指定管理導入施設実績評価シート（令和４年度）

施設所管課	市民部　スポーツ課

施　設　名	大津市富士見市民温水プール
指定管理者	新富士見ＰＦＩ株式会社
指定期間	平成30年10月1日　　～　　令和 16年 3月31日
指定管理料	年額　49，360，544円（令和4年度　サービス購入料B）
設置目的	市民にスポーツ、レクリエーションの場を提するとともに健康の保持増進を図るため。
業務内容	⑴温水プールを利用に供する業務 ⑵温水プールの使用の許可に関する業務 ⑶使用量の徴収に関する業務 ⑷温水プールの施設及び設備の維持管理に関する業務 ⑸その他市長が定める業務

所管課総合評価	Ⅰ～Ⅳによる総合評価	総合評価コメント
	B（良好）	新型コロナウイルス感染症の落ち着きから、利用者数、使用料収入共に大幅な回復を見せている。次年度には、同感染症が5類に移行されることが予定されており、さらに利用者が増えることが予想されるため、より、安全管理に留意した施設運営に努められたい。

	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	所管課評価事由
Ⅰ実施体制	**施設の設置目的の達成** □ 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。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B（良好）	月額利用、優待会員、都度利用と多くの方にご利用頂いている。	B（良好）	適切な管理運営に努めている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 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。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B（良好）	今年度は特に資格取得者が多く、お客様に提供できるスキルを持てるスタッフが増えた。	B（良好）	適正に雇用している。
	職員の研修 □ 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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	A（優良）	定期的に研修、講習会を開催できている。	B（良好）	研修を実施し、スキルアップに努めている。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	A（優良）	コンプライアンスの意識を高く業務にあたっている。	B（良好）	遵守に努めている。
	個人情報保護・情報公開 □ 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。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B（良好）	施錠により管理できている。	B（良好）	適切な運用に努めている。
	管理記録 □ 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（良好）	指定された期間を守り管理できている。	B（良好）	整備保管について適切に管理されている。
	連絡体制 □ 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、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	A（優良）	常時連絡を取り共有事項を伝達できている。	A（優良）	月1回の運営会議を開催し、課題や問題点を協議するなど緊密な連携に努めている。
	緊急時対応 □ 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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	A（優良）	迅速かつ速やかな報告体制の組織づくりをしている。	B（良好）	適切な運用に努めている。
	《Ⅰ総　括》　業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】		A（優良）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和４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	所管課評価事由
Ⅱ内容・水準	**施設管理** □ 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。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	A（優良）	開館日等の日程も計画通りに行っている。	B（良好）	計画通り実施できている。
	利用状況 □ 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）	月によって人数変動はあるものの、昨年より多くの方にご利用いただいている。	B（良好）	利用者が順調に回復している。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切に行ったか。 □ 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（良好）	満足頂けるサービス、対応を提供できた。	B（良好）	適正に実施されている。
	業務運営（全体） □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	年度計画に基づきより多くの方にご利用頂けるよう、接遇等心掛けて運営した。	B（良好）	適切に施設運営ができている。
	自主事業運営 □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B（良好）	年度計画に基づきより多くの方にご利用頂けるよう、体験会等を実施した。（主に体操教室、大人フィットネス）	B（良好）	自主事業等市民が利用しやすい運営に努めている。
	維持管理 □ 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実施し、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）	年度計画に基づき経過的な維持管理、修繕を行うことができた。	B（良好）	適正な維持管理、修繕が実施されている。
	情報提供 □ 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。 □ ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B（良好）	ＨＰ掲載も細かく載せ、情報発信を意識している。	B（良好）	適切に情報発信が行われている。
	環境配慮 □ 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）	ご利用者に不満を与えない程度に節電・節水への取組みを意識している。	B（良好）	努力が認められる。
	意見･要望･苦情 □ 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（良好）	「お客様の声」の設置と可能なものは迅速に対応した。	B（良好）	苦情等については市と連携し迅速に対応している。
	利用者アンケート □ 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）	常にお客様の声を意識し、スタッフに情報共有をしている。	B（良好）	定期的にアンケートを実施し、利用者のニーズ把握に努めている。
	《Ⅱ総　括》　業務の内容･水準に関する評価【標準10項目／当施設10項目】		B（良好）		B（良好）	
Ⅲ収支等	**経理事務** □ 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（良好）	問題なく処理。	B（良好）	正確かつ迅速に処理が出来ている。
	収支状況 □ 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。 □ 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（良好）	多くのご利用者（都度利用、助成券含む）にご利用いただいている。	B（良好）	順調な回復に努めている。
	経費節減の取組 □ 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、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B（良好）	経費削減に努力した。	B（良好）	特に問題は認められない。
	《Ⅲ総　括》　経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】		B（良好）		B（良好）	
Ⅳその他（独自の取組等）	**その他** □利用者のマナー向上に努める	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	声かけと館内放送の徹底	B（良好）	努力が認められる。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価【当施設1項目】		B（良好）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和４年度）

主な成果（全体）

使用料（利用料）	目標	11,390,370 円	⇒	実績	11,390,370 円
稼働率	目標	— %	⇒	実績	— %
利用者数	目標	110,507 人	⇒	実績	110,507 人

【指定管理者コメント】

コロナ影響も収束になりつつあり、通期で休業等なく営業ができた。そのため、昨年度と比較して利用者数及び売上は増加。
今後もコロナ感染対策を講じながら、利用者増加を目指していく。

【施設所管課コメント】

今年度はコロナ影響による閉館、時短営業もなく通常の営業ができた。そのため、各実績好調推移。
健康志向が高まる昨今の市場トレンドで今後も期待が出来る。

自主事業実施による成果

＜主な自主事業の実施状況＞

事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況（実施・追加・未実施）	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
子供スイミング事業	指定自主事業	子供スイミング教室	実施	
健康増進事業	指定自主事業	カルチャーレッスン（ダンス、ヨガ、体操等）	実施	
大人スイミング事業	指定自主事業	大人スイミング教室	実施	
自動販売機、商品販売	自主事業	自動販売機の設置、商品の販売	実施	
団体専用利用事業	自主事業	プール、スタジオ等空き時間に団体専用利用を行う	実施	

【指定管理者コメント】

コロナ影響も縮小し、自主事業は通期で開催できた。今後も安全対策を徹底して取り組んでいく。

【施設所管課コメント】

順調に推移。特にスイミング教室の利用者増加の基調。ニーズを汲み取ったサービス提供ができていると思われる。

課題及び課題解決の結果

【指定管理者コメント】

一時期、コロナの影響で休会、退会者が増えてきたが、現在は少しずつではあるが会員様（特に大人）が戻りつつあり、子供スイミングに関してはキャンセル待ちが続いている状況。曜日、天気により（雨天時）駐車場混雑、渋滞が課題となっている。今後はご利用者の制限も含め視野に入れることも必要になっていく可能性もある為、スタッフで協力し近隣の方に迷惑が掛からないよう最善を尽くす。

【施設所管課コメント】

新型コロナウイルス感染症に収束の兆しが見え、利用者、売上共に回復傾向。アフターコロナを見据えてニーズを抑えたサービス提供に期待したい。そして、利用者増加による駐車場渋滞問題や利用マナー等の懸念事項も浮きでてくるため、対策を今後検討。

特記事項等

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準（A～D）は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順：指定管理者自己評価 →提出→ 所管課評価 →通知→ 指定管理者、送付→ 行政改革推進課（ホームページ等により結果公表）