: none"> 性別 男49.6%、女50.4% (10代14.6%、20～30代10.7%、40～50代20.5%、60代～54.2%) 住居 中央区12.2%、花見川区8.3%、稲毛区19.0%、若葉区23.9%、緑区8.8%、美浜区15.5%、市外12.3% 交通手段 自動車64.9%、自転車等24.3%、徒歩4.4%、電車等4.4%、バス2.0% 利用方法 個人56.2%、団体41.6%、教室等0.2%、大会1.1%、その他0.9% 利用頻度 ほぼ毎日3.8%、週3～4回16.2%、週1～2回47.4%、月3～2回11.8%、月1回以下20.8% 情報源 知人・家族47.4%、HP15.9%、市政だより18.1%、チラシ等1.6%、その他17.0% 利用種目 水泳13.6%、テニス9.4%、野球3.5%、バドミントン17.4%、卓球32.1%、バスケットボール2.2%、バレーボール1.5%、サッカー0.4%、グラウンドゴルフ4.8%、トレーニング9.2%、剣道場1.1%、弓道場4.2%、合気道0.2%、その他0.4% 予約方法 とても良い25.0%、まあ良い40.4%、やや悪い10.2%、非常に悪い2.3%、わからない22.1% スタッフ対応 とても良い53.0%、まあ良い40.3%、やや悪い1.5%、非常に悪い0.2%、わからない5.0% 営業時間 ちょうど良い95.2%、開館時間が遅い1.5%、閉館時間が早い3.3% 施設満足度 とても良い34.6%、まあ良い52.1%、やや悪い9.6%、非常に悪い2.3%、わからない1.4% 	
結果	<p>【平成28年11月14日～平成28年12月11日】回答者数 537件</p> <ul style="list-style-type: none"> 性別 男50.5%、女49.5% (10代9.6%、20～30代15.4%、40～50代22.6%、60代～52.4%) 住居 中央区10.4%、花見川区10.2%、稲毛区15.6%、若葉区24.3%、緑区11.5%、美浜区16.2%、市外11.8% 交通手段 自動車71.5%、自転車等17.6%、徒歩5.8%、電車等3.4%、バス1.5%、その他0.2% 利用頻度 ほぼ毎日7.2%、週3～4回14.6%、週1～2回47.3%、月3～2回10.8%、月1回以下20.1% 情報源 知人・家族48.8%、HP16.7%、市政だより18.8%、チラシ等1.0%、その他14.7% 利用目的 健康・体力づくり58.1%、友人との交流8.3%、楽しみ・気晴らし9.6%、運動不足解消10.7%、能力向上4.9%、美容、肥満解消2.4%、ストレス解消1.5%、精神就業・鍛錬2.4%その他2.1% HPを見る ある45.0%、ない55.0% 利用種目 テニス3.4%、野球2.6%、卓球21.2%、バドミントン14.0%、バスケットボール3.2%、バレーボール1.1%、トレーニング13.3%、フットサル0.7%、水泳13.3%、サッカー2.2%、グラウンドゴルフ9.7%、剣道場0.9%、柔道場0.9%、弓道場2.4%、合気道2.4%、薙刀2.1%、空手0.2%、その他6.4% 予約方法 とても良い24.5%、まあ良い37.5%、やや悪い7.5%、非常に悪い4.6%、わからない25.9% スタッフ対応 とても良い53.2%、まあ良い34.5%、やや悪い3.2%、非常に悪い0.4%、わからない8.7% 施設満足度 とても良い33.6%、まあ良い54.4%、やや悪い7.3%、非常に悪い1.1%、わからない3.6% 	

(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
トイレに手荷物をかけられるフックが欲しい。	取付け済み。
以前のように空き状況を教えてくれるメールマガジンを配信して欲しい。	施設の空き状況を現地掲示とメール配信で告知。
更衣室の床がぬれているため、マットを置いてくれ。	マットを設置。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>「安心・安全・快適」な環境の提供を目指した管理運営を目的とし、市民の健康・体力、生きがいに寄与するため、利用人数の拡大とサービス向上に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用促進の施策 夏季水泳プール利用ポイントカード、海の日無料開放、冬季庭球場の夕刻利用料半額サービスやメールマガジンによる施設の空き情報の発信。運動施設に施設の空き情報や混雑状況を掲示いたしました。 ・広報プロモーション オリジナルチラシの折り込みやポスターを作成。ホームページ、メールマガジンによる情報発信を行いました。 ・施設維持管理業務 施設巡回、日常・定期点検による不都合箇所の早期発見、早期対応に努めました。 ・人材育成 年間研修計画に基づき、安全、接客、CSR研修や防災、避難訓練を実施。また、ご利用者に対して安全確認啓蒙活動を推進いたしました。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>成果指標に係る数値目標の達成状況は、施設利用者数99%、各種教室・講座の開催112%と概ね目標を達成している。施設利用者数については、古市場の吊天井改修がなければ100%を越えていたと思われる。</p> <p>施設の修繕については、クラウドシステムを活用した施設の一括保守管理を実施し、迅速な修繕対応を行っている。</p> <p>市民サービスの向上としては、季節や日照時間、気温等に応じて開場時間を延長したことにより、好評を得ている。</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