

指定管理導入施設実績評価シート（平成30年度）

	施設所管課	市民部 市民スポーツ・国体推進課
施設名	大津市市民プール(伊香立・坂本・晴嵐・曾束)	
指定管理者	(株)linkworks	
指定期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	
指定管理料	平成30年度 9,000,000円	
設置目的	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。	
業務内容	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	
主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入 目標 2,146,000 円 ⇒ 実績 1,984,000 円 稼働率 目標 % ⇒ 実績 % 利用者数 目標 9,000 人 ⇒ 実績 8,761 人	
	【主な自主事業実施による成果】	
	7/15、16にカヤック&スノーケリング体験を伊香立・坂本・晴嵐・曾束で実施。合計12名の参加があった。	

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	C (課題含)	
坂本市民プールで開館遅延が発生し、また書類の遅れ等、事務処理等のミスがいくつか散見された。また台風の影響等天候不順の影響から目標を若干下回ったものの概ね達成出来た。晴嵐市民プールの漏水等施設の老朽化に対する対応については、迅速な修繕に努め、概ね安定した利用者サービスが出来た。		

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
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	スポーツ、レクリエーションの場の提供、健康の保持増進に努めた。	B (良好)	一般開放、水泳教室等により設置目的に即し開放できた。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	40名中36名の市内在住者を雇用し地域に根付いた雇用を行った。	B (良好)	事業計画に沿った配置により支障なく運営できた。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	事業計画に基づき普通救命講習と監視員研修を実施。	B (良好)	研修、教育を実施している。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	法令・条例を遵守し、水質検査の結果も問題ない。	B (良好)	安全面、衛生面等で法令遵守できた。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	適切に管理できている。	B (良好)	適切に行っており問題は生じなかった。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	月毎にファイリングし適切に整備、保管している。	B (良好)	適切に整備、保管できている。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等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	C (課題含)	漏水の減免等で市との連携が不十分であった。モニタリング等の提出に遅れがありました。	C (課題含)	書類提出の遅れが目立つ。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	問題なく実施致しました。	B (良好)	緊急時対応マニュアルが整備され、対応できた。
《I 総括》	業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】	B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成30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	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 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	C (課題含)	開館日、時間を遵守しているが、坂本で未出勤により遅れる事態が生じた。	C (課題含)	坂本で未出勤により遅れる事由が発生。指導を行った。
	利用状況 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	前年対比7月+286・8月▲474合計▲188 台風等の天候による利用減以外は適正な利用水準であった。	B (良好)	台風による影響で利用者は若干減少したが概ね目標どおり。
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	受付スタッフは経験も長く、利用者目線の対応ができていた。坂本で利用者が歯を損傷する事案が生じた。	C (課題含)	坂本については未出勤に続き、利用者の怪我が発生。指導を行った。
	事業運営 <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	自主事業として7/15、16にカヤック&スノーケリング体験を実施。合計12名の参加があった。	B (良好)	新たな自主事業を企画、実施することが出来た。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	開場前後に日常清掃を実施しているが葉が浮いているとの苦情あり。その後プールの浮遊物の除去を積極的に行った。	B (良好)	清掃強化に努めた。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	開場前に自主事業の案内を掲示。地元自治会への挨拶、回覧を依頼した。	B (良好)	適切に実施した。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	紙の再利用、節電に努めた。	B (良好)	適切に実施した。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	利用者の意見、要望、苦情を都度聞き取り、回答し、管理運営に努めている。	B (良好)	適切に実施した。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 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 (良好)	短期間の開場でありアンケートは実施しなかった。利用者の声は常時聞き取りを行っており改善に努めた。	C (課題含)	アンケートを実施できていない。
《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(良好)	C(課題含)		
Ⅲ 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	つり銭、売上金は金庫で管理し、原則毎日銀行へ入金を行っている。専用口座、帳簿も本社経理とも随時確認している。消耗品等の購入も本社が行い施設では現金を扱っていない。	B (良好)	適切に管理が出来る。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 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	C (課題含)	収支差がマイナスであり対前年度を下回っている。	C (課題含)	収支差がマイナスであり、目標を下回っている。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	安全に関わる人件費は削減していないが光熱水費では日2回のチェックを行っている。	B (良好)	適切に管理が出来る。
	《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】			C(課題含)	C(課題含)	
Ⅳ その他	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた給水設備の管理を推進したか。	実地調査	B (良好)	漏水緊急対策等、開業に向けての準備に尽力した。	B (良好)	適切に管理が出来る。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設項目】			B(良好)	B(良好)	

特記事項等(課題・成果)

【指定管理者】
 夏期プールが主な業務であり今年度も研修OJTの強化を図りましたが、季節雇用者への接遇教育に関してまだまだ強化が必要と感じております。坂本市民プールにおける利用者の飛び込みによる怪我・会場遅延でご迷惑をお掛けしました。発生した事案を教訓に他市民プールでの監視体制の強化に努めました。ハード面においては各プールの老朽化はございますが、大津市担当様との連携で施設維持管理に努め今期も地域の方々に安心して楽しんで施設をご利用いただけたと感じております。

【施設所管課】
 坂本市民プールの監視員遅刻による開場遅延、利用者の怪我については、今後、安全、接遇研修の実施が必要である。提出物の遅れも生じており、事務処理についてもより適正に行う必要がある。利用者数については、台風の影響はあったものの概ね目標を達成した。

