

**年度モニタリング
(平成 29 年度)**

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|-------------------------|------------------|-----------------------|--|------------------|-----------------------|--|--------------|-----------------------|--|---------|-----------------------|--|-----|-----------------------|--|----------|----------------------|-----|-----|----------------------|--|--------------------------|-------------------------|--|-----|---------------------|--|------------------|-----------------------|-----|--------|----------------------|--|--------|-------|-----|--------------|--|--|---------------------|--|
| 施設名称 | 佐倉市民体育館 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設概要 | <p>【佐倉市民体育館】</p> <p>所在地：〒285-0016 千葉県佐倉市宮小路町 3 番地 施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 4 階建 敷地面積：16,123.74 m² 延床面積：6,472.96 m² 建築年月：昭和 55 年 2 月（平成 16 年 耐震補強工事・空調設備等改修済み）</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">1 階</td> <td style="width: 80%;">第 2 競技場（剣道場 2 面）</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">319.20 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>第 3 競技場（柔道場 2 面）</td> <td style="text-align: right;">319.20 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>卓球室（卓球台 3 台）</td> <td style="text-align: right;">138.20 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>トレーニング室</td> <td style="text-align: right;">138.20 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>弓道場</td> <td style="text-align: right;">211.78 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>更衣室（男・女）</td> <td style="text-align: right;">40.03 m²</td> </tr> <tr> <td>2 階</td> <td>事務室</td> <td style="text-align: right;">72.00 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>第 1 競技場（バスケットボールコート 2 面）</td> <td style="text-align: right;">1,728.00 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>会議室</td> <td style="text-align: right;">50.6 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>更衣室（男・女 シャワー室併設）</td> <td style="text-align: right;">106.62 m²</td> </tr> <tr> <td>3 階</td> <td>会議室①・②</td> <td style="text-align: right;">56.00 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>固定式観覧席</td> <td style="text-align: right;">958 席</td> </tr> <tr> <td>4 階</td> <td>ボイラー室、ファンルーム</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">附帯設備：駐車場（約 240 台収容）</td> </tr> </table> <p>【*参考：佐倉市青少年体育館】</p> <p>所在地：〒285-0823 千葉県佐倉市江原新田 54 番地 施設構造：木造 1 階建 敷地面積：3,633.03 m² 延床面積：410.74 m² 建築年月：昭和 63 年 7 月（移築供用） 競技場（剣道・卓球・健康体操等可能）・更衣室・トイレ・事務室・倉庫 附帯設備：駐車場（12 台収容）</p> | 1 階 | 第 2 競技場（剣道場 2 面） | 319.20 m ² | | 第 3 競技場（柔道場 2 面） | 319.20 m ² | | 卓球室（卓球台 3 台） | 138.20 m ² | | トレーニング室 | 138.20 m ² | | 弓道場 | 211.78 m ² | | 更衣室（男・女） | 40.03 m ² | 2 階 | 事務室 | 72.00 m ² | | 第 1 競技場（バスケットボールコート 2 面） | 1,728.00 m ² | | 会議室 | 50.6 m ² | | 更衣室（男・女 シャワー室併設） | 106.62 m ² | 3 階 | 会議室①・② | 56.00 m ² | | 固定式観覧席 | 958 席 | 4 階 | ボイラー室、ファンルーム | | | 附帯設備：駐車場（約 240 台収容） | |
| 1 階 | 第 2 競技場（剣道場 2 面） | 319.20 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 第 3 競技場（柔道場 2 面） | 319.20 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 卓球室（卓球台 3 台） | 138.20 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | トレーニング室 | 138.20 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 弓道場 | 211.78 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 更衣室（男・女） | 40.03 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 階 | 事務室 | 72.00 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 第 1 競技場（バスケットボールコート 2 面） | 1,728.00 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 会議室 | 50.6 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 更衣室（男・女 シャワー室併設） | 106.62 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 階 | 会議室①・② | 56.00 m ² | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 固定式観覧席 | 958 席 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 階 | ボイラー室、ファンルーム | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 附帯設備：駐車場（約 240 台収容） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設の設置目的 | 市民の心身の健全な発達とスポーツの振興を図り、明るく豊かな市民生活の向上に寄与することを目的とした施設である。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指定管理者 | 株式会社オーエンス | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指定期間 | 平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 委託料 | <p>□市民体育館、青少年体育館 2 館合計</p> <p>160,115,000 円（平成 29 年度支払額 32,023,000 円（2 館合計）） （平成 26～29 年度支払額 128,092,000 円（2 館合計））</p> <p>平成 29 年度支払額=市民体育館 26,901,000 円+青少年体育館 5,122,000 円</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 市所管課 | 健康子ども部生涯スポーツ課 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

①業務点検

| 評価 | 説明 |
|---------|----------------------------|
| S（優良） | 適格に実施され、特に優れた成果が認められる。 |
| A（適格） | 適格に実施されている。 |
| B（概ね適格） | 適格に実施されているが、改善の余地がある。 |
| C（要改善） | 適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。 |
| －（該当なし） | 該当する事例がない。または、評価することができない。 |

| 区分 | 評価項目 | 評価欄 | |
|-----------------------|-------------------------------|-----|---|
| | | 指 | 市 |
| I 業務に関する基準 | | | |
| 1 基本事項 | | | |
| 開館時間 | 開館時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。 | S | S |
| 管理範囲 | 管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。 | A | A |
| 利用制限 | 正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。 | A | A |
| 適正利用 | 利用・減免等の手続は規定にのっとって正規に行われているか。 | A | A |
| 利用料金 | 利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。 | A | A |
| 法令遵守 | 関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。 | A | A |
| 2 維持管理業務に関する基準 | | | |
| 清掃 | 屋内・屋外ともに美観が維持されているか。 | A | A |
| | 清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。 | A | A |
| | 定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。 | A | A |
| 廃棄物処理 | 適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。 | A | A |
| | 廃棄物の減量に努めているか。 | A | A |
| 環境衛生 | 必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。 | A | A |
| | 快適に利用できる環境となっているか。 | A | A |
| 公共料金支払 | 公共料金は滞りなく支払われているか。 | A | A |
| 景観維持 | 屋外の景観が維持されているか。 | B | B |
| 備品管理 | 備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。 | A | A |
| | 利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。 | B | B |
| 修繕 | 適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。 | A | A |
| | 利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。 | A | A |
| | 消耗品の補充・管理は適正に行われているか。 | A | A |
| 警備 | 入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。 | A | A |
| | 夜間・休館日警備に支障はないか。 | A | A |
| 保守点検 | 法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。 | A | A |

| | | | |
|-------------------------|---|---|---|
| | 点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。 | A | A |
| 安全点検 | 施設内・施設外に危険箇所はないか。 | A | A |
| | 避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。 | A | A |
| 駐車場 | 設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。 | A | A |
| | 事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。 | A | A |
| 3 施設運営業務に関する基準 | | | |
| 利用手続 | 使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。 | A | A |
| 利用料金 徴収 | 出納簿等は整備されているか。 | A | A |
| | 現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。 | A | A |
| | 利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。 | A | A |
| 物品販売 等許可 | 物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。 | A | A |
| 記録業務 | 日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。 | A | A |
| 広報活動 | 利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。 | A | A |
| | 各種広報活動により利用者への周知が図られているか。 | A | A |
| | パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。 | A | A |
| | WeBサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。 | A | A |
| 意見等 受付 | 意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。 | A | A |
| | 受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。 | A | A |
| 相談業務 | 相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。 | — | — |
| | 相談事業の利用方法について周知は十分か。 | — | — |
| 企画事業 | 事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。 | A | A |
| | 企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。 | A | A |
| 留意事項 | 拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。 | A | A |
| | 管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。 | A | A |
| 4 経理事項に関する基準 | | | |
| 財務処理 | 財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。 | A | A |
| 区分会計 | 区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。 | A | A |
| 帳簿管理 | 帳簿書類等は適切に保存されているか。 | A | A |
| 5 独自事業に関する基準 | | | |
| 事業計画 | 独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。 | A | A |
| 6 目的外業務に関する基準 | | | |
| 行政財産 使用許可 | 目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。 | A | A |
| | 目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。 | A | A |
| II 運営体制・組織に関する基準 | | | |

| 1 基本事項 | | | |
|--------------------------|--------------------------------------|---|---|
| 労務責任 | 業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。 | A | A |
| | 業務従事者から労務に関する苦情等は出ていないか。 | A | A |
| | 労働時間の管理は適切になされているか。 | A | A |
| 資格・免許 | 必要資格及び免許等が取得されているか。 | A | A |
| 許認可等 | 必要な許認可及び届出等が行われているか。 | A | A |
| 2 実施体制に関する基準 | | | |
| 人員配置 | 業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。 | A | A |
| 研修等 | 必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。 | A | A |
| 連絡体制 | 指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。 | A | A |
| 接 遇 | 職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。 | A | A |
| | 職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。 | A | A |
| 3 一部業務委託（再委託）に関する基準 | | | |
| 委託範囲 | 再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。 | A | A |
| 報 告 | 再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。 | A | A |
| 履行確認 | 再委託業務の履行確認は適切に行われているか。 | A | A |
| 4 運営協力体制に関する基準 | | | |
| 協力体制 | 関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。 | A | A |
| 5 安全管理・危機管理に関する基準 | | | |
| 平常時 | 保守点検、巡視等は適切に行われているか。 | A | A |
| 体制整備 | 危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。 | A | A |
| | 非常時の連絡体制は確立されているか。 | A | A |
| 事故災害対応 | 事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。 | A | A |
| 損害賠償 | 第三者への損害賠償は適切に行われているか。 | — | — |
| 保険加入 | 必要な保険に加入し、その範囲は適正か。 | A | A |
| 6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準 | | | |
| 守秘義務 | 業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。 | A | A |
| 個人情報保護 | 個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。 | A | A |
| 情報公開 | 情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。 | A | A |
| | 総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。 | A | A |
| 情報管理 | 情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。 | A | A |
| | 情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。 | A | A |
| 7 事業計画及び事業報告に関する基準 | | | |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---|---|
| 書類提出 | 事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。 | A | A |
| | 事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。 | A | A |
| 8 連絡調整に関する基準 | | | |
| 連絡会議 | 市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。 | A | A |

| [意見記述欄] 業務点検 | |
|--------------|--|
| 指定管理者 | <p>I. 業務に関する基準</p> <p>1. 基本的事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当初受託した平成 24 年度以降、休館日を毎月第 4 月曜日のみとするとともに、開館時間も従来より 5 分早め 8 時 45 分とするなど、利便性の向上に努めました。また、各種大会開催の際に、利用者サービスの一環として開館時間帯を早めるなど、柔軟に対応しました。 ・青少年体育館運営の事務一本化を図るために、基本的な事務は市民体育館で行いました。 ・従前利用許可対象としていない種目等について、利用意向があった場合には市担当課と協議のうえ判断・決定しました。 <p>2. 維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・美観の確保、安心安全、衛生的な環境づくりに努めています。 <p>3. 施設運営基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営に係る事項について、主に定例連絡会議で協議・報告しました。 ・「物品販売の利用」等について、引き続き検討課題となっています。 ・拾得物案内を館内表示するとともにホームページに掲載しています。また、現金は警察署に届け出るとともに、月次報告書に記載・報告しています。 <p>4. 経理事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理受託に係る 2 館共通の専用通帳により、利用料収入等を原則日々処理しています。 <p>5. 独自事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独自事業実施にあたっては計画書を提出し、承認を受けて実施しています。教室プログラムについては、年度計画書で計画立案していますが、市全体のスポーツ、健康づくり事業等の実施計画等を勘案しながら、適宜当初計画を変更して実施しています。 <p>6. 目的外業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市による直営管理時より公衆電話が設置されており、これを継続しています。体育館周辺には公衆電話がなく、特に携帯電話を持たない中学生にとっては、緊急時等の家族との連絡に必須な手段となっています。また、公衆電話の減少により、災害時等における通信手段として公衆電話の再評価も行われており、継続設置しています。 <p>II. 運営体制・組織に関する基準</p> |

1. 基本事項

- ・特定のスタッフに業務が集中しないようにシフトを作成しています。
- ・遅番勤務（午後4時～9時）時には、女性みのシフトとにならないよう配慮しています。

2. 実施体制に関する基準

- ・職員、スタッフの研修を実施し、資質向上に努めています。
- ・月次報告書、四半期報告書、定例連絡会議録等、体育館の運営に関する報告書等を、全スタッフに回覧するなど、OJTを徹底しています。

3. 一部業務委託（再委託）に関する基準

- ・再委託業務について、可能な限り作業に立ち会うとともに状況を撮影し、月次報告等で報告しています。

4. 運営協力体制に関する基準

- ・体育館の経理、契約等に関する諸事務は成田支店が中心となって担当しています。
- ・（株）オーエンス本社スポーツ事業部職員を、児童センターの親子体操教室の講師として派遣するなど、市の施策推進に協力しています。
- ・市担当課の調整により、他の指定管理者への体育館備品等の貸出を行うとともに、市民体育館でのイベント開催には必要な備品等を借り受けるなど、相互に協力しながら運営しています。

5. 安全管理・危機管理に関する基準

- ・救急搬送を伴う事故等が発生した場合には、指定管理者の様式により直ちに市に報告しています。
- ・その他事故等に係る事項は、定例連絡会議、月次報告等により報告しています。

6. 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準

- ・利用団体の照会にあたっては、情報管理の徹底に努めています。

7. 事業計画書及び事業報告に関する基準

- ・報告書には、生じた問題や課題を漏れなく記載するように努め、市に施設の現状や運営上の課題を的確に伝えるように努めています。

8. 連絡調整に関する基準

- ・毎月の定例連絡会議の開催に当たり、事前に報告事項、打合せ事項等を送付するとともに、当日の会議の結果を追記し、双方が確認できるようにしています。
- ・体育館の運営に係る事項等で、早急に報告すべき事項と判断される場合には直ちに電話等により報告・連絡・相談するようにしています。

評価項目 B評価に係る改善点について

- ・屋外の景観が維持されているか。
屋外樹木や雑草などの手入れ不足感があるため。
- ・利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。
リスク分担上の問題や、金額面において、故障備品や設備について直ちに現状復旧できる状態となるのが困難となる場合が生じてしまうため。

| | |
|----------|--|
| 市 | <p>○開館時間については、各種大会の開催の際に柔軟な対応を行うなど、利用者の利便性の向上に繋がっています。</p> <p>○利用者が気持ちよく使えるための環境づくり、ホームページや館内掲示板を活用してサークルやイベントの紹介、魅力ある独自事業の展開等、運営面における様々な積極的な工夫が見られます。</p> <p><改善点></p> <p>○景観維持について、一部樹木や雑草の手入れが行き届いていない部分がありますので、利用者が心地よく利用できるよう手入れを行っていただきたいと考えます。</p> <p>○故障等により利用に支障をきたす状態となっているものについては、トレーニング室備品や卓球台等が挙げられると思いますが、故障時には市と指定管理者で協議をしながら早期に適切な対応が行えるよう努めて参りたいと考えております。また、指定管理者には、財政的な面において備品購入や修繕費等に余裕をもたせた予算運用を行っていただくようお願いします。</p> |
|----------|--|

②利用状況等分析

| | 前年度 実績値 | 今年度 計画値 | 今年度 実績値 | 対前年度比 (%) | 対計画値比 (%) |
|---------------|---------------------------------------|------------|---------------------------------------|--------------|--------------|
| 延べ利用者数 (人) | 140,351 | 146,548 | 140,946 | 100.4 | 96.2 |
| 実利用者数 (人) | — | — | — | — | — |
| 稼働率 (%) | 81.2 (競技場) 26.2 (会議室) 62.9 (全体) | — | 86.4 (競技場) 29.3 (会議室) 66.8 (全体) | — | — |
| 利用料金収入 (円) | 10,818,530 | 10,106,500 | 11,288,200 | 104.3 | 111.7 |
| 減免件数 (件) | 480 (免除) | — | 401 | 83.5 | — |

[意見記述欄] 利用状況等分析

| | |
|-------|--|
| 指定管理者 | <p>□全体利用者・稼働率共に向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢社会に伴い、60歳以上人口の増加と健康寿命増進指向の高まりにより、意識的に運動を行う市民が増加しているものと思います。一方、年金制度改正、実質的な定年延長により、60歳以上から65歳までの高齢者の就業率や就業時間が増加している状況下では、高齢者として活発に運動活動する期間が就業期間と重なることから、人口減少と合わせ、今後の利用者数の減少につながっていくことも想定されます。 ・利用者は平成26年度137,462人から平成27年度134,332人へと3,130人減少、平成28年度140,351人へと6,019人増加。平成29年度140,946人と対前年度595人増加。平成26年度と比べましても3,484人増加しています。 ・競技場稼働率は、平成26年度77.2%から平成27年度78.9%と1.7ポイント増加、平成28年度81.2%と2.3ポイント増加、平成29年度86.4%と前年度に比べ5.2ポイント増加しています。 ・平成29年度以前から活動している団体のうち、平成29年度において活動がなかった団体を除く112団体に加え、平成29年度に新たに利用があった56団体に加え、169団体に利用されています。 ・市との協議によりアリーナの個人利用を開始していますが、平成26年度98件354人から平成27年度137件539人に増加、平成28年度は163件462人に減少。平成29年度は145件491人と件数は減少したものの個人利用人数は増加しています。空 |
|-------|--|

| | |
|-----------------|--|
| | <p>き枠対策、稼働率向上策として効果が上がっているばかりではなく、団体は組めないがより多くの仲間とスポーツをしたいという市民等のニーズに応えられているものと判断しています。</p> <p>*種目：バドミントン 86 件 290 人（平均 3.0 人）、バスケットボール・ミニバス 19 件 110 人（平均 5.7 人）、新体操 16 件 31 人（平均 1.9 人）、バレーボール 5 件 21 人（平均 4.2 人）、バトントワリング 7 件 8 人（平均 1.1 人）等々</p> <p>・指定管理者が大幅に機器を導入したトレーニング室利用者が、平成 26 年度 11,280 人から平成 27 年度 13,716 人(2,436 人増加)、平成 28 年度 16,024 人(2,308 人増加)、平成 29 年度 19,502 人と前年度に比べ 3,478 人増加しています。</p> <p>このうち女性の利用者が平成 27 年度 2,168 人・15.8%、平成 28 年度 2,917 人 18.2%、平成 29 年度 3,446 人 17.7%で対前年度伸び率 18.1 ポイントとなっています。</p> <p>体力作り、健康づくり指向に対応した機能を市民体育館に加えられたものと考えています。新機器導入以前（平成 23 年度）では、利用者は 3,007 人で、うち女性利用者は 61 人、2.0%という状況でした。女性の、個人活動として体力作り指向が高まっていることが窺えます。比較的年齢層の高い女性の利用が見られますが、本格的なトレーニングジムではないことから、気軽に運動できる環境として評価されているものと考えています。</p> <p>□利用料金収入</p> <p>・消費税増税に対し、佐倉市の公共施設料金の徴収の考え方に準拠して対応したことから、平成 25 年度内に予約した平成 26 年 4 月から 6 月末までの 3 ヶ月間分の利用料金については平成 25 年度内に支払う場合に限り旧税率としたため、殆どの利用者が平成 25 年度利用料収入として会計処理したため、平成 26 年度の利用料収入額にマイナスに影響しています。平成 27 年度利用料収入は平成 26 年度利用料収入と比較しても約 115 万円の増、平成 28 年度利用料収入は平成 27 年度利用料収入と比較しても約 6 万円の減、平成 29 年度利用料収入は平成 28 年度利用料収入と比較しても約 45 万円の増であることから、増減はあるものの安定した推移での利用料金収入と言えます。</p> <p>□減免（免除）件数</p> <p>・免除は基本的に、佐倉市主催事業又はこれに準じる事業、佐倉市体育協会関係事業等にほぼ限られますが、平成 26 年度 321 件から平成 27 年度 371 件と 50 件増加、平成 28 年度 480 件と 109 件増加、平成 29 年度 401 件と 79 件減少しており、体育館での公的なスポーツ・文化活動や健康づくり活動が活発化しています。</p> <p>なお、条例上の基本は免除であり、指定管理者としても独自に基準を設け、減免する考えはありません。</p> |
| <p>市</p> | <p>○利用者数及び稼働率が昨年度を上回っているということから、施設のニーズが高まっていると共に、指定管理者における施設管理や独自事業の成果が表れており、結果的に利用料金収入の増額に繋がっていると考えられます。</p> |

③経営分析

| 経営分析指標 | 前年度 実績値 | 今年度 計画値 | 今年度 実績値 | 対前年度比 (%) | 対計画値比 (%) |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------------|--------------|--------------|
| 収入 (円) | 41,517,497 | 37,028,216 | 42,476,840 | 102.3 | 114.7 |
| 支出 (円) | 38,160,727 | 37,058,528 | 40,795,382 | 106.9 | 110.1 |
| 収支 (円) 〈収入－支出〉 | 3,356,770 | -30,312 | 1,681,458 | 50.1 | -5547.2 |
| 利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉 | 26.1 | 27.3 | 26.6 | — | — |
| 人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉 | 51.2 | 47.1 | 50.1 | — | — |
| 再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉 | 12.2 | 13.5 | 13.6 | — | — |
| 利用者当たり管理コスト (円) (支出／延べ利用者数) | 272 | 269 | 289 | 106.5 | 107.8 |
| 利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／延べ利用者数) | 192 | 195 | 191 | 99.6 | 97.9 |

【意見記述欄】 経営分析

指定管理者

- ・当初受託は平成24年度から2年間でした。平成24年度は576,900円の黒字でしたが、25年度では770,657円の赤字となっています。平成26年度1,320,943円の黒字、平成27年度2,982,910円の黒字、平成28年度3,356,770円の黒字、平成29年度1,681,458円の黒字と推移しており、当初からの6年間を単純に総計すると9,148,324円の黒字となっています。
- ・平成29年度実績値を予算額比で見ると大きく予算を越えたものは、千葉県平成29年度地域別最低賃金が公示され、平成29年10月1日より最低賃金が1時間868円となることを受け同日から1時間870円に賃金改定したところによる人件費約300万円、光熱水費約120万円、施設維持管理委託料約24万円、機器保守点検委託料約31万円、施設設備点検委託料約55万円等となっています。
- ・施設や運時器具等の老朽化が進むなど、維持管理課題が多く残されている中で今年度は佐倉市備品となっているランニングマシンが故障したことによる代替え機を、指定管理者側で購入し佐倉市備品として登録、平成28年度はトレーニング室のLED化、平成27年度は弓道場のLED化を図りました。競技備品の購入としては卓球台をこの6年間で7台購入、施設修繕としては非常灯誘導灯を平成24年受託時より12

| | |
|---|---|
| | <p>ヶ所程の交換を行っております。今後とも備品の更新等を含め優先順位を付して順次課題に対応して必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の修繕、運動器具や備品の更新等に多くの課題が残されていることから、計画的でより正確な予算編成、執行計画の立案が求められているものと再認識しています。 ・市所管課と協議しながら、建築物等不具合台帳の作成や備品台帳の作成等に取り組んでまいります |
| <p style="text-align: center;">市</p> | <p>○平成 29 年度も昨年に引き続き収支が黒字となっており、健全かつ安定した資金運営を行っております。</p> <p>○支出の対前年度比が収入に比べて多くなっております。施設や運動器具の老朽化により維持管理に費用がかかりますが、引き続きサービスを維持しつつ、経費削減のう え収支の範囲内で計画的な老朽備品及び施設の更新を検討願います。</p> |

④業務実施状況確認

【単年度計画】

| 事業計画・目標 | 実施状況・効果 |
|--|---|
| <p>○休館日の設定</p> <p>休館日を毎月第4月曜日と年末年始とし、体育館利用機会の拡大を継続します。</p> | <p>体育館利用者の増加に繋がりました。また、休館日でも職員配置を行い、予約や使用料受付により市民の利便性向上に努めました。実質休館日は年末年始のみとなっています。なお、協議により、日曜日・祝日の開館時間の延長や年末年始の開館も計画に位置付けています。</p> |
| <p>○開館時間の一部変更(延長)の検討</p> | <p>I. 基本的事項の確認</p> <p>11月定例会議において、検討を開始した旨説明し事務の進め方を確認した。</p> <p>⇒変更計画について、基本的に了解を得る。</p> <p>1. 業務変更検討内容</p> <p>日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日の開館時間を、これまでの「午後5時まで」から「午後9時まで」とする。</p> <p>2. 変更理由</p> <p>スポーツや健康づくりの場の提供を積極的に果たしていくべきものと考え、休館日を月1回・第4月曜日(休日の場合は翌日)として運営しているが、市民のライフスタイルの多様化や健康志向の高まりにより、より一層の市民サービスの提供を図るために、日曜・休日についても開館時間の延長を図り、より多くの利用機会を提供することにより、市民スポーツの振興、健康づくり支援を図る必要があるものと考え検討を進める。</p> <p>3. 実施期間</p> <p>平成30年4月1日から実施することとし、平成30年度佐倉市民体育館等指定管理者管理運営事業計画書に位置付ける。</p> <p>4. その他</p> <p>市民体育館の一般予約は、利用希望日の3ヶ月前から受付しているが、情報発信を行うことなどにより利用者への周知を図る。また、大会関係団体には、打合せ時等において確認していく。</p> |

II. 協議方法の確認 12/1

【事務の進め方について確認】

・資産管理経営室：協定変更ではなく、単に申請・回答か年次計画書の承認で対応ということで検討したい。

・生涯スポーツ課・市民体育館：(共通認識) 承認行為は一度で済ませたい。年次計画書記載で承認を得るという方法になれば一番よいと思う。

【顛末（市内部検討により確認）】

市・指定管理者による協定により、2月末までに提出とされている年次計画書（協定第18条）に開館時間の一部変更について記載することにより

『開館時間の変更を年次事業計画書に掲載し、当該計画書の承認を以って承認したものとみなすこととする』とされる旨、生涯スポーツ課担当から電話により報告を受ける。

*市民体育館：事務を進めるために、協議方法が確定した旨成田支店にメール報告

III. 承認申請の確認（12月定例会において確認）

12/20

開館時間の延長について：平成30年4月から日曜・休日の開館時間を「午後5時まで」から「午後9時まで」とする。

基本事項：協定第18条に規定する年次計画書により申請し、承認を得る。

a. (5か年) 事業計画書の「開館時間・休館日の設定」当該項目部みの変更申請を行う

b. 年次事業計画書に「開館時間の一部変更」を新たに追記して申請を行う

*年次事業計画書には「開館時間・休館日の設定」の項目がない

指定管理者：基本的にはa及びbと思われるが、現受託期間が平成30年度末であり、開館時間の一部延長が平成30年度単年度の業務基準となることから、b. 年次事業計画書に変更事項を新たに追記した申請としたい。

○顛末：年次事業計画書による承認とすることとし、5か年事業計画書の変更申請は不要とする。

| | |
|---|---|
| | <p>記載内容は、事前協議資料のと通りの記載とし、承認申請受理後、記載事項について必要があれば協議するものとする。</p> <p>*市民体育館の一般予約は、利用希望日の3ヶ月前から受付けていることから、承認後速やかに情報発信を行うことなどにより利用者への周知を図る。また、大会関係団体等には、一般予約受けを開始する日より以前に情報を提供し、利用時間延長希望の有無を確認した後に一般予約を受け付けることとする。また、会打合せ時にも再確認する。</p> <p>○平成30年度の年度事業計画書提出 2/27 ⇒日曜日・祝日の開館時間の一部変更を含む、平成30年度の年度事業計画書の承認書を受け取る。3/7 以降、平成30年度の日曜日・祝日開催の大会等で開催時間延長の有無を主催者に確認し回答が得られ空き時間となったところから一般予約を開始した。</p> |
| <p>○施設利用拡大に向けた取り組み</p> <p>一人でも気軽に運動ができる場所として、トレーニング室の機器充実を図るとともに、初心者講習会の開催を継続しています。</p> <p>また、トレーニング室利用に限らず、アリーナを含む各競技場や卓球や・弓道等個人利用する場合に利用いただける個人利用カードの発行を継続しています。</p> <p>※個人利用カード：10回分の前払いで11回使用できるもの。利用料収入としては減少とはなるが、利用者の利便性の向上とともに、窓口の混雑解消、窓口事務の効率化が図られる。</p> | <p>トレーニング室利用者が飛躍的に増加しましたが、特に女性利用者の増加が顕著です。</p> <p>個人利用カードは、個人利用時に全て対応できるものとしており、青少年体育館でも使用できるよう、2館共通利用券としました。</p> |
| <p>○教室事業</p> <p>指定管理者独自事業として、一人でも利用できる体育館づくりとを旨とし、市民の健康づくり支援を旨とし開催します。</p> <p>実施に当たっては、佐倉市の各種スポーツ事</p> | <p>①第1回教室事業 はじめてのピラティス</p> <p>日時：6月20、27日 7月4日、11日 火曜日・全4回</p> <p>【主な内容】：自分の身体の声聞き、歪まない身体作りのために身体の軸を安定させていくエ</p> |

業、健康づくり関連事業等の実施計画等を勘案しながら、出来る限り他の団体利用を妨げないように企画することに留意します。

クササイズ

第1回：ピラティスとは。センタリングについて

第2回：パワーハウスについて

第3回：集中、コントロールについて

第4回：正確に正しく動かそう

場 所：市民体育館柔道場

講 師：丸山 幸子 健康運動指導士

料 金：4回分一括 2,000円（保険料を含む）

定 員：25名（先着順）対 象：18歳以上（性別問わず）

参加者数：第1回23名・第2回21名・第3回24名・第4回23名 延べ91名

参加費：2,000円 収 入：50,000円

利用者満足度：アンケートにより確認（7月最終回に実施）

②第2回教室事業「だれでも楽しいヨガ」

[教室内容]

まったくヨガを知らない方でもヨガを知っている方でも、楽しいヨガ、新たなヨガに気が付きま

す。
全回共通：激しい動きはありません。楽しく行い

ましょう。
第1回：ヨガって何だろう 第2回：呼吸と動き
第3回：呼吸とポーズ

日 時 10月11日・18日・25日 水曜日 全
3回

11時10分～12時20分 70分

場 所 市民体育館 柔道場

講 師 花嶋 薫 ヨガインストラクター

対 象 18歳以上（性別問わず）

定 員 25名（先着順）

参加者 女性19名、男性1名 計20名

第1回：19名 第2回：18名 第3
回：16名

参加費 1,500円（保険料込）

事業収入 30,000円（20名×1,500円）

利用者満足度：アンケートにより確認（最終回に実施）

| | |
|---|---|
| | <p>③第3回教室事業「健康リズム体操」</p> <p>日 時 平成30年3月5日・12日・19日 毎週月曜日 全3回</p> <p>時 間 13時30分～14時40分 70分</p> <p>場 所 市民体育館内 剣道場</p> <p>講 師 河辺 幸子 健康運動指導士</p> <p>料 金 3回分 1,500円（保険料を含む）</p> <p>定 員 20名（先着順）</p> <p>参加者 女性18名、男性1名 計19名 第1回：18名 第2回：17名 第3回：18名</p> <p>対 象 18歳以上（性別問わず）</p> <p>☆教室内容☆</p> <p>馴染みのある曲でソフトに楽しく動きながら、ステップやストレッチなどを取り入れ体のバランスを整えながら、基礎体力をつくりま</p> <p>す。</p> <p>全回共通：ストレッチ・リズム体操</p> <p>第1回：共通内容+肩らくらくエクササイズ</p> <p>第2回：共通内容+足腰しっかりエクササイズ</p> <p>第3回：共通内容+お腹まわりスッキリエクササイズ</p> <p>*担当講師：本社スポーツ事業部課長。本年度も志津児童センター体操教室の講師受託</p> <p>参加費 1,500円（保険料込）</p> <p>事業収入 28,500円（19名×1,500円）</p> <p>利用者満足度：アンケートにより確認（最終回に実施）</p> |
| <p>○物販事業</p> <p>施設の立地環境を踏まえ、飲料販売に加えアイスの販売を行います。</p> | <p>自動販売機により清涼飲料水販売、アイスクリーム販売を行い、利用者サービスの向上を図りました。なお、清涼飲料水は2台で販売していますが、1台は災害時対応型、1台は交通系電子マネー対応型としています。また、社会福祉協議会による清涼飲料自動販売機2台設置について承認しています。</p> |

【中・長期計画】

| 事業計画・目標 | 実施状況・効果 |
|--|--|
| <p>○より多くの人ができる利用できる体育館づくり 市民の健康、体力づくりに対する意識の高まりを受け、今後は体育館においても個人利用が多くなるものと予測しています。個人利用カードの継続などにより、きめ細かなサービスを提供します。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・市民体育館、青少年体育館共通の個人利用カードの発行を継続しています。 ・アリーナの個人利用、会議室の競技場としての利用を継続し、より多くの運動・活動の場の提供を図っています。 ・「ひとりでも利用できる体育館づくり」を目指し、トレーニング機器の充実と努めるとともに、有酸素運動機器の充実により女性の利用促進を図っています。 |
| <p>○施設利用環境の向上 施設を継続して利用いただくために、快適な利用環境を提供します。スタッフによる修繕や環境整備作業、LED 照明等などの充実を図ります。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・快適な利用環境を提供するため、スタッフによる修繕や環境整備等維持管理に努めています。 ・弓道場矢道の天井高が極めて高く、蛍光灯交換が高所作業の状態となることから、職員スタッフの労働環境の安全性確保を図るとともに、『「CO2排出量削減につながる施設運用(利用)…に取り組み」のため高効率灯具の導入を図りながら利用環境を確保する』ため、全蛍光灯 33 灯の LED 化を図りました。 ・高齢社会に対応するためにも、トイレの洋式化が課題となっています。 |
| <p>○経費の節減 電力コストの縮減と環境活動への参画を目的に、市民体育館で使用する電力は、特定規模電気事業者からの調達を行います。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・(株)F-Power との特定規模電気事業者 (Power Producer and Supplier) PPS 電気需給契約を継続し、新電力により運営入しています。 ・地球環境保全の視点から節電を継続しました。 ・熱中症対策として、高温注意情報等に留意しながら各階ロビーの空調運転を行ったことから、日常管理時の使用電気料が予算超過となっています。 |

[意見記述欄] 業務実施状況確認

| | |
|---------------------|---|
| <p>指定管理者</p> | <p>①予約受付、利用料徴収、施設の維持管理、独自事業の実施など、体育館運営の基本的事項については、ほぼ的確に運営実施できているものと考えています。</p> <p>②競技スポーツの振興から生涯スポーツの振興へと、社会体育振興の役割は大きく変化し、これにどのように対応していくのが課題となっています。具体的な対応策としてアリーナの個人利用や会議室の競技場としての提供を継続してきました。マーチングバンドや一輪車など、市民からの利用要望が出てきている種目等については現在、一部利用を認めてはおりませんが、引き続き協議を進めていくべき課題と考えています。</p> <p>③地域社会の変化に伴い、コミュニティの場におけるニュースポーツ振興も市民の健康増進、地域社会づくりの一つの手段として、大きな役割を担うものとなっています。現在は、佐倉市が所有しているニュースポーツ用具の無料貸出業務を行っていますが、老朽化も進んでいます。市の活動との関連の中で、どのように推進していくのか、今後の課題の一つと考えています。</p> <p>④千葉県予約システム導入の研修に参加してきましたが、予約ルールや運用に違いのある2館に現システムを導入することは難しいと感じています。提案ソフトでは、カスタマイズの制約や予約情報発信についての制約があり、それが大きな課題であると考えています。パソコンによる予約システムの導入は取り組まなければならない課題ですが、当面は、現在の電話受付順という予約手法が最も合理的であると考えています。</p> <p>なお、予約情報を、より多様に提供できるように、市民体育館館内にネットワーク接続していないパソコンを設置し、原則日々更新した予約情報の提供を継続しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熱中症対策として高温注意情報等に対応して各階ロビーで冷房措置を行うことがありますが、館全体として、夏季基準を設けるなど冷房措置の実施について検討する必要があるのではないかと考えています。現条例では、会議室等は無料により冷房対応することとなっているなど、運営上の整合が図れていないと思われる事項もあります。 ・利用料金の徴収にあたり、「販売行為」や「団体規定」等を含め運用標準の再確認を進めていくことも必要と考えています。 |
| <p>市</p> | <p>○施設利用拡大に向けた取り組みの中で、個人利用カードの販売枚数が年々増加していると報告を受けております。利用者にメリットがあり、窓口事務の効率化も図れるため、今後も同サービスを継続すると共に、利用者の利便性向上や事務の効率化が図れる新たなサービスが生まれることを期待しております。</p> <p>○熱中症対策として各ロビーの空調運転を行っていただいておりますが、使用電気料が予算超過の問題や、ロビー以外での冷房措置の要望があることから、今後慎重に検討をしていきたいと考えております。</p> |

⑤利用者満足度調査報告

| | |
|---------------------|---|
| <p>実施方法等</p> | <p>□平成 29 年度佐倉市民体育館利用者満足度調査 目標指標:第三者機関による利用者満足度調査結果において、「満足」及び「やや満足」の割合合計を 95%以上としています。 *実施期間:各年 10 月 1 日～12 月 17 日 (78 日間) 同期間において、佐倉市青少年体育館利用者満足度調査を実施 *調査対象:調査期間中、施設に来館した団体・個人に対して無作為に配布及びインターネットによる利用者調査を実施 *調査分析委託機関:総合システム研究所株式会社 横浜市指定管理者第三者評価機関 (指定番号 18-18)</p> |
| <p>回答数等</p> | <p>○平成 29 年度利用者満足度調査結果 ・配布調査票数:1,387 票 ・Web 回答票数:22 票 ・有効回答数:385 票 ・回答率:27.8% * (参考)平成 28 年度利用者満足度調査結果 (h27.10/1～11/30) 配布部数:1,381 票 (内訳 1,371+web10) ※ウェブ回答数:10 有効回答数 377 票 回答率 27.3%</p> |
| <p>実施結果</p> | <p>【利用者満足度測定結果】 指定管理者管理運営事業計画書による目標:[指標]利用者満足度 第三者機関による利用者満足度調査結果において、「満足」及び「やや満足」の割合の合計を平成 30 年度末 95%以上とする。 【満足度割合】 □第 6 回平成 29 年度:79.6% (満足 23.1%・やや満足 55.5%) ・配布部数 1,387 票・有効回答数 385 票・回答率 27.8% (第 5 回)平成 28 年度:83.8% (満足 31.3%・やや満足 52.5%) ・配布部数 1,371 票・有効回答数 377 票・回答率 27.3% (第 4 回)平成 27 年度:83.7% (満足 28.2%・やや満足 55.5%) ・配布部数 1,256 票・有効回答数 386 票・回答率 30.7% (第 3 回)平成 26 年度:82.0% (満足 25.8%・やや満足 56.2%) ・配布部数 1,655 票・有効回答数 393 票・回答率 23.7% (第 2 回)平成 25 年度:86.4% (満足 25.9%・やや満足 60.5%) ・配布部数 1,132 票・有効回答数 352 票・回答率 31.1% (当初)平成 24 年度:92.4% (満足 48.3%・やや満足 44.1%) ・配布部数 948 票・有効回答数 527 票・回答率 55.6% ○委託事業者による分析結果 (一部抜粋)</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>・全体の傾向</p> <p>佐倉市民体育館の評価については、総合的な満足度において、「満足」「やや満足」の合計が79.6%(昨年度:83.8%) 「やや不満」「不満」の合計が20.4%(昨年度:16.2%) となっており、昨年度より若干比率は下がっておりますが、多くの利用者が満足していることがわかります。</p> <p>・性別間の分析</p> <p>男性では、「満足」、「やや満足」の合計が89.2%(平成28年度:「満足」、「やや満足」の合計が89.4% 平成27度:「満足」「やや満足」の合計84.6%)、「やや不満」「不満」が10.8%(平成28年度「やや不満」「不満」が10.6% 平成27度:「やや不満」10.5%) となっています。</p> <p>女性では、「満足」、「やや満足」の合計が72.1%(平成28年度:「満足」、「やや満足」の合計が80.1% 平成27年度:「満足」「やや満足」の合計80.1%)、「やや不満」、「不満」の合計が27.9%(平成28年度:「やや不満」、「不満」の合計が19.9% 平成27度:「やや不満」「不満」の合計19.9%) となっています。</p> <p>・性別×年代の分析</p> <p>男性の20代、50代では、「満足」、「やや満足」の合計が100.0%となっています。「満足」、「やや満足」の合計が20歳未満、40代、50代、70歳以上では8割、40代では6割を超えています。「不満」「やや不満」の回答では、40代で合計が31.3%と最も高い比率を占めています。</p> <p>女性の「満足」、「やや満足」の合計が50代、60代、70歳以上では6割、20歳未満では7割、40代では8割、30代では9割を超えています。「不満」「やや不満」の回答では、60代で合計が38.4%と最も高い比率を占めています。</p> <p>・全体を通して</p> <p>予約の方法、空調について多くの不満があがっています。是正すべき点を見出し、今後の質の高い管理運営に期待します。</p> |
|--|--|

| 回答者の意見等 | 対応策等 |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 満足 ①清潔感があり、気軽に利用できる | ①維持管理は評価が分かれますが、清潔で安全に利用できる施設管理を目指しています。 |
| ②受付スタッフが親切・感じが良い | ②接遇研修を行っていますが、何よりも直接皆さまに接するパート職員の人柄の良さがあるものと思います。 |
| <input type="checkbox"/> やや満足 ①設備等の老朽化は仕方なく、職員の方々は親切で丁寧に対応してくれる ②バドミントン用のネットひもですが、使うにつれて細くなりネットがゆるんでしまう。定期的に | ①接遇研修や館内清掃に引き続きつとめてまいりますとともに、建物の老朽化は多額の工事費を要することから、現在環境でのご利用をお願いしています。 ②競技種目や利用目的が多様化しており導入可 |

| | |
|---|---|
| <p>取り替えてほしい。ボッチもできて使いにくいものあり</p> | <p>能なものは、予算を考慮し、優先順位を設けながら順次対応してまいります。</p> |
| <p>□やや不満 ①トイレの洋式化・増築 ②弓道場は夏、風の通りがなく扇風機の風だけはハンパなく暑い ③全体的に運動用具、備品が古く、不備もある。</p> | <p>①故障時等には洋式化への転換を検討いたしますが、多額の工事費を要することから、現在環境でのご利用をお願いしています。 ②弓道場にはそもそも冷暖房空調設備がなく、他の競技場は空調設備利用は有料制となっていることから競技場内に扇風機を増設し、特に高温となる場合等では玄関部に冷房を入れるなどの対応をしています。 ③可能なものから、予算を勘案しながら修繕や再配置等により改善してまいります。</p> |
| <p>□不満 ①砂利駐車場のデコボコ・水たまり・舗装希望 ②トレーニング室が汚い・スペースを拡大してほしい</p> | <p>①駐車場出入口につきましては、一部舗装をおこなったものの、これまでの関係協議において、必要最小限とするようにとの結論を得ていると聞いております。駐車ロープにつきましては、状況に応じて張り直すなど対応してまいります。水溜り対策につきましては、これまでも対応した例がありますが、砂利では十分な対策にはならないため、公園拡大整備等に併せながら何らかの対応ができないか検討してまいりたいと思います。</p> |
| <p>□全体を通して（一部抜粋） *調査受託者 佐倉市民体育館の評価については、総合的な満足度において、「満足」、「やや満足」の合計が 79.6% と高い比率を占め、多くの利用者が満足していることがわかります。 総合評価で、予約の方法、空調について多くの不満があがっています。是正すべき点を見出し、今後の質の高い管理運営に期待します。</p> | <p>日常的に寄せられるご意見や苦情、アンケートに寄せられるご意見等に基づいて、運営方法の改善や備品等の更新も行っております。予算等の課題などから、直ちに実施できないこともございますが、可能な限り計画的に順次対応してまいります。 また、アンケート調査等は目標達成度合いを測る指標であり、また、利用者の声を聞く貴重な機会でもあり、今後とも継続して実施してまいりますので、ご理解とご協力をお願いしたいと考えております。</p> |

| <p>【意見記述欄】 利用者満足度調査報告</p> | |
|----------------------------------|--|
| <p>指定管理者</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度目標値を、平成 30 年度末のアンケート調査において「満足度 95%以上」としています。 ・アンケート調査におきましては、指定管理者による管理運営が、満足度 79.6%（平成 28 年度：83.8% 平成 27 年度：83.7% 平成 26 年度：82.0%）と好意的に受け止 |

| | |
|---|--|
| | <p>められているものと考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に当たりましては、佐倉市が積み重ねてきた基本的な運用基準等を遵守しており、大きな逸脱がないことも評価に繋がっているものと思います。 ・利用者からは、様々な視点からのご意見が寄せられており、「指定管理者の広聴活動」として、今後とも継続した調査を実施してまいります。 ・アンケート調査を実施する場合に、佐倉市直営施設、佐倉市指定管理施設共通の設問を設けて実施することも、公共施設の指定管理検討、評価を進める上での参考になるのではないのでしょうか。 <p>*この他、独自事業として実施しております各種教室事業では、その都度参加者アンケート調査を実施し、問題や課題、ニーズの把握に努めています。</p> |
| 市 | <p>○アンケート調査の「満足」及び「やや満足」が8割近いことから、全体として概ね良好な水準で管理・運営がなされていると考えます。</p> <p>○今後とも利用者のニーズを把握し、より良いサービス提供を心掛けていただければと思います。</p> <p>○トイレの洋式化・増築や駐車場の整備などの要望がありますが、早急に対応できるものではありませんので、日常的な維持管理の中で最善を尽くしていただきたいと思えます。また、用具・備品の老朽化についても市と協議をしながら計画的に対応していく必要があると認識しております。</p> |

⑥総合評価

| [意見記述欄] 総合評価（平成 29 年度） | |
|------------------------|---|
| 指定管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ・年間利用人数及び稼働率の向上、計画的独自事業の実施など概ねの成果は上げられているものと思います。また、管理運営を進めていく上で、定期連絡会議を通じて、市担当者から様々な指導、助言、教示を受けられることが、大きな力となっています。 ・トレーニング室利用人数の増加から、故障での使用中止による器具使用率の低下を改善すべく、佐倉市備品となっている故障中ランニングマシンの代替え機を指定管理者側で購入し佐倉市備品として登録、更に年 1 回の定期点検を実施し安全・安心にご利用できるように努めています。 ・施設サービスの向上を目的として、今年度よりマッサージチェア及び骨盤ストレッチチェアの無料運用を開始し、利用者のみなさまよりご好評をいただいております。 ・卓球台等備品の更新など、順次、運動用具の充実に努めています。 ・今年度、館内の非常誘導灯 3 か所の LED 化を行い、施設の設備更新を行いました。 ・佐倉城跡発掘調査・追手門跡発掘、その他追加発掘が実施されましたが、今後の砂利駐車場隣接の公園整備の内容、体育館駐車場の減少に対する対策検討が課題となってくるものと思います。 ・体育館施設、設備に起因する事故、練習や大会における救急搬送も平成 29 年度 8 件（平成 28 年度 6 件）ありました。 ・老木化した桜、てんぐ巣病や腐朽菌等により落木等が懸念される桜が見受けられ、平成 27 年度に 2 本伐倒されました。残された桜の枝も、落枝の危険性が高まっております、対応が課題となりつつあります。 ・利用しやすい体育館、安心安全な体育館づくり、運営が最大の目標ですが、様々なご意見や苦情を頂きながらも、適切に運営できたものと考えています。 |
| 市 | <p>○年間利用者数及び全体稼働率が向上しており、利用満足度も約 80%となっていることから、概ね良好な管理運営がなされていると評価できます。</p> <p>○施設環境についても、老朽化備品の更新・補修や、新規のマッサージチェアの導入等により、利用者サービスの維持・向上に、日々尽力されていると認識しております。</p> <p>○次年度が指定期間の最終年度となりますので、これまでのノウハウを活かしながら、最終目標の総合利用満足度 95%を目指し、市民のみなさまが気持ちよくスポーツを楽しめる施設づくりに努めていただくようお願いいたします。</p> |

【労働条件チェックリスト】

この労働条件チェックリストは、使用者が事業場における労働基準関係法令等の遵守状況を自ら点検し、自主的な改善を図るためのものです。点検の結果、×印の項目は改善が必要です。また、点検項目に該当しない場合は、点検結果欄に、斜線（/）を引いてください。
 （注：労基＝労働基準法、労安＝労働安全衛生法、最賃＝最低賃金法）

| NO | 点検項目 | 結果○× |
|----|---|------|
| 1 | 常時使用する労働者が10人以上なので、就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条） 【裏面1参照】 ※常時使用する労働者が10人未満であっても作成することが望ましい | ○ |
| 2 | パートタイム労働者等正社員以外の労働者を使用しているので、これに適用する就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条） | ○ |
| 3 | 就業規則を変更した場合は、1と同様に労働基準監督署に届け出ている | ○ |
| 4 | 労働者を雇い入れる際、賃金・労働時間等の労働条件について、労働条件通知書、労働契約書、就業規則などの書面で明示している（労基15条） 【裏面2参照】 ※シフト制等により、実際の労働日や労働時間が労働契約締結の際に確定しない労働者にも、労働日の決め方等を明示している【裏面2参照】 | ○ |
| 5 | 有期労働契約の労働者には、労働契約の期間、更新の有無、更新がある場合の判断基準などを明示している【裏面2参照】 | ○ |
| 6 | 所定労働時間は、週40時間、1日8時間以内としている（労基32条） ※1ヵ月以内の期間の労働時間を平均し、週40時間以内とする場合は、その月の開始前に労働者各人に勤務表（シフト表）を示すなどして通知している | ○ |
| 7 | 次のような時間がある場合、労働時間として算定している（労基32条） a 交替勤務における引継ぎ時間 b 業務報告書等の作成時間 c 仕事の打合せ、会議等の時間 d 参加が義務付けられている行事や研修等 e 出張先から次の出張先までの移動に必要な時間 | ○ |
| 8 | 労働時間は、タイムカードや適正な自己申告などに基づき、適正に把握している（労基32条） [把握方法：] | ○ |
| 9 | 時間外労働・休日労働は、あらかじめ労働者代表と締結し、労働基準監督署に届け出た労使協定の範囲内で行わせている（労基32条、35条、36条） | ○ |
| 10 | 9の労使協定は、「時間外労働の限度に関する基準」（厚生労働省告示）の範囲内で締結している【裏面3参照】 | ○ |
| 11 | 休憩は、就業規則で定めた時間に、確実に取得させている（労基34条） | ○ |
| 12 | 休日は、毎週1回または4週を通じて4回以上与えている（労基35条）※「夜勤明け」の日は休日には該当しません | ○ |

| NO | 点検項目 | 結果○× |
|----|--|------|
| 13 | 賃金は通貨で、直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込も可）毎月1回以上、定期に全額（税金・社会保険料や賃金控除の労使協定に定めるものは控除可）を支払っている（労基24条） | ○ |
| 14 | すべての労働時間について最低賃金額以上の時間給を支払っている（最賃4条） | ○ |
| 15 | 法定労働時間を超える時間外労働、休日労働及び深夜労働をさせたときは、それぞれ25%（※）、35%、及び25%以上の割増賃金を支払っている（労基37条） ※月60時間を超えた時間外労働については50%以上です（中小企業には猶予措置あり） | ○ |
| 16 | 労働者を会社の都合により休業（自宅待機等）させた場合、平均賃金の60%以上の休業手当を支払っている（労基26条） | ○ |
| 17 | パートタイム労働者を含むすべての労働者に法定の年次有給休暇を与えている（労基39条） | ○ |
| 18 | 労働者名簿・賃金台帳を作成し、保存している（労基107条、108条、109条） | ○ |
| 19 | 常時50人以上の労働者を使用しているため、産業医・衛生管理者を選任し、労働基準監督署に届け出た上で、必要な職務を行わせている（労安12条、13条） | / |
| 20 | 常時50人以上の労働者を使用しているため、衛生委員会を毎月開催している（労安18条） | / |
| 21 | 常時10人以上50人未満の労働者を使用しているため、衛生推進者を選任し、必要な職務を行わせている（労安12条の2） | ○ |
| 22 | 労働者の安全と健康の確保のため、安全衛生教育を実施している（労安59条） | ○ |
| 23 | 労働災害防止のため腰痛予防対策や交通労働災害防止対策等に取り組んでいる | ○ |
| 24 | 雇い入れの際、及び1年以内ごとに1回（深夜業従事者には6ヵ月ごとに1回）、定期的に労働者に対し健康診断を実施している（労安66条） | ○ |
| 25 | 健康診断の結果を労働者に通知し、有所見者に対しては医師の意見を聞くなどの事後措置を実施している（労安66条の5、66条の6） | ○ |
| 26 | 働きやすい職場にするため、労働者からの仕事に関することや悩みごとなどを相談できる体制を整備している | ○ |
| 27 | 労働基準法・労働安全衛生法の要旨や就業規則、労使協定等を職場に備え付けるなどの方法により労働者に周知している（労基106条、労安101条） | ○ |

◇点検実施年度：平成29年度

◇施設名：佐倉市民体育館

年度モニタリング
(平成 29 年度)

| | |
|----------------|--|
| 施設名称 | 佐倉市青少年体育館 |
| 施設概要 | 佐倉市青少年体育館 所在地：〒285-0823 千葉県佐倉市江原新田 54 番地 施設構造：木造 1 階建 敷地面積：3,633.03 m ² 延床面積：410.74 m ² 建築年月：昭和 63 年 7 月（移築供用） 競技場（剣道・卓球・健康体操等可能）・更衣室・トイレ・事務室・倉庫 附帯設備：駐車場（12 台収容） |
| 施設の設置目的 | 市民の心身の健全な発達とスポーツの振興を図り、明るく豊かな市民生活の向上に寄与することを目的とした施設である。 |
| 指定管理者 | 株式会社オーエンス |
| 指定期間 | 平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 |
| 委託料 | 160,115,000 円（平成 26～29 年度支払額 128,092,000 円（2 館合計）） ※市民体育館、青少年体育館 2 館合計 *青少年体育館分：単年度 5,122,000 円（平成 26～29 年度支払額 20,488,000 円） |
| 市所管課 | 健康こども部生涯スポーツ課 |
| 第三者 | — |

①業務点検

| 評価 | 説明 |
|---------|----------------------------|
| S（優良） | 適格に実施され、特に優れた成果が認められる。 |
| A（適格） | 適格に実施されている。 |
| B（概ね適格） | 適格に実施されているが、改善の余地がある。 |
| C（要改善） | 適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。 |
| —（該当なし） | 該当する事例がない。または、評価することができない。 |

| 区分 | 評価項目 | 評価欄 | |
|-------------------|-------------------------------|-----|---|
| | | 指 | 市 |
| I 業務に関する基準 | | | |
| 1 基本事項 | | | |
| 開館時間 | 開館時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。 | A | A |
| 管理範囲 | 管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。 | A | A |
| 利用制限 | 正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。 | A | A |
| 適正利用 | 利用・減免等の手続は規定にのっとって正規に行われているか。 | A | A |

| | | | |
|-----------------------|---|---|---|
| 利用料金 | 利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。 | A | A |
| 法令遵守 | 関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。 | A | A |
| 2 維持管理業務に関する基準 | | | |
| 清掃 | 屋内・屋外ともに美観が維持されているか。 | A | A |
| | 清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。 | A | A |
| | 定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。 | A | A |
| 廃棄物処理 | 適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。 | A | A |
| | 廃棄物の減量に努めているか。 | A | A |
| 環境衛生 | 必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。 | A | A |
| | 快適に利用できる環境となっているか。 | A | A |
| 公共料金支払 | 公共料金は滞りなく支払われているか。 | A | A |
| 景観維持 | 屋外の景観が維持されているか。 | A | A |
| 備品管理 | 備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。 | A | A |
| | 利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。 | A | A |
| 修繕 | 適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。 | A | A |
| | 利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。 | A | A |
| | 消耗品の補充・管理は適正に行われているか。 | A | A |
| 警備 | 入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。 | A | A |
| | 夜間・休館日警備に支障はないか。 | A | A |
| 保守点検 | 法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。 | A | A |
| | 点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。 | A | A |
| 安全点検 | 施設内・施設外に危険箇所はないか。 | A | A |
| | 避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。 | A | A |
| 駐車場 | 設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。 | A | A |
| | 事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。 | A | A |
| 3 施設運營業務に関する基準 | | | |
| 利用手続 | 使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。 | A | A |
| 利用料金 徴収 | 出納簿等は整備されているか。 | A | A |
| | 現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。 | A | A |
| | 利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。 | A | A |
| 物品販売等 許可 | 物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。 | A | A |
| 記録業務 | 日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。 | A | A |
| 広報活動 | 利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。 | A | A |
| | 各種広報活動により利用者への周知が図られているか。 | A | A |
| | パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。 | A | A |
| | WeBサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。 | A | A |
| 意見等 | 意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。 | A | A |

| | | | |
|----------------------------|---|---|---|
| 受付 | 受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。 | A | A |
| 相談業務 | 相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。 | — | — |
| | 相談事業の利用方法について周知は十分か。 | — | — |
| 企画事業 | 事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。 | — | — |
| | 企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。 | — | — |
| 留意事項 | 拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。 | A | A |
| | 管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。 | A | A |
| 4 経理事項に関する基準 | | | |
| 財務処理 | 財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。 | A | A |
| 区分会計 | 区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。 | A | A |
| 帳簿管理 | 帳簿書類等は適切に保存されているか。 | A | A |
| 5 独自事業に関する基準 | | | |
| 事業計画 | 独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。 | A | A |
| 6 目的外業務に関する基準 | | | |
| 行政財産 使用許可 | 目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。 | — | — |
| | 目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。 | — | — |
| II 運営体制・組織に関する基準 | | | |
| 1 基本事項 | | | |
| 労務責任 | 業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。 | A | A |
| | 業務従事者から労務に関する苦情等が出ていないか。 | A | A |
| | 労働時間の管理は適切になされているか。 | A | A |
| 資格・免許 | 必要資格及び免許等が取得されているか。 | A | A |
| 許認可等 | 必要な許認可及び届出等が行われているか。 | A | A |
| 2 実施体制に関する基準 | | | |
| 人員配置 | 業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。 | A | A |
| 研修等 | 必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。 | A | A |
| 連絡体制 | 指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。 | A | A |
| 接 遇 | 職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。 | A | A |
| | 職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。 | A | A |
| 3 一部業務委託（再委託）に関する基準 | | | |
| 委託範囲 | 再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。 | A | A |
| 報 告 | 再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。 | A | A |
| 履行確認 | 再委託業務の履行確認は適切に行われているか。 | A | A |
| 4 運営協力体制に関する基準 | | | |
| 協力体制 | 関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。 | A | A |

| 5 安全管理・危機管理に関する基準 | | | |
|--------------------------|-------------------------------|---|---|
| 平常時 | 保守点検、巡視等は適切に行われているか。 | A | A |
| 体制整備 | 危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。 | A | A |
| | 非常時の連絡体制は確立されているか。 | A | A |
| 事故災害対応 | 事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。 | A | A |
| 損害賠償 | 第三者への損害賠償は適切に行われているか。 | — | — |
| 保険加入 | 必要な保険に加入し、その範囲は適正か。 | A | A |
| 6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準 | | | |
| 守秘義務 | 業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。 | A | A |
| 個人情報保護 | 個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。 | A | A |
| 情報公開 | 情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。 | — | — |
| | 総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。 | — | — |
| 情報管理 | 情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。 | A | A |
| | 情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。 | — | — |
| 7 事業計画及び事業報告に関する基準 | | | |
| 書類提出 | 事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。 | A | A |
| | 事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。 | A | A |
| 8 連絡調整に関する基準 | | | |
| 連絡会議 | 市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。 | A | A |

| 【意見記述欄】業務点検 | |
|-------------|---|
| 指定管理者 | <p>I. 業務に関する基準</p> <p>1. 基本的事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用機会の拡大を図るために、休館日を毎月第2月曜日のみとして運営しています。なお、休館日には職員配置を行わないこととしているため、青少年体育館の管理を考慮し、休館日を市民体育館と同一日としないことで運営しています。 ・青少年体育館の予約などの基本的な事務は、市民体育館で行っています。 <p>2. 維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・美観の確保、安心安全、衛生的な環境づくりに努めました。 <p>3. 施設運営基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営に係る事項について、定例連絡会議で報告・協議を行うように努めました。 ・地域特性等を考慮し、印南小学校関連活動等に広場提供しています。 ・隣接する旧職業訓練校を活用した地区社会福祉協議会活動を支援するために、トイレや広場の提供を行っています。 <p>4. 経理事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民体育館と共通の専用通帳により、市民体育館職員が収入を原則日々処理しています。 <p>5. 独自事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣に店舗がないことから、清涼飲料自動販売機を設置しました。設置に当たっては、建築物の美観を損ねないように、同色系シールを貼り付けています。 |

| | |
|-----------------|---|
| | <p>II. 運営体制・組織に関する基準</p> <p>1. 基本事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定のスタッフに業務が集中しないようにシフトを作成しています。 <p>2. 実施体制に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員、スタッフの研修を実施し、スキルの向上に努めています。 <p>3. 一部業務委託（再委託）に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業務について、可能な限り作業に立ち会うとともに状況を撮影し、月次報告等で報告しています。 <p>4. 運営協力体制に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市により、毎月放射線量定点測定が行われています。 ・敷地内通路が印南小学校通学路指定を受けています。 ・印南小学校児童の校外学習に協力しています。 ・近隣保育園の運動会等に広場利用を許可しています。 <p>5. 安全管理・危機管理に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救急搬送を伴う事故等が発生した場合には、市民体育館に連絡を入れ、指定管理者の様式により直ちに市に報告するようにしています。 <p>6. 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の照会にあたっては、情報管理の徹底に努めています。 <p>7. 事業計画書及び事業報告に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・報告書には、生じた問題や課題を漏れなく記載するように努め、市に施設の現状を的確に伝えるように努めています。 <p>8. 連絡調整に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の定例連絡会議の開催に当たり、事前に報告事項、打合せ事項等を送付するとともに、当日の会議の結果を追記し、双方が確認できるようにしています。 |
| <p>市</p> | <p>○概ね良好な水準で管理・運営がなされています。</p> <p>○日々の清掃が徹底されており、環境美化が図れている点や、老朽化備品・設備についても適宜、日常補修を行っている点において、優れていると評価できます。</p> |

②利用状況等分析

| | 前年度 実績値 | 今年度 計画値 | 今年度 実績値 | 対前年度比 (%) | 対計画値比 (%) |
|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| 延べ利用者数 (人) | 11,181 | 11,572 | 11,198 | 100.2% | 96.8% |
| 実利用者数 (人) | — | — | — | — | — |
| 稼働率 (%) | 69.8 | — | 66.2 | — | — |
| 利用料金収入 (円) | 1,288,270 | 1,258,252 | 1,241,540 | 96.4% | 98.7% |
| 減免件数 (件) | 5(免除) | — | 5(免除) | 100.0% | — |

【意見記述欄】 利用状況等分析

指定管理者

□利用者の増加

・高齢社会に伴い、60歳以上人口の増加と健康寿命増進指向の高まりにより、意識的に運動を行う市民が増加しているものと思います。一方、年金制度改正、実質的な定年延長により、60歳以上から65歳までの高齢者の就業率や就業時間が増加している状況下では、高齢者として活発に運動する期間が就業期間と重なることから、人口減少と合わせ、今後の利用者数の減少につながっていくことも想定されます。

・利用団体数では、3団体増・6団体減（平成28年度：8団体増・12団体減）という状況にあり、利用団体総数として見る場合には大きな変化はありません。

・稼働率が66.2%となっており、対前年3.6ポイント減少（平成28年度：69.8%、対前年0.1ポイント減少）していますが、予約の取り方の制約から、稼働率を上げていくことは難しい状況にあります。市民体育館と同様に時間枠の徹底による運営を図ることは、現在の団体利用状況から判断する限りは適切とは思えない面もありますが、今後の課題です。

※稼働率は、市民体育館と同様に、開館時間に対する利用時間の割合で求めています。

□利用料金収入

・青少年体育館の利用料金は、従前より当日払いとして運用されてきており、(株)オーエンスが受託した後も、利用者の混乱等を避けるために踏襲しています。

・平成31年4月より利用料金が1,620円から1,880円へと260円値上がりを予定しております。

□減免（免除）件数

・免除は基本的に、佐倉市主催事業又はこれに準じる事業、佐倉市体育協会関係事業等に限り、基本的にその決定は市が行っています。平成26年度7件に対し平成27年度1件と6件減少、平成28年度5件と4件増加、29年度5件と前年度から増減なしとなっております。なお、条例上減免の規定はなく、指定管理者として独自に減免基準を設け実施する考えはありません。

| | |
|---|--|
| | <p>□1 時間枠が相当数残存</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民体育館では利用開始時間を午前 9 時から 2 時間刻みで設定していますが、青少年体育館では、従前より毎正時単位で予約することで運用されていました。利用団体が増加していないことからこれを引き継ぐこととし、利用団体の増加の動向等を見定めながら、予約の取り方の検討をすべきと判断しています。 ・1 時間枠が消えない状況が続くことから、予約の結果として 1 時間枠が残された場合の運用変更が課題と考えています。予約を取る段階で、1 時間枠しか確保できない場合でも「基本料金=2 時間料金」とする旨の見解が市より示されていますが、稼働率向上に資するためにも、1 時間料金の設定について検討していく必要があると考えています。*市民体育館も同様です。 |
| <p style="text-align: center;">市</p> | <p>○利用者数が微増しておりますが、稼働率にはまだ余裕がありますので、今後も、さらなる多目的な利活用を検討しながら、効果的に施設の PR を行っていくことで、新規利用者の獲得及び定着化を図っていくことが期待されます。</p> |

③経営分析

| 経営分析指標 | 前年度 実績値 | 今年度 計画値 | 今年度 実績値 | 対前年度比 (%) | 対計画値比 (%) |
|---------------------------------|------------|------------|------------------|--------------|--------------|
| 収入（円） | 6,518,889 | 6,380,252 | 6,472,259 | 99.3% | 101.4% |
| 支出（円） | 4,074,900 | 6,351,096 | 4,234,548 | 103.9% | 66.7% |
| 収支（円） 〈収入－支出〉 | 2,443,989 | 29,156 | 2,237,711 | 91.6% | 7675.0% |
| 利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉 | 19.8 | 19.7 | 19.2 | — | — |
| 人件費比率（%） 〈人件費／支出〉 | 75.3 | 47.3 | 77.6 | — | — |
| 再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉 | 11.7 | 16.5 | 10.1 | — | — |
| 利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数） | 364 | 549 | 378 | 103.8% | 68.9% |
| 利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数） | 458 | 443 | 457 | 99.8% | 103.3% |

【意見記述欄】 経営分析

| | |
|--------------|--|
| 指定管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 収支について、大幅な黒字となっておりますが、備品等の更新を課題として翌年度以降に順次送っています。市民体育館でも備品や設備の更新が大きな課題となっており、青少年体育館の備品の更新にあたっては、利用状況等を勘案し、市民体育館の備品更新等と調整を図りながら進めていかざるを得ません。 ・ 競技場の状況（天井高が約 4.5m と低く、壁が弱い（3 面がガラス窓）等）、周辺の道路状況（道幅が狭く、主要道路交差点に信号機がない等）、トイレの状況（汲み取り式水洗便所）等を考慮すると、大会開催や多くの集客を伴う利用等には不向きな面もあります。 ・ 予約で残される 1 時間枠は、市との協議の結果、条例の規定・従来の徴収の考え方により 2 時間料金徴収となります。1 時間しか利用時間がない際の利用について、稼働率を上げるためにも、1 時間料金での運用が課題の一つであると考えています。*市民体育館も同様です。 ・ 平成 31 年 4 月より利用料金が 1,620 円から 1,880 円へと 260 円値上がりを予定しております。 ・ 市民体育館での予約受付事務において、青少年体育館の利用案内も併せて行っていますが、情報発信を継続、強化してまいります。 |
| 市 | <p>○ 収支について、大幅な黒字となっておりますので、次年度以降も、収支の範囲内で、老朽備品及び設備の更新を行い、市民にとって利用しやすい体育館づくりを進めてください。</p> <p>○ 1 時間料金での運用についても、今後とも市としても利用状況及びニーズに注視しながら検討を重ねて参ります。</p> |

④業務実施状況確認

【単年度計画】

| 事業計画・目標 | 実施状況・効果 |
|---|--|
| <p>○休館日の設定 休館日を毎月第2月曜日と年末年始とし、利用機会の拡大を図ります。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増加に繋がりました。 *予約等の事務は、市民体育館で行っています。 ・利用料金支払いが利用当日であること、予約受け付けを市民体育館事務としたことから、休館日に職員の配置は行っていません。 |
| <p>○施設利用拡大に向けた取り組み 青少年体育館の利用が、ほぼ特定の団体利用、個人利用に限定されている傾向にあることから、何よりも青少年体育館の「存在」アピールに努めます。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを市民体育館との「共存」型とし、青少年体育館の存在をアピールしました。 ・市民体育館の予約が取れなかった団体に、積極的に紹介しました。 ・市民体育館館内にポスターを常時掲示しました。 ・市民体育館の競技場が確保できなかった団体の利用例が見られました。 ・市民体育館で発行した個人利用カードを共通券として利用できるように運営しています。 |
| <p>○広報活動 ①独自のホームページ開設と運用 予約状況の原則毎日更新により、利用者の活動計画策定支援、予約確認・会員連絡等利用者の利便性を高めます。 ②広報紙の発行 ニューズレターとして、適宜、課題等をとらえて発行します。 ③佐倉市HPにバナー掲載し施設の周知・利用拡大を図ります。</p> | <p>①ホームページでの予約状況の日々更新、館内への定期的な貼り出しなどにより情報発信の充実を図りました。また、市民体育館館内に設置したパソコンでも、青少年体育館の予約状況も確認できるようにしました。</p> <p>②課題を捉え適宜発行していますが、地域の保育園の運動会や小学生校外授業の様子など、青少年体育館を利用した地域行事等も発信しています。</p> <p>③利用者の拡大をはかるため、佐倉市HPへの市民体育館・青少年体育館のバナーを作成し、掲載を依頼した。</p> |
| <p>○物販事業 施設の立地環境を踏まえ、飲料販売を行います。設置にあたっては、環境に配慮します。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者としても当初設置時より景観対策として、従前の「赤色」自動販売機から、外観と同色のシールを活用「建築物同系色」へと意匠変更（事業者変更）を実施してきたところであり、移設に関しては、設置位置及び時期等について、市の指示に基づき実施したい。 ・フィルムコミッション等により撮影希望が寄せられるが、現在の自動販売機の設置位置では映像に自動販売機が写り込むことが課題となっています。国指定有 |

| | |
|-----------|---|
| ○自動販売機の移設 | 形登録文化財等の動きもあり継続して活動して行きたい、歴史のまちづくりを進めていくという市政策方向等もあるのでぜひ移設を検討頂きたいとのことで、来年度中の移設を検討しています。 |
|-----------|---|

【中・長期計画】

| 事業計画・目標 | 実施状況・効果 |
|--|--|
| <p>○より多くの人が利用できる体育館づくり</p> <p>市民の健康、体力づくりに対する意識の高まりを受け、今後は体育館においても個人利用が多くなるものと予測しています。個人利用カードの継続などにより、きめ細かなサービスを提供します。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・個人利用カードの市民体育館との共通券化を図りました。 |
| <p>○施設利用環境の向上</p> <p>施設を継続して利用いただくために、快適な利用環境を提供します。スタッフによる修繕や環境整備作業などの充実を図ります。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによる修繕や日々の維持管理に努めています。 ・平成 28 年度に女性トイレ手洗い水洗交換等を図りました。 ・競技場天井灯交換 18 本（平成 28 年度：29 本 平成 27 年度：31 本 平成 26 年度：74 本） <p>[作業実施方針]</p> <p>天井高約 4.5mを考慮し、一定程度の本数となった段階で一括作業としている。</p> <p>*卓球台上で照度測定</p> <p>天井灯蛍光灯全灯状態としたエリアで、直下測定しても 175 Em (1x)程度であり、JIS 基準卓球練習時照度 200Em (1x)は確保されていないことを確認。元来は武道場としての設定であったことからの制約があるものと推察する。追加照明は困難であることから、照度を確保するためには、アクリルカバーを取り去ることが対応策となると思われるが、カバー保管の難しさや美観等も含め、現状維持とせざるを得ないと考えている。</p> <p>*追加照明設備を加えない限り、照度を上げることはできないものと判断。</p> <p>測定時は、数本の蛍光灯交換が終了していないが、卓球台に係るエリア上は全て点灯状態。全灯点灯としても、数値が大きく上昇することはないものと考えられる。</p> <p>*天井灯の状況等</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>全 160 灯 = [1 基 FL20W × 5 本] × [1 列につき 8 基] × 全 4 列</p> <p>実施した利用者アンケートでも、「暗い」という意見が寄せられている。</p> |
|--|---|

| 【意見記述欄】 業務実施状況確認 | |
|---------------------|--|
| <p>指定管理者</p> | <p>①予約受付、利用料徴収、施設の維持管理、独自事業の実施などの基本的事項については、市民体育館、青少年体育館のスタッフ連携により、的確に運営実施できているものと考えています。</p> <p>②競技スポーツの振興から生涯スポーツの振興へと、社会体育振興の位置付けは大きく変化し、この動きにどのように対応していくのが課題となっています。このため、従来の競技スポーツの利用に止まらない競技場の多様な利用について情報発信を継続していく必要を感じています。</p> <p>③千葉県予約システム導入の研修に参加した経緯がありますが、予約ルールや運用に違いのある 2 館に当該システムを導入することは難しいと感じています。提案ソフトでは、カスタマイズの制約や予約情報発信についての制約があり、それが課題であると考えています。パソコンによる予約システムの導入は今後とも大きな課題ですが、当面は、現在の電話受付順という予約手法が最も合理的であると考えています。</p> <p>なお、予約情報を、より多様に提供できるように、市民体育館館内にネットワーク接続していないパソコンを設置し、原則日々更新した予約情報を提供していることから、市民体育館でも青少年体育館予約状況を確認できます。青少年体育館への同システムの設置は、利用者が限られている傾向にある現段階ではニーズも少ないものと考えています。</p> |
| <p>市</p> | <p>○予約受付や料金徴収等の日常管理につきましては、概ね良好な水準で運営を行っております。</p> <p>○非常に歴史味あふれる施設のため、老朽化が進んでいるところではありますが、日々適切に維持・補修をしていることで、利用のしやすい施設環境となっています。</p> <p>○卓球利用者より声の上っている体育館内の照度につきましても、市としても今後の検討課題として認識しております。</p> |

⑤利用者満足度調査報告

| | |
|---------------------|--|
| <p>実施方法等</p> | <p>○平成 29 年度佐倉市青少年体育館利用者満足度調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者職員による独自アンケート調査 ・ 実施期間：平成 29 年 10 月 1 日～11 月 30 日（61 日間） ・ 調査対象：①佐倉市青少年体育館利用者 ②事務室前にアンケート記入コーナーを設け、用紙・回収箱を設置 |
| <p>回答数等</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 配布調査票数：172 部（配布票数：平成 28 年度 137 部 平成 27 年度 142 部 26 年度 194 部） ・ 有効回答数：66 票（回答数：平成 28 年度 79 票 平成 27 年度 113 票 26 年度 76 票） ・ 回答率：38.4%（回答率：平成 28 年度 57.7% 平成 27 年度 79.6% 26 年度 39.2%） |
| <p>実施結果</p> | <p>【利用者満足度測定結果】</p> <p>指定管理者管理運営事業計画書による目標：[指標]利用者満足度</p> <p>第三者機関による利用者満足度調査結果において、「満足」及び「やや満足」の割合の合計を平成 30 年度末 95%以上とします。</p> <p>※市民体育館アンケート調査に準拠して設問等を設定しているため、第三者機関による調査に相当する調査であるものと判断しています。また、主位的な分析とならないように留意しています。</p> <p>□全体的な満足度</p> <p>平成 29 年度：75.0%（満足 28.8%・やや満足 46.2%）</p> <p>※平成 28 年度：73.7%（満足 24.6%・やや満足 49.1%）</p> <p>平成 27 年度：78.4%（満足 35.4%・やや満足 43.0%）</p> <p>平成 26 年度：65.1%（満足 30.2%・やや満足 34.9%）</p> <p>満足度の設問においては、低い評価となっています。</p> <p>施設運営に対する満足度調査全 8 問の設問や個別設問での評価は、運動用具・備品評価を除くとそれぞれ 8 割を超える満足度の高い評価を得ているが、青少年体育館を概括した総合的な判断となると、評価が極端に下がる結果となっている。</p> <p>この評価の大きな落差は、満足度設問での記述事項、および問 9：自由意見に記載されているように、備品状況やトイレの使いやすさ、空調（冷暖房）や照度等が大きく影響しているのではないかとと思われる。</p> <p>【維持管理】</p> <p>①屋外・屋内の美観や清潔度：満足度「92.3%」＝「満足 38.5%」＋「やや満足 53.8%」</p> <p>②運動用具・備品：満足度「57.1%」＝「満足 20.6%」＋「やや満足 36.5%」</p> <p>③屋内・屋外の安全性：満足度「93.8%」＝「満足 29.7%」＋「やや満足 64.1%」</p> <p>【施設運営】</p> <p>①掲示物・案内：満足度「92.7%」＝「満足 30.9%」＋「やや満足 61.8%」</p> <p>②意見、苦情等の受付手段・機会：満足度「90.7%」＝「満足 22.2%」＋「やや満足 68.5%」</p> <p>③意見、要望、苦情等への対応：満足度「84.6%」＝「満足 23.1%」＋「やや満足 61.5%」</p> <p>【職員について】</p> <p>①接遇の態度（言葉遣い等）：満足度「98.2%」＝「満足 60.3%」＋「やや満足 37.9%」</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>②身だしなみ（名札・清潔感）：満足度「100%」＝「満足 61.4%」＋「やや満足 38.6%」</p> <p>※平成 28 年度アンケート結果</p> <p>【維持管理】</p> <p>①屋外・屋内の美観や清潔度：満足度「86.4%」＝「満足 40.5%」＋「やや満足 45.9%」</p> <p>②運動用具・備品：満足度「54.2%」＝「満足 18.1%」＋「やや満足 36.1%」</p> <p>③屋内・屋外の安全性：満足度「83.6%」＝「満足 32.9%」＋「やや満足 50.7%」</p> <p>【施設運営】</p> <p>①掲示物・案内：満足度「89.4%」＝「満足 27.3%」＋「やや満足 62.1%」</p> <p>②意見、苦情等の受付手段・機会：満足度「85.3%」＝「満足 24.6%」＋「やや満足 60.7%」</p> <p>③意見、要望、苦情等への対応：満足度「83.4%」＝「満足 26.7%」＋「やや満足 56.7%」</p> <p>【職員について】</p> <p>①接遇の態度（言葉遣い等）：満足度「100%」＝「満足 56.1%」＋「やや満足 43.9%」</p> <p>②身だしなみ（名札・清潔感）：満足度「100%」＝「満足 61.5%」＋「やや満足 38.5%」</p> |
|--|--|

| 回答者の意見等 | 対応策等 |
|--|---|
| <p>【①運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花がきれいに植えてあって美観が良い。職員の方がやさしい。 ・剣道を行うのに適した環境が保たれているため。又、広場の除草もこまめに実施されており駐車に困らない ・職員の方も親切だし、景観もいつも手入れがされているので、気持ちよく使わせてもらっています。 ・静かで良い。 ・要望を出しても変化なし！！ ・料金について 団体利用 2 時間 1,600 円台は市民体育館のアリーナ半面利用料金の 1,100 円台に比べて高い、考慮してほしい。利用者として、個人利用回数券利用者の長期利用に対して何らかの特典があってもいいのではないかと思う。 | <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理員の日常的維持管理により手入れがなされています。 ・木造建築物保存の難しさがあります。できるかぎり現状維持に努めています。 ・アンケート調査であり、定点観測としても行っていますが、備品、用具整備など予算等により直ちに実施できない要望や意見については対応できません。 ・競技場の規模から、同規模の市民体育館・剣道場の料金と同一額として、条例で定められています。指定管理者はこの額により運営しています。 |
| <p>【②空調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏場冷房が欲しい ・夏場は冷房があるといいと思うのですが ・他の季節は問題ないが、夏場の暑さは対策をしてもらわないと熱中症の危険度が高い。大型扇風機又はクーラーの設置を希望します。 | <ul style="list-style-type: none"> ・家庭用扇風機を設置しておりますが、空調システムの導入は困難です。多くの競技がカーテンを閉め切りにして行われています。大型扇風機の設置も団体によっては風そのものを嫌がる事もあることから検討課題となっております。適度に休憩を取りながら、空気の入替などを行って活動いただきたいと思います。 |
| <p>【③トイレ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが和式のみで膝をいためていたので使えなかった。しかたがないので我慢して早めに帰った。でき | <ul style="list-style-type: none"> ・公共下水道への接続を伴うトイレの改造は大きな課題であると考えております。しかしながら、多額の費用を要することから、指定管理者として対応すること |

| | |
|---|---|
| <p>ましたら1つでも洋式をお願いします</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが使いづらい ・トイレの改善 ・毎回こちらのアンケートに記入しておりますがトイレを新しくしてほしい。洋式にしていきたいです。お願いいたします。 ・お手洗いが古く使いにくい ・トイレの施設を改良して下さい。 ・いつも同じアンケートで要望が生かされてない。トイレ ・トイレはウォッシュレットがいいな！ | <p>は難しいものと判断しています。</p> |
| <p>【④照明・施設設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明に慣れるまで暗く感じますが慣れてくると静かで良いです。 ・卓球で利用させて頂いているが、次の点が気になる。照明について 蛍光管が切れている場合の交換がスムーズに行われていない。高齢者利用頻度が高いので迅速な対応をお願いしたい。 ・女子更衣室が外から見えてしまうガラスがあるので、カーテン等で目隠しがあると良いと思う。 ・シャワールームがほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・蛍光灯カバーにより照度が落ちますが、安全確保のために必要なものと判断しています。 ・蛍光灯交換は、できるだけ速やかに対応するように心掛けています。 <p>*卓球台上で照度測定</p> <p>天井灯蛍光灯全灯状態としたエリアで、直下測定しても 175 Em (1x)程度であり、JIS 基準卓球練習時照度 200Em (1x)は確保されていないことを確認。元来は武道場としての設定であったことからの制約があるものと推察する。追加照明は困難であることから、照度を確保するためには、アクリルカバーを取り去ることが対応策となると思われるが、カバー保管の難しさや美観等も含め、現状維持とせざるを得ないと考えている。</p> <p>*追加照明設備を加えない限り、照度を上げることはできないものと判断。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワールームの設置、公共下水道への接続等課題も多く、また費用も相当額を要することから、課題とは捉えていますが、指定管理者としての対応は困難と判断しています。 |
| <p>【⑤卓球】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球台古い キズだらけ ・卓球備品古いものばかり ・卓球用具のネットが良くない ・用具のメンテナンス、更新がない ・卓球台が古く他の市の用具に比べて汚なすぎる ・卓球台がかなり傷ついている。塗り直すか、新しい台を導入すべき。 | <ul style="list-style-type: none"> ・市民体育館卓球台との調整等を図りながら、よりよい卓球台の確保に努めてまいります。 ・蛍光灯カバーにより照度が落ちますが、安全確保のために必要なものと判断しています。 ・蛍光灯交換は、できるだけ速やかに対応するように心掛けています。 <p>*卓球台上で照度測定</p> <p>天井灯蛍光灯全灯状態としたエリアで、直下測定し</p> |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・卓球台が古いので新しい台がほしい。 ・①卓球台がキズだらけ。②古い卓球台がそのまま残っているため邪魔である。使用不可の台は廃却して欲しい。 ・いつも使わせていただいています、ありがとうございます。不満なのは卓球台、ネットなどあまりにもいたみがはげしいかと思えます。他の市の方とあまり一緒に練習しにくい?! ・卓球台が古い ・卓球台が古く凹凸で使用しづらい。 ・卓球台が少々古いですね! ・卓球台について かなり老朽化して居り順次新しい台を導入してほしい。 | <p>ても 175 Em (1x)程度であり、JIS 基準卓球練習時照度 200Em (1x)は確保されていないことを確認。元来は武道場としての設定であったことからの制約があるものと推察する。追加照明は困難であることから、照度を確保するためには、アクリルカバーを取り去ることが対応策となると思われるが、カバー保管の難しさや美観等も含め、現状維持とせざるを得ないと考えている。</p> <p>*追加照明設備を加えない限り、照度を上げることはできないものと判断。</p> |
| <p>【⑥職員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理している職員の人間性が良くコミュニケーションがとれる。 ・[再掲] 花がきれいに植えてあって美観が良い。職員の方がやさしい。 ・[再掲] 職員の方も親切だし、景観もいつも手入れがされているので、気持ちよく使わせてもらっています。 | <ul style="list-style-type: none"> ・より丁寧で親切な対応を目指してまいります。 |

| 【意見記述欄】 利用者満足度調査報告 | |
|--------------------|--|
| 指定管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査における満足度目標値を、契約期間満了年度である平成 30 年度末「95%以上」としてしています。満足度調査項目でも、「運動用具・備品の満足度 (57.1%)」を除く 7 項目の満足度平均では 93.2%となっており、満足度目標値に近い評価を得ています。しかしながら、運動用具・備品の満足度は 57.1%と極めて低く、現在の青少年体育館「満足度」での最大の課題であることがわかります。運動用具とは「卓球台」のことであり、この解決が図られない限り満足度を上げることは難しいと思われます。 しかしながら、市民体育館の卓球台も老朽化が進んでおり、卓球関係備品の更新も課題になっています。備品等の対応では、卓球関係に止まらず全ての利用競技等について、市民体育館、青少年体育館を総合的に考えて対応する必要があることから、直ちに青少年体育館の卓球台の入替等は困難です。市のご協力を得て、不要となった卓球台の斡旋や自治会等の寄付を受け、従前よりは改善されてきていると考えておりますが、利用者の満足意識を十分に満たすレベルには至っていません。 利用者からは、様々な視点からのご意見が寄せられておりますが、寄せられた意見を検討し、可能な限り対処してまいります。 今後とも「指定管理者の広聴活動」として、継続した調査を実施してまいります。アンケート調査を実施する場合には、佐倉市直営施設、佐倉市指定管理施設共通の設問を設けて実施することも、公共施設の指定管理検討、評価を進める上での参考になるのではないのでしょうか。 |

| | |
|----------|--|
| <p>市</p> | <p>○職員の接遇に関しては、アンケートによる満足度が100%近くとなっており、利用者が気持ちよく利用できる環境づくりに寄与していると評価できます。</p> <p>○卓球台の老朽化については、かねてより課題となっていたことから、市としても平成30年度の購入を予定しておりますので、市民体育館とのバランスを考えながら、青少年体育館の卓球台の入替えを行って下さい。また、台の枠組み箇所破損等、補修により復旧できるものについては、指定管理者により積極的に修繕を行って下さい。</p> |
|----------|--|

⑥総合評価

| [意見記述欄] 総合評価（平成 29 年度） | |
|------------------------|---|
| 指定管理者 | <p>□指定管理受託の 26 年度より、概ね適切な管理運営が行われたものと判断いたしております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者から、空調整備、トイレの改修に多くの要望が寄せられていますが、多額の費用を要することから、今後とも指定管理者による整備は極めて困難と言わざるをえません。出来る限り良好な競技環境整備に努めてまいりたいと考えています。 ・運動用具、備品の更新は、寄付等により現状よりは良好な状態の卓球台を確保するなど、市の支援を含めて対応しておりますが、根本的な解決には到っていません。佐倉市民体育館でも運動用具、備品の更新が大きな課題であることから、これらとの調整の中で検討せざるを得ないのが実情です。 ・大会開催やイベント的事業を行う場合には、その参加者、観覧者等の人数により、事前に汲み取り槽に余裕を確保しておかなければなりません。日曜日対応となると衛生業者は営業しておらず急な対応もできないこと、トイレの状況から多数の連続利用処理には限界があるなどの問題に留意しておく必要があります。 <p>＊便器数：男性用：小便器 3・和式大便器 1、女性用：和式 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・桜の道路上への突出、落枝による車両への損害などにより、平成 28 年度に市による伐採作業や広場出入口への砂利搬入作業に協力しながら対応しましたが、高所作業となる高木の伐採、剪定が引き続きの課題となっています。 ・指定管理運営の目標の一つとして、稼働率の向上がありますが、固定的な団体利用状況と現予約運用基準から、各団体の予約の結果、1 時間枠として残る未利用時間が相当枠生じています。施設内での利用種目が限られることから新たな利用団体の増加も多くはなく、既存団体も概ね希望に沿った予約が取れている現状から、毎月 1 日に 2 か月先の 1 ヶ月間を予約できるとする現予約ルールの変更を行う段階にはないものと判断しています。このような状況では現ルールを市民体育館同様に 9 時スタート、2 時間枠単位での予約としても稼働率は必ずしも上がるとは限らず、利用動向に大きな変化がない中で利用者が利用しにくい状態となるのではと考えています。また、平成 31 年 4 月より利用料金が 1,620 円から 1,880 円へと 260 円値上がりを予定しておりますが、施設の利用状況にどこまで影響を及ぼすに注視が必要となります。今後の課題としては、当面は予約により残された 1 時間枠の利用促進となりますが、1 時間枠は基本料金（2 時間料金）徴収となり、立地条件や施設の現状を考慮すると、1 時間利用促進は難しい課題であると思われます。しかしながら、利用しやすい条件設定はすべきと考え、1 時間料金での使用について、今後とも協議をしてみたいと考えています。 |
| 市 | <p>○日常的な管理運営につきましては、概ね良好な水準で管理がなされていると評価しております。特に接遇及び美観・清掃については利用満足度が高いことから、利用者が気持ちよく利用できる環境づくりに日々励まれていると認識しております。</p> <p>○今後の課題として、老朽化している備品やトイレ等の設備の問題が挙げられますが、市と指定管理者が一体となって計画的に整備を進めていく必要があると認識しております。</p> <p>○今後とも、こまめに老朽箇所の修繕に努め、施設の水準を維持していただきながら、さらな</p> |

る施設の周知や多目的利用の方法を検討していただき、利用者増を図っていただくことを期待
します。

【労働条件チェックリスト】

この労働条件チェックリストは、使用者が事業場における労働基準関係法令等の遵守状況を自ら点検し、自主的な改善を図るためのものです。点検の結果、×印の項目は改善が必要です。また、点検項目に該当しない場合は、点検結果欄に、斜線（/）を引いてください。（注：労基＝労働基準法、労安＝労働安全衛生法、最賃＝最低賃金法）

| NO | 点検項目 | 結果○× | NO | 点検項目 | 結果○× |
|----|--|------|----|---|------|
| 1 | 常時使用する労働者が10人以上なので、就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条） 【裏面1参照】 ※常時使用する労働者が10人未満であっても作成することが望ましい | ○ | 13 | 賃金は通貨で、直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込も可）毎月1回以上、定期に全額（税金・社会保険料や賃金控除の労使協定に定めるものは控除可）を支払っている（労基24条） | ○ |
| 2 | パートタイム労働者等正社員以外の労働者を使用しているので、これに適用する就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条） | ○ | 14 | すべての労働時間について最低賃金額以上の時間給を支払っている（最賃4条） | ○ |
| 3 | 就業規則を変更した場合は、1と同様に労働基準監督署に届け出ている（労基89条） | ○ | 15 | 法定労働時間を超える時間外労働、休日労働及び深夜労働をさせたときは、それぞれ25%（※）、35%、及び25%以上の割増賃金を支払っている（労基37条） ※月60時間を超えた時間外労働については50%以上です（中小企業には猶予措置あり） | ○ |
| 4 | 労働者を雇い入れる際、賃金・労働時間等の労働条件について、労働条件通知書、労働契約書、就業規則などの書面で明示している（労基15条） 【裏面2参照】 ※シフト制等により、実際の労働日や労働時間が労働契約締結の際に確定しない労働者にも、労働日の決め方を明示している【裏面2参照】 | ○ | 16 | 労働者を会社の都合により休業（自宅待機等）させた場合、平均賃金の60%以上の休業手当を支払っている（労基26条） | ○ |
| 5 | 有期労働契約の労働者には、労働契約の期間、更新の有無、更新がある場合の判断基準などを明示している【裏面2参照】 | ○ | 17 | パートタイム労働者を含むすべての労働者に法定の年次有給休暇を与えている（労基39条） | ○ |
| 6 | 所定労働時間は、週40時間、1日8時間以内としている（労基32条） ※1ヵ月以内の期間の労働時間を平均し、週40時間以内とする場合は、その月の開始前に労働者各人に勤務表（シフト表）を示すなどして通知している | ○ | 18 | 労働者名簿・賃金台帳を作成し、保存している（労基107条、108条、109条） | ○ |
| 7 | 次のような時間がある場合、労働時間として算定している（労基32条） a 交替制勤務における引継ぎ時間 b 業務報告書等の作成時間 c 仕事の打合せ、会議等の時間 d 参加が義務付けられている行事や研修等 e 出張先から次の出張先までの移動に必要な時間 | ○ | 19 | 常時50人以上の労働者を使用しているため、産業医・衛生管理者を選任し、労働基準監督署に届け出た上で、必要な職務を行わせている（労安12条、13条） | / |
| 8 | 労働時間は、タイムカードや適正な自己申告などに基づき、適正に把握している（労基32条） [把握方法：] | ○ | 20 | 常時50人以上の労働者を使用しているため、衛生委員会を毎月開催している（労安18条） | / |
| 9 | 時間外労働・休日労働は、あらかじめ労働者代表と締結し、労働基準監督署に届け出た労使協定の範囲内で行わせている（労基32条、35条、36条） | ○ | 21 | 常時10人以上50人未満の労働者を使用しているため、衛生推進者を選任し、必要な職務を行わせている（労安12条の2） | ○ |
| 10 | 9の労使協定は、「時間外労働の限度に関する基準」（厚生労働省告示）の範囲内で締結している【裏面3参照】 | ○ | 22 | 労働者の安全と健康の確保のため、安全衛生教育を実施している（労安59条） | ○ |
| 11 | 休憩は、就業規則で定めた時間に、確実に取得させている（労基34条） | ○ | 23 | 労働災害防止のため腰痛予防対策や交通労働災害防止対策等に取り組んでいる | ○ |
| 12 | 休日は、毎週1回または4週を通じて4回以上与えている（労基35条）※「夜勤明け」の日は休日には該当しません | ○ | 24 | 雇い入れの際、及び1年以内ごとに1回（深夜業従事者には6ヵ月ごとに1回）、定期的に労働者に対し健康診断を実施している（労安66条） | ○ |
| | | | 25 | 健康診断の結果を労働者に通知し、有所見者に対しては医師の意見を聞くなどの事後措置を実施している（労安66条の5、66条の6） | ○ |
| | | | 26 | 働きやすい職場にするため、労働者からの仕事に関することや悩みごとなどを相談できる体制を整備している | ○ |
| | | | 27 | 労働基準法・労働安全衛生法の要旨や就業規則、労使協定等を職場に備え付けるなどの方法により労働者に周知している（労基106条、労安101条） | ○ |

◇点検実施年度：平成29年度

◇施設名：佐倉市青少年体育館