

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

<b>施設所管課</b>	市民部 市民スポーツ・国体推進課
--------------	------------------

<b>施設名</b>	大津市市民プール
<b>指定管理者</b>	(株)linkworks
<b>指定期間</b>	平成 28年 4月 1日 ~ 平成 30年 3月 31日
<b>指定管理料</b>	年額 3,780,000 円(平成 29年度) (総額 76,300,000 円)
<b>設置目的</b>	市民にスポーツ、レクリエーションの場を提供するとともに健康の保持増進を図るため。
<b>業務内容</b>	大津市市民プール条例第12条各号に規定する業務。 ・プールを利用に供する業務 ・プールの使用の許可に関する業務 ・プールの施設及び施設の維持管理に関する業務 ・その他市長が定める業務

<b>主な成果</b> <small>(自主事業含む)</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b> 12,500,000 円	⇒	<b>実績</b> 12,978,000 円
	<b>稼働率</b>	<b>目標</b> %	⇒	<b>実績</b> %
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b> 93,200 人	⇒	<b>実績</b> 92,524 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b>			
H28年度から開始した午前営業をH29年度も継続して実施。午前中の利用が前年対比で約8%増加。 各種イベントの実施やお客様との関わりを大切に教室運営で閉館まで在籍いただく活動を実施。				

<b>総合評価</b>	<b>I~IVによる総合評価</b>	<b>総合評価コメント</b>
	<b>B (良好)</b>	富士見市民温水プールの移転新築事業に伴い関連工事が始まる中、最後まで安全に運営できた。また、利用者の引継ぎも円滑に実施できた。利用者の総数は減少したが、利用者本位の管理運営ができた。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
<b>施設の設置目的の達成</b> □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	<b>B (良好)</b>	工事等の影響もあったが最後まで利用者が維持できたことは施設の設置目的を果たせたと考えております。	<b>B (良好)</b>	一般開放、水泳教室等、設置目的に即し最後まで開放できた。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	<b>B (良好)</b>	事業計画に基づいた職員配置を行っており、職員の労働条件等においても適正に実施している。	<b>B (良好)</b>	事業計画に沿った配置により支障なく運営できた。
<b>職員の研修</b> □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	<b>A (優良)</b>	業務に必要な研修、教育を実施出来ていた。安全面に関する研修に注力した。	<b>B (良好)</b>	研修、教育を実施している。
<b>法令等遵守</b> □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	<b>A (優良)</b>	法令・条例を遵守している。	<b>B (良好)</b>	安全面、衛生面等で法令遵守できた。
<b>個人情報保護・情報公開</b> □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	<b>A (優良)</b>	個人情報の取扱いについて、協定書に基づき適切に行っている。また個人情報システムで会員管理を適正に行った。	<b>B (良好)</b>	適切に行っており問題は生じなかった。
<b>管理記録</b> □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	<b>A (優良)</b>	管理記録について適切に整備・保管している。	<b>B (良好)</b>	適切に整備、保管できている。
<b>連絡体制</b> □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	<b>B (良好)</b>	市へ報告すべき事項については、連絡・調整を行い、報告書等については速やかに提出を行っている。	<b>A (優良)</b>	新事業者との連携や工事に関し環境部との調整等、綿密に連絡が取れた。
<b>緊急時対応</b> □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	<b>B (良好)</b>	事務所内に緊急時の連絡体制およびフローチャートの掲示をするとともに、マニュアルを整備し、対応している。	<b>B (良好)</b>	緊急時対応マニュアルが整備され、対応できた。
<b>《I 総括》</b>	<b>業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】</b>	<b>B (良好)</b>		<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
<b>Ⅱ 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	<b>A (優良)</b>	定められた開館日、開館時間を遵守しております。事故防止・安全確保のために、マニュアルを整備。	<b>A (優良)</b>	3月31日の閉館まで継続して運営できた。始まった工事にあたり安全確保できた。
	<b>利用状況</b> □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	<b>B (良好)</b>	H30年1月～の解体工事(準備)等で駐車場の台数減少や水道管破損など問題も発生したが、最終期間の3月末まで利用者が大きく減少することなく運営できた。	<b>B (良好)</b>	大きな減少なく運営できた。
	<b>利用者対応</b> □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	<b>B (良好)</b>	施設管理運営マニュアルに基づき、利用者対応等適切に対応している。	<b>A (優良)</b>	環境美化センター改築関連工事が進む中、利用者の安全に配慮できた。
	<b>事業運営</b> □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	<b>A (優良)</b>	自主事業のキャンセル待ちのお客様に対して年度末での営業終了の案内連絡や既存スクール生のお客様への案内を確実にし、最終3月末までの在籍維持と混雑が起らないよう配慮出来た。	<b>A (優良)</b>	新しい富士見プール運営者との引継ぎについて、利用者本位に円滑に実施できた。
	<b>維持管理</b> □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	<b>B (良好)</b>	施設・設備の維持管理を適切に行っている。最終年度ということで出来る限り現状の備品を修繕し新規購入(更新)のないよう留意した。	<b>B (良好)</b>	施設、設備の必要最小限の維持管理ができた。
	<b>情報提供</b> □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	<b>A (優良)</b>	ホームページ、近隣小学校幼稚園保育園配布の地域サポートNews、広報おつなど、様々な媒体目的と対象によって活用している。	<b>A (優良)</b>	新施設への継続希望者への案内、ホームページや地域ニュース等を活用し、積極的に情報発信できている。
	<b>環境配慮</b> □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	<b>A (優良)</b>	電気・水道使用量の始業終業時の検針コピー用紙の再利用など省エネに取り組んだ。	<b>B (良好)</b>	紙ごみの資源化等に取り組んでいる。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	<b>B (良好)</b>	要望・苦情については、管理者で対応が可能な案件とそうでないものに振り分け、可能な案件は迅速かつ適正に対応しており、そうでないものは市へ指示を仰ぎ、管理運営に反映している	<b>A (優良)</b>	閉館に関する問合せの対応等、窓口等での対応で日常的に来場者の意見を把握できている。
	<b>利用者アンケート</b> □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	<b>B (良好)</b>	安全安心ボックスで利用者からのニーズ等を管理運営に反映することで利用者の満足度を高めるよう努力している	<b>B (良好)</b>	アンケートボックスを設置、ニーズを把握に努めた。
	<b>【Ⅱ総括】 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設項目】</b>			<b>A (優良)</b>	<b>A (優良)</b>	
<b>Ⅲ 収支等</b>	<b>経理事務</b> □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	<b>A (優良)</b>	適切な経理事務が行えている。	<b>B (良好)</b>	適切な経理ができている。
	<b>収支状況</b> □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入一支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	<b>B (良好)</b>	閉館に伴う、自主事業(水泳教室)の3期の収入減以外は期首予算に近い収支となっている。	<b>C (課題含)</b>	支出が上回り△2,358千円となった。
	<b>経費節減の取組</b> □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	<b>B (良好)</b>	必要な修繕を、大津市への依頼、委託業者への依頼、総務部での自主修繕とケースによって分類し、より適正な価格で修繕を数多くできるような取り組みを行った。	<b>B (良好)</b>	専属で業者委託し効率的に設備保守を行っている。
	<b>【Ⅲ総括】 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設項目】</b>			<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>	
<b>Ⅳ その他</b>	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか。	実地調査	<b>B (良好)</b>	スタッフの接客レベル向上と館内清掃強化の取り組みを推進した。	<b>B (良好)</b>	閉館に向け円滑な運営ができた。
	<b>【Ⅳ総括】 その他に関する評価【当施設項目】</b>			<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>	

**【指定管理者】**  
施設改修、移転によるお客様対応を常に考えた1年でありました。私たち指定管理者が、やるべきこと、出来ることを確実に遂行することに注力しました。スタッフ間での情報共有を図り、アンケート等で利用者の声を集め、利用者の要望や苦情に対応できる体制を整えました。一般利用者様や自主事業参加のお子様・保護者様とのコミュニケーションを大切にすることで最終年度の最終日まで利用者が大幅に減少することなく運営を終える事が出来ました。

**【施設所管課】**  
富士見市民温水プールの移転新築に向け、利用者本位の引継ぎ対応に臨機応変に対応いただきました。老朽化した施設で12月にポンプが故障し環境美化センターの温水供給が止まってもボイラーの運転で運営を継続できました。利用者に迷惑をかけることなく安全に運営ができた。

