

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、生きがいづくりに寄与するため、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、海の日の無料開放、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>スポーツクラブNAS欄としての指定管理は1年目であるが、平成27年度まで共同事業体で運営をしていたノウハウを活かし、円滑かつ安定した管理運営ができていたと評価している。</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

(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 | 施設にアンケートボックスを設置し、意見の収集を行った。 |
|------|------------------------------------|---|
| | 回答者数 | 1,023件 |
| | 質問項目 | 利用者について、利用施設について |
| 結果 | 【平成28年8月15日～平成28年9月10日】回答者数 627件 | <ul style="list-style-type: none"> 性別 男52.8%、女47.2%（～10代19.7%、20～30代28.4%、40～50代30.1%、60代～21.8%） 住居 中央区18.7%、花見川区7.1%、稲毛区12.8%、若葉区12.8%、緑区25.2%、美浜区11.9%、市外11.5% 交通手段 自動車55.7%、自転車等31.8%、徒歩9.8%、電車等2.2%、バス0.5% 利用方法 個人64.0%、団体29.8%、教室等1.1%、大会3.8%、その他1.3% 利用頻度 ほぼ毎日6.7%、週3～4回8.2%、週1～2回36.4%、月3～2回21.3%、月1回以下27.4% 情報源 知人・家族47.6%、HP21.0%、市政だより12.0%、チラシ等1.7%、その他17.7% 利用種目 水泳44.8%、テニス22.9%、野球11.4%、バドミントン7.5%、卓球6.0%、バスケットボール1.9%、バレーボール3.0%、サッカー0.8%、その他1.7% 予約方法 とても良い28.7%、まあ良い34.2%、やや悪い5.0%、非常に悪い2.7%、わからない29.4% スタッフ対応 とても良い56.3%、まあ良い37.7%、やや悪い0.8%、非常に悪い0.3%、わからない4.9% 営業時間 ちょうど良い94.2%、閉館時間が遅い4.0%、閉館時間が早い1.8% 施設満足度 とても良い43.4%、まあ良い46.4%、やや悪い6.8%、非常に悪い1.1%、わからない2.3% |
| | 【平成28年11月14日～平成28年12月11日】回答者数 396件 | <ul style="list-style-type: none"> 性別 男51.3%、女48.7%（～10代7.4%、20～30代25.8%、40～50代37.0%、60代～29.8%） 住居 中央区14.2%、花見川区13.7%、稲毛区14.9%、若葉区10.4%、緑区25.8%、美浜区8.1%、市外12.9% 交通手段 自動車66.2%、自転車等25.7%、徒歩4.3%、電車等3.3%、バス0.5% 利用頻度 ほぼ毎日0.3%、週3～4回8.1%、週1～2回40.9%、月3～2回14.6%、月1回以下36.1% 情報源 知人・家族44.9%、HP29.1%、市政だより15.1%、チラシ等0.3%、その他10.6% 利用目的 健康・体力づくり34.7%、友人との交流28.1%、楽しみ・気晴らし14.3%、運動不足解消9.4%、能力向上3.8%、その他9.7% ホームページ 見たことがある67.8%、見たことがない32.2% 利用種目 テニス50.1%、野球18.3%、卓球10.2%、バドミントン8.7%、バスケットボール5.3%、バレーボール4.6%、トレーニング1.0%、その他1.8% 予約方法 とても良い25.4%、まあ良い47.0%、やや悪い7.6%、非常に悪い6.1%、わからない13.9% スタッフ対応 とても良い54.2%、まあ良い42.0%、やや悪い1.0%、非常に悪い0.3%、わからない2.5% 施設満足度 とても良い31.4%、まあ良い51.2%、やや悪い12.9%、非常に悪い3.0%、わからない1.5% |

(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 |
|---|---|
| 球技場のグラウンドの状態が悪いので、芝の張替えを考慮していただきたい。(花島公園) | 専門業者を招き、現況調査や作業内容の分析を行い、日常の維持管理の中で改善に取り組んでいる。 |
| プールナイター時の時計が暗くて見づらい。(千葉公園) | スポットライトを購入し、時計を照らすように設置した。 |
| 体育館の利用スケジュールの告知に誤りがあった。(花島公園) | 体育館の利用スケジュールのアナウンスは二人体制で確認を行い、告知誤りを防ぐ。 |

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550,000人の達成 | C | 提案ではH30年度に目標達成見込みとしている。 |

【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 | C | 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 | 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。 | | | |
| (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 | | | | | | |
| 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 | 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 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。 | | | |
| (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 | | | | C | C | |
| 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。

(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 | 5,466 | 6,288 |
| その他収入 | 0 | 0 |
| 合計 | 5,466 | 6,288 |

イ 支出

(単位:千円)

| 費目 | H28年度 | 【参考】 H27年度 | |
|------------|-------|---------------|-------|
| 人件費 | 236 | 5,597 | |
| 事務費 管理費 | 1,548 | | |
| 委託費 | 1,697 | | |
| 使用料 | 5 | | |
| 事業費 | 0 | | |
| 利用料金 | 471 | | |
| その他事業費 | 0 | | |
| 本社費・共通費 | 0 | | |
| 合計 | 3,956 | | 5,597 |

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 | 335,678 | 368,635 |
| | 支出合計 | 306,301 | 356,867 |
| | 収支 | 29,377 | 11,768 |
| 自主事業 | 収入合計 | 5,466 | 6,288 |
| | 支出合計 | 3,956 | 5,597 |
| | 収支 | 1,510 | 691 |
| 総収入 | | 341,144 | 374,923 |
| 総支出 | | 310,257 | 362,464 |
| 収支 | | 30,886 | 12,459 |
| 利益の還元額 | | 0 | 124 |
| 利益還元の内容 | | 市が示す利益還元のほか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。 | 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。上記還元額は計画額を上回ったことによる追加還元分である。 |

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 | 269,425 | 295,857 | 実績-計画 | 0 |
| | 計画 | 269,425 | 295,981 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 269,425 | | | |
| 利用料金収入 | 実績 | 66,253 | 70,970 | 実績-計画 | △ 2,170 |
| | 計画 | 68,423 | 75,196 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 68,423 | | | |
| その他収入 | 実績 | 0 | 1,807 | 実績-計画 | 0 |
| | 計画 | 0 | 1,684 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 0 | | | |
| 合計 | 実績 | 335,678 | 368,635 | 実績-計画 | △ 2,170 |
| | 計画 | 337,848 | 372,861 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 337,848 | | | |

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 | 173,848 | 164,029 | 実績-計画 | △ 2,566 |
| | 計画 | 176,414 | 160,683 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 176,414 | | | |
| 事務費 管理費 | 実績 | 110,324 | 190,107 | 実績-計画 | △ 22,710 |
| | 計画 | 133,034 | 209,066 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 133,034 | | | |
| 委託費 | 実績 | 19,747 | 事務費管理 費に集約 | 実績-計画 | △ 6,153 |
| | 計画 | 25,900 | | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 25,900 | | | |
| その他事業費 | 実績 | 2,382 | 2,731 | 実績-計画 | △ 118 |
| | 計画 | 2,500 | 3,112 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 2,500 | | | |
| 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 | 306,301 | 356,867 | 実績-計画 | △ 31,547 |
| | 計画 | 337,848 | 372,861 | 計画-提案 | 0 |
| | 提案 | 337,848 | | | |

※「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

| |
|--|
| |
|--|

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 | 千葉公園野球場 ほか25施設 |
| 条例上の設置目的 | 都市公園法に基づく都市公園施設 |
| 施設の目的・目指すべき方向性 | 本施設における、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。 |
| 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 | 民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減を見込んでいる。 |
| 成果指標※ | ① 施設利用者数 ② |
| 数値目標※ | ① 550,000人/年 以上 ② |
| 所管課 | 都市局公園緑地部公園管理課 |

※ 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丁目7番18番 |
| 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、利用料金収入、自主事業収入 |

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※ | H28年度実績 | 達成率※ |
|--------|---------------|----------|-------|
| 施設利用者数 | 550,000人/年 以上 | 502,793人 | 91.4% |

※ 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 |
|-----------------------------|---------|
| 各種教室・講座の開催 55教室以上(H28年度) | 51教室 |