

**年度モニタリング
(平成 28 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】 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】 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す。																																										
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	<input type="checkbox"/> 市民体育館、青少年体育館 2館合計 160,115,000円（平成28年度支払額 32,023,000円（2館合計）） （平成26～28年度支払額 96,069,000円（2館合計）） 平成28年度支払額=市民体育館26,901,000円+青少年体育館5,122,000円																																										
市所管課	健康こ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。	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ののっとり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	B
	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 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	B
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。 ・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、利用料金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> <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。 ・遅番勤務（午後4時～9時）時には、女性のみシフトとにならないよう配慮しています。 <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、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。 <p>3. 一部業務委託（再委託）に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>4. 運営協力体制に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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、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。 <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、市に施設の現状や運営上の課題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。 ・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。
市	<p>○魅力ある独自事業の展開、ホームページや館内掲示板によるサークルの紹介、また利用者が気持ちよく使えるための環境づくり等、運営面における様々な工夫が見られます。</p> <p>○開館時間についても、各種行事に応じ柔軟に対応し、利用者の利便性の向上に繋がっています。</p> <p>○改善点としては、職員の接遇において、一部不適切な事例が見受けられるので、全職員が一律に意識を高くもって接客をするよう指導を徹底してください。</p> <p>○また閉館時の退館者確認が不十分であった事例が見受けられましたので、今後確認漏れの無いようチェックを厳重に行ってください。</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)	134,332	132,334	140,351	104.5	106.1
稼働率 (%)	78.9 (競技場) 23.2 (会議室) 60.3 (全体)	—	81.2 (競技場) 26.2 (会議室) 62.9 (全体)	—	—
利用料金収入 (円)	10,052,960	10,106,500	10,818,530	107.6	107.0
減免件数 (件)	371	—	480	129.4	—

【意見記述欄】 利用状況等分析

指定管理者	<p>□全体利用者は増加し、有料利用者は減少 □稼働率は向上</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人と前年度から6,019人増加、平成26年度と比べましても2,889人増加しています。バスケットボール興業の試合日数が減少したことや産業祭り・選挙など各種団体による大会参加者等の利用者数等によるものと考えられます。なお、有料利用者数で見ると、平成26年度118,893人から平成27年度122,035人へと3,142人増加、平成28年度117,185人と前年度に比べ4,850人減少しています。 ・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%と前年度に比べ2.3ポイント増加しています。 ・平成28年度以前から活動している団体のうち、平成27年度において活動がなかった団体を除く108団体に加え、平成28年度に新たに利用があった77団体に加え、185団体に利用されています。同様の把握方法で比較すると、平成27年度では167団体であったことから、18団体増加しています。 ・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人と個人利用人数は減少したものの個人利用件数は増加しています。空き枠対策、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>*種目：バドミントン72件216人(平均3.0人)、バスケットボール・ミニバス29件</p>
-------	--

	<p>93人（平均3.2人）、新体操30件63人（平均2.1人）、バレーボール20件71人（平均3.6人）、バトントワリング8件12人（平均1.5人）等々</p> <ul style="list-style-type: none"> 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人と前年度に比べ2,308人増加しています。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%対前年度伸び率34.5ポイントとなっています。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>□利用料金収入</p> <ul style="list-style-type: none"> 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か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、ほとんどの利用者が平成25年度利用料金収入として会計処理したことにより、平成26年度の利用料金収入額にマイナスに影響しています。平成27年度利用料金収入は平成26年度利用料金収入と比較しても約115万円の増、平成28年度利用料金収入は平成27年度利用料金収入と比較しても約77万円の増であることから、ほぼ同額で推移したと言えます。 <p>□減免（免除）件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>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 style="text-align: center;">市</p>	<p>○有料利用者数は減少していますが、稼働率及び利用料金収入は前年度を上回っています。また、利用件数も増加していることから施設のニーズは依然として高まっていると考えられます。</p> <p>○利用料金収入の増加理由については、魅力ある独自事業の実施や、トレーニング室の設備向上、ホームページによる効果的な情報発信等の工夫が効果をあげ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）	41,338,783	37,028,216	41,517,497	100.4	112.1
支出（円）	38,355,873	37,058,528	38,160,727	99.5	103.0
収支（円） 〈収入－支出〉	2,982,910	-30,312	3,356,770	112.5	-11,074.1
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	24.3	27.3	26.1	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	43.2	47.1	51.2	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	13.6	13.5	12.2	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	286	280	272	95.2	97.1
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	200	203	192	95.7	94.3

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・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円の黒字と推移しており、当初からの5年間で単純に総計すると7,466,866円の黒字となっています。 ・平成28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人件費約210万円、施設管理消耗品費約24万円、施設維持管理委託料約24万円、機器保守点検委託料約20万円、工事請負費約27万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トレーニング室のLED化、平成27年度に弓道場のLED化を図りましたが、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いく必要があります。 ・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
市	○平成28年度も昨年に引き続き黒字額の増額となり、健全かつ安定した資金運営を行っています。

○平成28年度はトレーニング室のLED化がなされ、電気料金の削減効果が期待されます。
今後も施設の老朽化に伴い、計画的に施設の維持補修を検討してください。

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、予約や利用料金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>○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・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回利用できるもの。利用料金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>○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、初心者講習会を開催継続します。</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・弓道等個人利用する場合に利用いただけるよう、個人利用カードを継続発行します。</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な状況にあります。回数券は、個人利用時に全て対応できるものとしており、個人利用者の利用申請手続きの簡素化と事務の効率化を図りました。また、青少年体育館を合わせて受託することとなったことから、2館共通利用券としました。</p>
<p>○広報活動</p> <p>①独自のホームページ制作と運用</p> <p>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・連絡等利便性を高めるとともに、落とし物案内等を行い、利便性の高いホームページの運用を行います。</p> <p>②広報紙の発行</p> <p>ニュースレターとして、教室案内や体育館関係の情報を適宜発行し、施設の情報を伝えます。</p>	<p>①予約状況の日々更新、落とし物・忘れ物情報発信、体育館広報紙（ニュースレター）の配布など、情報発信の充実を図りました。また、予約状況をパソコンで確認できるよう市民体育館館内に設置しました。</p> <p>②教室案内、ニュースポーツの紹介、トレーニング機器の使用法、熱中症注意情報など、適宜発行しています。独自事業である運動教室案内については、各公民館、各保健センターで配布協力頂</p>

	<p>きました。また、日常的に館内配架・配布するとともに、ホームページからの配布を行っています。</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目指し、市民の健康づくり支援を目指し開催します。</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。</p>	<p>(1) 第1回：リフレッシュヨガ</p> <p>日時：平成28年6月2日・9日・16日 木曜日 全3回 13時30分～14時40分 70分</p> <p>定員：30名（先着順）申込者：15名 料金：3回分1,500円（保険料込） 収入：22,500円</p> <p>参加者：第1回15名、第2回14名、第3回14名 延べ43名（2名キャンセル）</p> <p>[参加者アンケート] 最終回に参加者を対象にアンケート実施</p> <p>(2) 第2回：かんたん太極拳</p> <p>日時：平成28年10月6日・13日・20日・27日 木曜日 全4回 13時30分～14時40分 70分間</p> <p>定員：25名（先着順）申込者：10名 料金：4回分2,000円（保険料込） 収入：20,000円</p> <p>参加者：第1回10名、第2回10名、第3回9名、 第4回8名 延べ37名</p> <p>[参加者アンケート] 最終回に参加者を対象にアンケート実施</p> <p>(3) 第3回：骨盤すっきり</p> <p>日時：平成28年10月31日・11月7日・14日・ 21日 木曜日 全4回 10時30分～11時40分 70分</p> <p>定員：25名（先着順）申込者：26名 料金：4回分2,000円（保険料込） 収入：52,000円</p> <p>参加者：第1回24名、第2回26名、第3回26名、 第4回20名 延べ96名（1名キャンセル）</p> <p>[参加者アンケート] 最終回に参加者を対象にアンケート実施</p> <p>(4) 第4回：たのしいヨガ</p> <p>日時：平成29年2月2日・9日・16日 月曜日 全3回 13時30分～14時40分 70分</p>

	<p>定員：25名（先着順）申込者：14名 料金：3回分1,500円（保険料込） 収入：33,000円 参加者：第1回11名、第2回13名、第3回13名 延べ37名（2名キャンセル） [参加者アンケート]最終回に参加者を対象にアンケート実施 特記：指定管理者教室事業から、参加者によりこれまでに3団体（エアロビクス、ヨガ、フラダンス）が結成され、活動が継続しています。</p>
<p>○物販事業 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、清涼飲料水は省エネ型自動販売機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。 ・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排出量縮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、平成27年度に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的状態となる全蛍光灯33灯LED化。平成

	<p>28年度にトレーニング室天井は稼働率が極めて高く、不具合が生じた際の営業中蛍光灯交換が不可能な状態となる全蛍光灯 31 灯 LED 化を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、PPS からの調達を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ (株) F-Power との PPS(Power Producer and Supplier) 電気需給契約を継続し、新電力により伝記を購入しています。 ・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、利用料金徴収、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。市民からの利用要望がありました一輪車や利用制限はありますがドローンの使用など協議したのち利用可能となった種目や使用目的はありますが、マーチングバンドなど、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、その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

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>○ホームページや館内掲示板におけるサークル情報の紹介や、独自事業のスポーツ教室から派生した新規サークルの立ち上げ等により、地域のスポーツコミュニティの場を生み出し、当市のスポーツ振興に貢献していると評価できます。</p> <p>○利用者より熱中症対策や、予約システムの見直しを要望する意見も多くいただくため、導入経費の問題も考慮しながら慎重に検討していきたいと考えています。</p>

⑤利用者満足度調査報告

<p>実施方法等</p>	<p>□平成 28 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～11 月 30 日 (61 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 28 年度利用者満足度調査結果 ・配布調査票数:1,371 票 (web 回答含む) ・Web 回答票数:10 票 ・有効回答数:377 票 (内訳:用紙回答 367 票+web10 票) ・回答率:27.3% ※377/1,381 * (参考)平成 27 年度利用者満足度調査結果 (H27.10/1～11/30) 配布部数:1,256 票 (内訳 1,245+web11) ※ウェブ回答数:11 有効回答数 386 票(内訳 375+web11) 回答率 30.7% 平成 26 年度利用者満足度調査結果 (H26.10/1～11/30) 配布部数:1,644 票 (内訳 1,633+web11) ※ウェブ回答数:11 有効回答数 393 票(内訳 382+web11) 回答率 23.2%</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 5 回:平成 28 年度:83.8% (満足 31.5%・やや満足 52.3%) ・配布部数 1,381 票・有効回答数 377 票・回答率 27.3% [推移] (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%)</p>

・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）

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 83.8%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。前年度の「満足」「やや満足」の合計が 83.7%となっており、満足度が高くなっていることがわかります。

設問：市民体育館の総合的評価：①満足②やや満足③やや不満④不満 及び選択理由
全体の傾向

「満足」、「やや満足」の合計が 83.8%（平成 27 年度：「満足」、「やや満足」の合計が 83.7% 平成 26 度：「満足」「やや満足」の合計 82.0%）、「やや不満」、「不満」の合計が 16.2%（平成 27 年度：「やや不満」、「不満」の合計が 16.3% 平成 26 度：「やや不満」「不満」の合計 18.0%）となり、昨年と同じ傾向になっています。

性別間の分析

男性では、「満足」、「やや満足」の合計が 89.4%（平成 27 年度：「満足」、「やや満足」の合計が 89.4% 平成 26 度：「満足」「やや満足」の合計 84.6%）、「やや不満」「不満」が 10.6%（平成 27 年度「やや不満」「不満」が 10.5% 平成 26 度：「やや不満」15.4%）となっています。

女性では、「満足」、「やや満足」の合計が 80.1%（平成 27 年度：「満足」、「やや満足」の合計が 80.1% 平成 26 度：「満足」「やや満足」の合計 80.4%）、「やや不満」、「不満」の合計が 19.9%（平成 27 年度：「やや不満」、「不満」の合計が 19.9% 平成 26 度：「やや不満」「不満」の合計 19.7%）となっています。

性別×年代の分析

男性の 20 代、40 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、60 代、70 歳以上では 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、50 代で合計が 20.0%と最も高い比率を占めています。

女性の 20 歳未満、「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 50 代では 6 割、60 代では 7 割、50 代では、「満足」「やや満足」の合計が 8 割を超えています。20 代、30 代、70 歳以上では 8 割、40 代では 9 割を超えています。「不満」「やや不満」の回答では、50 代で合計が 30.4%と最も高い比率を占めています。

全体を通して（抜粋）

総合評価を選んだ理由では、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。

回答者の意見等	対応策等
□満足 ①清潔感があり、気軽に利用できる ②受付が親切	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接遇研修を行っていますが、何よりも直接皆さま

	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スタッフの方々の印象も良く室内の清掃も頻繁 できれい。建物の老朽化がやや心配。そちらに力 を入れてほしい。 ②インディアカ専用ネット導入で利用しやすくな った。	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 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。
<input type="checkbox"/> やや不満 ①トイレを洋式化して欲しい ②冷房の対応がなく暑い。 ③全体的に運動用具、備品が古く、不備もある。	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有料制となっていることから、競技場に扇風機 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。
<input type="checkbox"/> 不満 ①体育館への道路幅の狭さ。駐車場が砂利、水溜 りで最低。 ②電話先着順による予約の取り方や時間が不満。 柵が埋まれば良いという考え方は困る。	①駐車場出入口につきましては、これまでの関係 協議において、必要最小限とするようことの結論 を得ていると聞いております。駐車ロープにつま 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 に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。
<input type="checkbox"/> 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83.8% 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。	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。

[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">・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 83.8%（平成 27 年度：83.7% 平成 26 度：82.0%）と好意的に受け止められているものと考えています。・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 割を超えていることから、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>○今後とも利用者の声に耳を傾けながら利用者のニーズを把握し、サービスを向上させていただきたいと考えます。</p> <p>○今後の課題として、予約方法や施設の老朽化、熱中症対策等が挙げられますが、市と指定管理者で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います。</p>

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・稼働率の維持向上、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。 ・平成 27 年度の弓道場全灯 LED 照明への転換に続き、28 年度もトレーニング室全灯 LED 照明への転換を実施し、営業中の高所的作業での蛍光灯交換の減少により労働安全環境の改善が図られたばかりではなく、トレーニング室の照度が格段に向上し、利用者サービスの向上につながったものと考えています。 ・故障が原因で平成 27 年度に 2 階トイレ男子和便器を洋式便器に交換しましたが、高齢社会に対応した体育館としていくためにも、またアンケートでの要望も多いトイレの洋式化は今後の検討課題と考えています。 ・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。 ・平成 27・28 年度に佐倉城跡発掘調査・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 6 件ありました。 ・老木化した桜、てんぐす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、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>○平成 28 年度においては、昨年度の弓道場の LED 化に引き続き、トレーニング室の全灯 LED 化が実施され利用環境の向上に繋がりました。今後とも収支をみながら施設環境の向上に努めてください。</p> <p>○利用満足度も 8 割以上と高い水準にあり、概ね良好な管理・運営がなされています。最終目標の平成 30 年度満足度 95%を目指し、今後とも利用者が気持ちよく利用できる環境づくりを検討してください。</p>

年度モニタリング
(平成 28 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す。
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 26～28 年度支払額 各 96,069,000 円） ※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 26～28 年度支払額 15,366,000 円）
市所管課	健康こ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。	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ののっとり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 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。	—	—
	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はないか。	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（コンピュータウィルス対策等）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。 6. 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準 <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。 7. 事業計画書及び事業報告に関する基準 <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。 8. 連絡調整に関する基準 <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。
市	<ul style="list-style-type: none"> ○ 概ね良好な水準で管理・運営がなされています。 ○ 日頃より、市と密接な連絡をとりながら、課題の把握・トラブル対応に柔軟に対応しています。

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)	11,109	11,135	11,181	100.6	100.4
実利用者数 (人)	—	—	—	—	—
稼働率 (%)	69.9	—	69.8	—	—
利用料金収入 (円)	1,265,160	1,258,252	1,288,270	101.8	102.4
減免件数 (件)	1	—	5	500.0	—

【意見記述欄】 利用状況等分析

指定管理者	<p>□利用者の増加</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、8団体増・12団体減（平成27年度：7団体増・8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69.8%となっており、対前年0.1ポイント減少（平成27年度：69.9%、対前年0.7ポイント増加）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制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ので、今後の課題です。 <p>※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。</p> <p>□利用料金収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>□減免（免除）件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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られており、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件増加しております。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。
市	<p>○利用者数及び利用料金収入が増加しています。今後、稼働率を上昇させていくために、効果的な施設の周知方法の検討や、時間枠設定の検討等を行いながら利用者数の増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）	6,510,423	6,380,252	6,518,889	100.1	102.2
支出（円）	3,493,043	6,351,096	4,074,900	116.7	64.2
収支（円） 〈収入－支出〉	3,017,380	29,156	2,443,989	81.0	8,382.5
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	19.4	19.7	19.8	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	74.5	47.3	75.3	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	10.5	16.5	11.7	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	314	570	364	115.9	63.9
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	461	460	458	99.3	99.6

【意見記述欄】 経営分析

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・黒字額が減少していますが、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場合の利用について、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。 ・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>○黒字額が昨年度より減少していますが、収支自体は大幅なプラスとなっているため、次年度以降も、佐倉市民体育館とのバランスを考えながら収支の範囲内で老朽化した備品及び施設の修繕を進めてください。</p>

	○1時間料金での運用については利用状況や利用者のニーズを踏まえつつ、検討すべき課題と認識しています。
--	--

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 ニュースレターとして、適宜、課題等をとらえて発行します。</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>○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>	<p>歴史的な建築物の美観を損なわないように、自動販売機に、同色のシールを活用した意匠としています。</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"> ・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 施設を継続して利用いただくために、快適な利用</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。

<p>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"> ・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 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ます。</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 (lx) 程度であり、JIS 基準卓球練習時照度 200Em (lx) は確保されていないことを確認しています。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します。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ませんが、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ます。</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しています。</p> <p>測定時は、数本の蛍光灯交換が終了していませんが、卓球台に係るエリア上は全て点灯状態です。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ます。</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ます。</p>
---	---

[意見記述欄] 業務実施状況確認	
指定管理者	<p>①予約受付、利用料金徴収、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とど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>
市	<p>○佐倉市民体育館でのノウハウを活かし、適切に施設を管理運営されていると評価しています。</p> <p>○施設の老朽化が課題となっているため、日々の修繕が必須となる状況ではありますが、指定管理者にて日常的に安全点検を行い、要補修箇所に対しては柔軟に対応していると評価しています。</p>

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	<p>○平成 28 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 28 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
回答数等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 配布調査票数：137 部（配布票数：平成 27 年度 142 部 26 年度 194 部） ・ 有効回答数：79 票（回答数：平成 27 年度 113 票 26 年度 76 票） ・ 回答率：57.7%（回答率：平成 27 年度 79.6% 26 年度 39.2%）
実施結果	<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 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ますが、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ます。</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考えられます。</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>

	<p>※平成 27 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「89.7%」＝「満足 47.2%」＋「やや満足 42.5%」</p> <p>②運動用具・備品：満足度「51.4%」＝「満足 19.6%」＋「やや満足 31.8%」</p> <p>③屋内・屋外の安全性：満足度「89.5%」＝「満足 40.0%」＋「やや満足 49.5%」</p> <p>【施設運営】</p> <p>①掲示物・案内：満足度「96.7%」＝「満足 35.6%」＋「やや満足 60.9%」</p> <p>②意見、苦情等の受付手段・機会：満足度「87.8%」＝「満足 32.9%」＋「やや満足 54.9%」</p> <p>③意見、要望、苦情等への対応：満足度「83.0%」＝「満足 32.9%」＋「やや満足 46.3%」</p> <p>【職員について】</p> <p>①接遇の態度（言葉遣い等）：満足度「96.7%」＝「満足 67.4%」＋「やや満足 29.3%」</p> <p>②身だしなみ（名札・清潔感）：満足度「100%」＝「満足 68.5%」＋「やや満足 31.5%」</p>
--	---

回答者の意見等	対応策等
<p>【①運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空き時間がないようにつめてたくさんのグループが使えるようにして欲しい！！昼の 1 時間・夕方の 2 時間など空白が多すぎる！！ ・屋外・屋内とも手入れをしてくださり気持ちよく利用させて頂いています。とてもおもむきのある建物ですし居心地良いです。 ・古い施設を大切に使用している感じ良い ・予約がきちんととれることです ・用具が古い ・シャワーがほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約時間割については、利用団体数の状況を勘案し、現在の受け付け方法が妥当と考えています。 ・空白の 1 時間帯対策として、予約により生じる空白の 1 時間に関しては、基本料金が 2 時間単位であるため、1 時間料金で利用できないか市と協議をしましたが、条例の主旨から適当ではないとの結論に至っています。 ・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。 ・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。 ・公共下水道への接続工事を含め、新たな建築物の建築等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は難しいものと判断しています。
<p>【②空調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・湿度が高い時に床が結露してきけんな時がある。 ・空調設備を完備してほしい。床が湿気ですべりやすくなっている。 ・夏場はくそ暑い！ ・雨の日は床が滑ってころんだ。2 回。アブナイので何とかして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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行われていますので、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。 ・床の保護から、体育館用ワックス塗布してきたこともあり、結露しやすい床面になっています。競技によって床の状態評価は様々ですが、滑りに対してはモップ掛け等で対応いただきたいと思っています。
<p>【③トイレ】</p>	<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

<ul style="list-style-type: none"> ・トイレがかなり古いので、新しくなしてほしいです。 ・トイレが使いにくい ・トイレを新しくして欲しい ・トイレを変えて欲しい ・トイレ不満 ・トイレが不満 ・トイレをキレイにお願いします ・トイレをキレイに（水洗に） 	<p>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は難しいものと判断しています。</p>
<p>【④照明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少しくらいので明るい照明をお願いします。 ・電気を明るくしてほしい。 ・照明が暗い。・照明が暗い ・暗いです ・暗い。 ・卓球場ですが暗くて球が見えにくい。電球の取替お願い申し上げます。 ・電気（体育館内）を明るくしてほしいです。高齢者が多いので活動中（卓球）に明るい電灯だと大変助かります。是非ご検討お願いします。 	<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しています。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します。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ませんが、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ます。</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しています。</p>
<p>【⑤卓球】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球台を変えて欲しい。キズだらけで手を切ったり手を引っかけて怪我をした事がある。 ・卓球台がガタガタなんで少しメンテナンスして欲しいです。 ・ネットが古くなり使いづらい。台が変形している。 ・卓球台が悪い ・[再掲] 卓球場ですが暗くて球が見えにくい。電球の取替お願い申し上げます。 ・[再掲] 電気（体育館内）を明るくしてほしいです。高齢者が多いので活動中（卓球）に明るい電灯だと大変助かります。是非ご検討お願いします。 	<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しています。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します。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</p>

	<p>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ます。</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しています。</p>
<p>【⑥職員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の方がいつも気持ちの良いあいさつをしてくれる。9時に行くとそうじがすでに終わっていてきれい。 ・言葉使いが良くなった。 ・職員の態度が良い、良く掃除されている ・ていねいで親しみやすかったです。ありがとうございました。 ・[再掲] 屋外・屋内とも手入れをしてくださり気持ちよく利用させて頂いています。 	<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」としています。満足度調査項目でも、「運動用具・備品の満足度（54.2%）」を除く7項目の満足度平均では89.7%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54.2%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、卓球関係にとど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、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。
市	<p>○職員の接遇に関しては、アンケートにおける満足度が100%に近く、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>○一方、アンケートにおいて満足度を下げている要因として、照明の暗さや、トイレ環境等の施設面の問題点が挙げられていますので、市と指定管理者による計画的な対応が</p>

求められていると認識しています。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
指定管理者	<p>□指定管理受託3年目として、概ね適切な管理運営が行われたものと判断しております。</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の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。日曜日は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。 <ul style="list-style-type: none"> * 便器数：男性用：小便器3・和式大便器1、女性用：和式2 ・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。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か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。このため、当面は予約により残された1時間枠の利用促進が課題となりますが、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あると考え、1時間料金での使用について、今後とも協議をしてまいりたいと考えています。
市	<p>○平成28年度は指定管理期間の3年目となりノウハウも蓄積され、概ね良好な水準で管理がなされていると評価しています。</p> <p>○今後とも、課題となっている老朽化の問題やトイレの問題を解決すべく、市と指定管理者一体となって計画的に対応することが必要であると認識しています。</p> <p>○今後とも日常的に点検を行い、老朽箇所の早期修繕に努め、長期的に利用者が気持ちよく使用できるよう管理していただくことを期待します。</p>