

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	健康づくり推進部 スポーツ都市推進課
評価対象期間	平成 30 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 年 3 月 31 日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市総合体育館外 13 施設				
	所在地	龍ヶ崎市中里 3 丁目 2 番地 1 外				
	関係条例等	龍ヶ崎市都市公園条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市総合運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市高砂運動広場の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則				
	設置目的	龍ヶ崎市スポーツ推進計画では、誰もが健康で楽しめる生涯スポーツ社会の実現を目指しています。同計画の基本施策の一つに「スポーツ施設の整備・充実と有効活用」を掲げ、龍ヶ崎市総合体育館（たつのこアリーナ）をはじめとする様々なスポーツ施設を設置しています。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	たつのこまちづくりパートナーズ 代表企業 株式会社コナミススポーツクラブ ※コナミススポーツ株式会社 H31.3.30 社名変更 構成企業 常陽メンテナンス株式会社 / 東洋グリーン株式会社				
	所在地	代表企業 東京都品川区東品川 4 丁目 10 番 1 号				
	事業内容	株式会社コナミススポーツクラブ スポーツ施設、遊技場施設等の経営 スポーツ教室、カルチャースクール等の経営 等 常陽メンテナンス株式会社 建築物の環境衛生に関する総合管理 電気通信機器、空調設備等の保守 管工事業、土木工事業、道路公園管理 等 東洋グリーン株式会社 公園、緑地、グラウンドの管理 等				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用許可及び取り消しに関する事 ・ 施設及び備品の維持管理に関する事 ・ 施設の利用料金の徴収に関する事 ・ スポーツ教室など自主事業の実施に関する事 ・ 利用者アンケート調査の実施に関する事 				
指 定 期 間		平成 26 年度 ～ 平成 31 年度（6 年間）				
総合評価（年度評価）		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
		A	A	A	A	A

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

たつのごアリーナ事務室等余剰スペースの活用について

たつのごアリーナ事務室は、職員が大会利用者や業者等との打ち合わせ場所として日常的に使用し、また来館者の個人情報や金銭の管理及び館内空調・放送設備・防犯カメラ等の機械を制御しているため、不特定の方が利用するのは難しい状況である。アリーナ事務室以外の余剰スペースについては、アリーナ控室（2部屋）及び本部役員室を、スポーツ団体等利用者の打合せ場所として大会開催時は無料で貸し出しているほか、トップアスリート支援として、メインアリーナ壁面にスポーツクライミング（野口啓代選手用）のスピード競技用15mの壁を設置し、また、利用頻度の少ない役員室にボート競技用のトレーニングマシンを設置し、市内在住のオリンピック・パラリンピック出場候補選手専用練習場として活用した。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 事業計画に掲載した市民の健康増進に即した年齢・時代にあった教室の開催，イベント等を着実に実施している。利用者数は417,052人で前年度の436,383人から19,331人減少しているが，工事等の閉鎖期間を考慮した通年換算でみると，実質的な利用者はほぼ例年並みである。(通年換算：H30年度437,075人 H29年度441,041人)</p> <p>なお，平成30年度の利用者数の目標である377,500人を大きく上回っている。(目標到達率110%)</p> <p>② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるため，次の取り組みが実施された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウエルカムチケット利用者数・・・プール83人 トレーニング室83人 計166人 (H29：200人) ・たつのごアリーナ・フィールド・スタジアムの無料開放デーの実施 ・お友達紹介カードの導入・・・お友達の紹介により1回に限り無料でプールまたはトレーニングジムを利用できるようにした。(利用者10名) ・教室の充実・・・コース型教室(ヨガ・アクアビクス等)・高齢者向け健康教室・都度有料教室(ボディパンプ・ボディジャム等)など，利用者に合わせ様々な教室を実施。 <p style="text-align: center;">→ 平成30年度教室利用者数：H30：47,895人 (H29：56,959人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H30年度新規教室・・・子ども向け Jr 体操スクールの実施・龍ヶ岡公園テニスコートでのテニス教室の実施。 ・茨城国体に向けた協力・・・会議への参加 横断幕の設置 リハーサル大会の協力支援 ・大相撲夏巡業「龍ヶ崎場所」・・・周知から当日の対応及び開催後の「大相撲巡業思い出コーナー」の設置等の協力支援 ・ボルダリング設備の運用・・・利用促進を図るため無料体験教室・親子体験教室・記録会等を実施 ・龍ヶ崎市のトップアスリートであるボルダリングの野口選手の専用練習場所の提供 ・龍ヶ崎市内の AED 設置場所マップを作成しアリーナの壁に掲示 <p>③ 来場者が多数見込まれる大会等が開催される際には，龍ヶ岡公園テニスコート等の駐車場を適宜開放する等，施設を一括して管理しているメリットを活かした柔軟な対応が図られている。</p> <p>④ 各施設の点検・検査を仕様書に定める基準に従い適切に行っている。苦情のあった屋外施設の備品についても施設巡回を増やし壊れたものなど事前に取り換える等行った。</p> <p>⑤ 指定管理者独自のホームページの作成・運用の他，施設案内パンフレット等の作成も行われている。各種教室の開催周知も教室の出入り口にボードを設置し掲示するなどして利用者に分かりやすいよう適切な方法で行われている。</p>			

(2) 利用者の満足度			
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	20	A	16
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① アンケートは、「受付・フロント」や「プログラム（各種教室）」、「トレーニング室」、「プール」、「トイレ・ロッカー」等について行い、個人利用と団体利用とで、調査対象を分けて実施している。結果は、全体的に概ね4点程度であり、利用者から高い満足度が得られていると言える。</p> <p>② アリーナにご意見BOXを設置し、寄せられた意見に回答を添えて、アリーナ掲示板に色分けし見やすく掲示するとともに、寄せられた意見に対して、対応が可能なものについては、迅速に協議を行い、運営への反映がなされている。 →更衣室の清掃/アメニティの強化 トレーニング室利用（ルール・マナー）についてPOPを掲示 卓球タイムのボール補充等 利用者懇談会を開催し、利用者から直接意見を聞く機会を設け「たつこのアリーナ向上委員会」を開催。</p> <p>③ 寄せられた意見への回答は、当初、アリーナ掲示コーナーにのみ掲示していたが、プールのみ利用者には見えないとの意見を受け、プール更衣室付近へも掲示を行う等の対応がなされている。</p> <p>④ 料金表示やイベント案内等については、適切に掲示がなされ、利用者への情報提供がなされている。また、③で記載した意見への回答についても2か所で掲示がなされている他、利用上の注意等についても適宜施設内に掲示し利用者への注意喚起が行われている。</p> <p>⑤ JVとしてのメリットを運営に活かして、コナミススポーツクラブでは、コース型教室や1回単位で参加できる教室の開催、最新のレスミルズプログラムの導入等を、東洋グリーンはフィールドの芝生管理を行っており、利用者や大会主催者等から高い評価を受けている。</p>			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	16
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	A	16
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① JVとしてのメリットを活かして、施設の受付業務やスポーツ教室はコナミスポーツクラブ、公園の除草やアリーナの日常設備点検・清掃などは常陽メンテナンス、フィールドやスタジアムの芝生やグラウンド整備は東洋グリーンと、それぞれの得意分野を担当することで、経費削減に努めている。</p> <p>また、スケールメリットを活かした本社一括購入（事務用品、プール管理に伴う薬品、トイレトペーパーや管球品など）、アリーナにおける夏季のエアコン使用における設定温度の遵守等の取組みも行っている。</p> <p>② 事業計画に基づき適切に予算を執行し黒字経営となった。また、利用料金収入が想定額を大幅に超えたため協定に基づく市への納付金は793,386円（利用料金収入想定額を超えた額の30%）となった。</p> <p>③ 設備の定期保守点検業務や測定・検査業務、機械警備など再委託しているものもあるが、仕様書に定めた適切な水準で行われているとともに、指摘等があった場合には速やかに対応している。</p>			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	24
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① 仕様書に基づき適正に職員が配置されている。また、配置に当たっては、資格を有した責任者の下にスタッフを配置し、適切な対応に努めている。また、地元雇用を積極的に推進し、アルバイトを中心に約60名を雇用している。（内流通経済大学の学生10名）</p> <p>② プールで溺れた人の救助訓練を中心に屋外プールの運営訓練、利用規則など毎月様々な研修を行っている。また、自衛消防訓練やAED講習の他、トレーニング室やプール、スタジアム等での緊急時対応訓練や、接客・接遇研修を行い、職員各自のスキルアップのための取組みがなされている。</p> <p>③ 市のイベントへの職員派遣・協賛品提供の協力、龍ヶ岡公園でのイベント開催時における駐車場の提供等、市の事業に対して積極的に協力いただいている。</p> <p>また、アリーナ施設内の社会福祉協議会が運営する「たつのかフェ」と販売物品のすみわけを行うなど良好な関係を構築している。</p>			

(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など				
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	15	A	12	
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。				
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。				
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。				
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。				
【評価の理由, 要因・原因分析】				
① 個人情報の取り扱いについては, マニュアルに沿った運用をしている。また, 随時, 研修を行うとともに, 運用上の問題はないかを確認している。				
② 利用者への不当な差別的取扱いがないよう「お身体の不自由な方の利用基準」を定めるとともに, 接客・接遇・研修を行っている。				
③ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか, 日常の事故防止に向け, 業務責任者を中心とした施設の日常点検が適切に実施されている。また, 職員研修の中で救急救命講習等を実施し, 施設内で急病人や怪我人が発生した場合でも即応できる体制を整えている。				
④ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか, 各施設において, 緊急時連絡網及び危機管理マニュアルが整備されている。また, 職員の管理の死角等, 危険個所には注意喚起 POP・サインの掲示等を行い, 利用者の安全を確保している。				
⑤ 大会開催中の事故や怪我等については, 主催者と連携してスムーズな対応を行っている。なお, 8月に64才女性がプールで転倒し頭部を打撲するという事故が発生した。適切に対応し(救急搬送～診断～異常なし～家族引継ぎ)後日感謝の言葉をもらう。				

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標(計画)を大幅に上回り, 優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標(計画)を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標(計画)を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標(計画)を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	80点	総合評価	A
[総評]			
<p>指定管理者である構成企業3社が有しているそれぞれのノウハウを活かして, 優良な管理運営がなされている。特に利用者数が目標数を大きく上回ったこと(実績数:417,052人, 目標数:377,500人, 目標到達率110%)や利用料金収入の一部が市に還元(約79万円)されたこと, さらには利用者アンケートにおいて, 利用者から概ね高い満足度が得られていること等は高く評価できる。</p> <p>また, 大相撲夏巡業「龍ヶ崎場所」の開催や国体のリハーサル大会の運営協力及び大相撲開催後の展示コーナーの設置などの協力も高く評価できる。</p>			
[改善を要する事項]			
<ul style="list-style-type: none"> ・たつのこフィールド・たつのこスタジアムの平日昼間の稼働率が低い場合, 平日昼間の利用が想定される高齢者等が利用しやすいよう, 施設の運用見直し及びサービスの改善を図ること。 ・競技用備品等の管理場所を明確化し, 定期的な点検及び老朽化した備品の更新等, 適正管理に努めること。特に, たつのこフィールドについては, 第三種公認陸上競技場であることから競技大会に支障がないよう備品の適正な管理を徹底すること。 			

	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

利用者数が目標値を大きく上回ったほか、アンケート結果はアリーナのみならずフィールド及びスタジアムについても高い利用者満足度を得ており、総じて良好な運営がなされていると評価する。

利用者の意見の把握に努め、より良い管理運営を目指した取組みを継続していただきたい。

なお、令和元年9月以降はコミュニティバスの運行路線や運行ダイヤが変更され、利用者の利便性が高まることから、これを周知し利用者の増加に結びつけていただきたい。

管理運営実績データ

事業計画の内容	施設名	龍ヶ崎市総合体育館外 13 施設
	サービス向上への取組み	スポーツ教室の拡大/開館日数の増加/ウエルカムチケットの導入/多言語の館内放送導入/ 意見箱設置/利用者アンケート/お友達紹介カード など
実績	自主事業	スポーツ教室の実施/レンタルシューズ・レンタルロッカーの貸出/フィットネスウェア・水着・トレーニングに適したドリンク等の販売/高砂体育館への自動販売機設置
	運営状況	<p>Ⅰ 管理施設一覧</p> <p>① 総合体育館「たつのこアリーナ」</p> <p>② 陸上競技場「たつのこフィールド」(第3種公認競技場(日本陸上競技連盟))</p> <p>③ 野球場「たつのこスタジアム」, 多目的広場1面</p> <p>④ 高砂体育館</p> <p>⑤ 小貝川市民運動公園 多目的広場, ゲートボール場1面, 野球場1面 多目的広場, ソフトボール3面, サッカー場2面</p> <p>⑥ 高砂運動広場 野球場1面</p> <p>⑦ 若柴公園 テニスコート3面</p> <p>⑧ 城南スポーツ公園 テニスコート3面</p> <p>⑨ 大正堀川運動公園 テニスコート3面, 野球場1面, サッカー場1面</p> <p>⑩ 龍ヶ岡公園 テニスコート8面</p> <p>⑪ 工業団地運動公園 野球場2面</p> <p>⑫ 北竜台公園 野球場1面, ディスクゴルフ場5ホール</p> <p>⑬ 横田川運動公園 サッカー場1面</p> <p>⑭ 羽原川運動公園 サッカー場1面</p> <p>取組み</p> <p>スポーツ教室 コース型教室(3ヶ月・1ヶ月)・高齢者無料教室・都度有料教室など H30よりテニスタイムの導入/子ども向け体操教室の実施 利用者数47,895人</p> <p>開館日の増加 7/16(月)~8/31(水)は月曜日もアリーナを開館し, 7日増</p> <p>ウエルカムチケット 転入者へアリーナプール又はトレーニング室の1回無料チケット配布 有効期間:1年間 利用者:プール83 トレーニング室83</p> <p>多言語館内放送 平成26年度から, 日本語, 英語, 中国語, 韓国語による館内放送</p> <p>意見箱設置 平成26年度から, 1Fロビー, B1プールロビーに設置 寄せられた意見に対して月毎に掲示</p> <p>イベントの実施 祝日における特別レッスン・成果発表会や体力測定等の開催</p> <p>無料開放デーの開催 たつのこフィールドにおいてオープンフィールド・オープンウォーキングを月1回以上開催。たつのこスタジアムにおいても無料開放デーを実施</p>

		H25(直営)	H26	H27	H28	H29	H30	
利用状況	利用者総数	366,049	416,831	442,928	416,148 ※通年換算436,962	436,383 ※通年換算441,041	417,052 ※通年換算 437,075	
	(以下内数)							
	たつのこアリーナ	221,128	243,836	261,603	260,324	270,733 ※通年換算275,391	257,935 ※通年換算 274,063	
	内メインアリーナ	47,411	53,961	59,240	56,233	62,036	50,111 ※月平均5,275 ※通年換算63,300	
	内サブアリーナ	17,289	17,405	17,163	16,027	14,002 ※月平均1,555 ※通年換算18,660	18,435	
	内多目的室	8,774	10,861	11,659	13,143	15,292	17,103	
	内柔剣道場	32,198	33,744	36,046	34,278	35,256	32,317 ※月平均2,938 ※通年換算35,256	
	内プール	78,584	85,985	88,600	90,286	89,650	86,650	
	内トレーニング室	36,872	41,880	48,895	50,357	54,497	53,319	
	たつこのフィールド	42,377	53,167	58,294	29,154 ※月平均4,164 ※通年換算49,968	42,295	52,167	
	たつこのスタジアム	17,376	19,241	13,182	18,496	16,573	12,931	
	高砂体育館	11,484	13,302	15,116	15,669	15,199	11,681 ※月平均1,298 ※通年換算15,576	
	その他屋外施設	73,684	87,555	94,733	94,789	91,583	82,338	
	<p>○休場履歴：H30.4.3～H30.6.13まで たつのこアリーナ照明 LED 化工事(稼働月：9.5ヶ月) H30.5.7～H30.6.7まで 柔剣道場照明 LED 化工事(稼働月：11ヶ月) H30.7.26～H30.10.12まで 高砂体育館 LED 化等改修工事(稼働率：9ヶ月) ※ 休場履歴のあるものについては、月平均・通年換算の人数を記入しています。</p>							
	利用料(使用料)収入及び減免の状況	■料金収入実績(円)						
H24(直営)		H25(直営)	H26	H27	H28	H29	H30	
54,623,880		53,834,420	58,000,641	61,498,820	59,531,473	59,755,421	59,426,620	

■H30年度減免実績

減免件数： H30年度は227件

市や市教育委員会の事業等

小・中・高等学校等の大会

体育協会等加盟団体の公式大会等

減 免 額： 3,008,052円

利用者アンケート調査の実施状況（11/1～11/21）

	配布	回収	回収率（%）
①アリーナ個人利用	800	483	60.4%
②アリーナ団体利用	60	51	85.0%
③屋外施設	50	40	80.0%
④高砂体育館	20	7	35.0%
⑤テニス利用	70	36	51.4%
計	1,000	617	61.7%

集計結果（数値は、大変良い/良い/普通/悪い/大変悪いを5点から1点に換算した値）

*（）内は前年度実績

①アリーナ個人利用者

受付・フロント 4.13 (4.13)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.26	4.27	4.27	3.73
トレーニング室 4.24 (4.13)	スタッフの			使用方法の表示
	第一印象	対応	指導	
	4.4	4.4	4.25	3.91
プール 4.07 (4.35)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.34	4.32	3.95	3.66
プログラム 4.34 (4.35)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.62	4.65	3.91	4.16
ロッカー・トイレ 4.11 (4.35)	ロッカーの清潔さ	トイレの清潔さ		
	4.09	4.13		

アンケート
の
実施状況

①アリーナ団体利用者

受付・フロント 4.30 (4.27)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.33	4.39	4.35	4.12
施設・備品等 4.44 (4.33)	施設	備品	スタッフの対応	
	4.59	4.27	4.47	
ロッカー・トイレ 4.39 (4.35)	ロッカー・更衣室 の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.37	4.41		

③フィールド，スタジアム，屋外施設

受付・フロント 4.47 (4.23)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.63	4.6	4.55	4.08
施設・備品 3.95 (3.87)	施設	備品		
	4.1	3.8		
ロッカー・トイレ 4.12 (4.14)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.38	3.93		

④高砂体育館

受付・フロント 4.56 (4.54)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.57	4.57	4.57	4.53
施設・備品 4.14 (3.79)	施設	備品		
	4.14	4.14		
ロッカー・トイレ 3.93 (3.64)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.14	3.71		

	⑤テニス利用				
	受付・フロント 4.38 (3.97)	スタッフの			案内物や 掲示物について
		第一印象	対応	身だしなみ	
		4.61	4.53	4.56	3.83
	施設・備品 3.69 (3.05)	施設	備品	コート	草刈り
3.56		3.47	3.61	4.11	
事業費内訳	決 算			予 算	
	収 入 円			収 入 千円	
	指定管理料	196,446,000	指定管理料	196,446	
	利用料金	59,426,620	利用料金	56,782	
	指定事業収入	7,475,222	指定事業収入	9,200	
	合計	263,347,842	合計	262,428	
	支 出			支 出	
	人件費	109,341,375	人件費	108,368	
	事業費	2,921,161	事業費	3,200	
	管理費	110,378,393	管理費	121,551	
	事務費	11,458,967	事務費	12,070	
	本社管理費	16,964,640	本社管理費	17,233	
	その他（還元金）	793,386	その他（還元金）	6	
	合計	251,857,922	合計	262,428	