

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

	施設所管課	健康保険部 保健所健康推進課
施設名	大津市総合保健センター運動実践室及びトレーニングルーム	
指定管理者	株式会社ビバ	
指定期間	平成27年4月1日 ～ 平成32年3月31日	
指定管理料	年額 700,000 円(平成29年度)	(総額 3,500,000 円)
設置目的	本施設を大津市における「総合的な健康づくり」の場と捉え、「いつでも」「誰もが」「手軽に」「楽しく」「無理なく」「僅かな負担で」「生涯に亘り」「さまざまなプログラム」に参加できるような事業運営を行う。 本施設が起点となり、大津市民一人ひとりの健康づくりを力強く推進することで、より多くの市民の、いつまでも元気で生きがい満ちた暮らしを応援し、「大津に住んでよかった」「これからもずっと住み続けたい」と心から実感していただけることを目指す。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングルームの管理 ・健康運動教室の開設 ・体力測定の実施 	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	29,845 千円	⇒	実績	37,762 千円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	22,303 人	⇒	実績	24,631 人
	【主な自主事業実施による成果】					
曜日別・時間帯別レッスン参加者(年間): 724人						
自動販売機売上額(年間): 167,550円						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	A (優良)	トレーニングルーム・健康運動教室いずれも年間利用者目標を大きく上回り、また、収入についても目標を達成している。利用者をはじめ広く市民のニーズに対応した多様な事業展開に加え、利用者スタッフとの良好なコミュニケーションによる信頼関係の醸成など日常の施設管理における細やかな取り組みが利用者増につながったと考える。今後も、より多くの方に運動による健康づくりの場を提供できるよう取り組まれない。

	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	所管課確認事項
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。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	過去5年の指定管理期間の運営を活かし、新しい取り組みを開催する中で、多くの大津市民の皆様にご参加いただきました。	A (優良)	利用者ニーズに対応した事業を実施し、健康づくりの場を積極的に提供している。
	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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	有資格者(健康運動指導士・健康運動実践指導者)の常駐と、ひと月ごとの勤務表を作成し、安定した人員配置で運営できました。また、混雑時に利用者サービスが低下しないよう必要人員を確保しました。	B (良好)	必要とする有資格者を配置し、管理運営を行う上で適正な人員を確保している。
	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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	A (優良)	毎月のCPR研修や個人情報保護の研修を実施し、多くの利用者に快適に利用してもらえました。	A (優良)	多様な研修を実施し、サービスの向上を図っている。また、繰り返し研修を行うことで実践につなげている。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	仕様書等を確認し、イベント等を企画する際は法令遵守を徹底しました。	B (良好)	関係条例等の遵守を徹底し、管理運営を行っている。
	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。	協定書、管理方法(実地調査)	A (優良)	Pマーク取得事業者として、利用者の個人情報を適切に管理し、改良改善を行い、利用者にもご理解ご協力いただいた。	B (良好)	事業者独自の個人情報マネジメントシステムにより、個人情報情報を適正に管理している。
	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)	業務に関わる書類等は、ファイルやデータで管理し、紙媒体は鍵付きの書庫で保管しております。	B (良好)	日報を作成し適切に管理している。点検や修繕についても記録し、市への報告を定期的に行っている。
	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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	A (優良)	月次の定例会報告やその他の連携をさせていただきました。また、今期はおつ健康講座の講演依頼についてご相談させていただきました。	A (優良)	毎月定期的に、指定管理者と市の担当者として報告・協議を行っているほか、必要に応じ、その都度、報告を受け、情報共有を図っている。
	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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	A (優良)	月1回全スタッフがCPR研修を受け、緊急時の流れを把握しています。また、館内の連絡体制について再度共有しました。	B (良好)	緊急時のマニュアルを整備するとともに、職員研修や明日都浜大津の消防訓練への参加などにより、緊急時に対応できる体制が確保されている。
《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（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	
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。	事業計画書、日報	A (優良)	時間の遵守は勿論、全スタッフが利用者とのコミュニケーションをとり、体調の確認等を行っています。また、初回説明時に血圧測定を行い、普段との差を聞など、リスクを排除した案内をしています。	B (良好)	開館日・時間は遵守されている。トレーニング機器の点検・管理、また、それらの利用に際しての説明を徹底するとともに利用者の体調にも留意し、事故防止に努めている。
	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	A (優良)	様々なイベントを実施することにより、施設の認知度が向上し、より多くのお客様に利用していただき、昨年度対比で上回った数値となっております。	A (優良)	利用者数がH28年度22,456人→H29年度24,631人とさらに増加した。
	利用者対応 □ 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	A (優良)	利用者の方への案内はOS基本マナー研修をもとに対応しております。また、利用者が増えてきたことで起こりうるリスクを考え、施設内の説明やルールについて全スタッフ案内を統一し、スムーズに対応できるよう心がけました。	A (優良)	マニュアルや日々の業務を通じて、適切な対応が維持できるよう取り組んでいる。利用者アンケートにおける接遇満足度は平均4.46点(5点満点)であった。
	事業運営 □ 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	A (優良)	新たなイベント事業として、大津の自然を生かしたパークヨガや、キャンドルナイトヨガや子育て支援としてマタニティヨガ、健康寿命延伸に向けた栄養相談会、おおつ健康講座を開催しました。新規、既存利用者者に喜んでいただきました。	A (優良)	アンケート等を活用し、利用者のニーズを的確に捉え、事業に生かしている。新たな事業にも積極的に取り組む、より幅広い市民の方に利用していただけるよう工夫がなされている。
	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	A (優良)	清掃業者と相談し、より快適な環境を整えるため、清掃箇所を見直し、営業中のスタッフの簡易清掃も実施しました。また、設備やマシンなど、社員による点検を行い、必要に応じ専門業者に問い合わせ対応しました。	B (良好)	施設・設備等の管理にあっては、専門業者による点検はもとより、職員による日々の点検もこまめに実施されている。不具合等が発見された場合には、迅速に市への報告がなされており、リスク分担に基づき対応している。
	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	A (優良)	館内掲示や関連部署へのチラシ設置など積極的に行い、各支所へのチラシ設置もご協力いただきました。また、チラシエリアの変更等備りが出ないよう配慮しました。	A (優良)	館内や施設周辺の掲示を上手く活用し、事業の参加者募集や実施報告などを行っている。また、ホームページやfacebookを活用し、タイムリーに情報提供がなされている。
	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)	空調や電気のスイッチの横に節電や設定温度の目安を掲示し節電に取り組んでおります。安全を確保したうえで、一部施設側で空調の制限を行いました。	B (良好)	利用者にも理解・協力を得ながら、節電や環境に配慮した取り組みを行っている。
	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	A (優良)	随時、利用者からご意見を頂くと、ご意見ボックスを設置しております。お客様のご意見は大変貴重だと認識しており、貴市と相談し可能な限り対応して参ります。	A (優良)	常に利用者からの意見・要望等を把握できる仕組みが確立されている。寄せられた意見・要望には適切に対応し、その結果を開示している。
	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	A (優良)	イベント等の終了後にアンケートを行い、開催日等参考にしております。また、利用者の声を反映させるアンケートとなっており、市民参加型としています。	A (優良)	イベント終了時にアンケートを行い、利用者のニーズを積極的に把握している。また、毎年度定期的に利用者アンケートを実施し、その後の施設管理や事業実施に反映している。
	《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9項目】		A (優良)		A (優良)	
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)	適正かつ厳格な管理を行うため、ダブルチェックや1対1の対応を実施し、金額を声に出して言うなど、対応者と利用者で確認できる形としました。また、大津市様の取り組みについて積極的に発信させていただきました。(助成金など)	B (良好)	経理関係帳簿等について確認を実施したところ適正な取扱いがなされていた。ダブルチェックなど確認方法も徹底されている。
	収支状況 □ 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	A (優良)	年次、月次、週次、日次で管理を行い、迅速に手をうちながら、前年度比でプラスで着地をすることができました。	A (優良)	収支はプラスとなっており、市民還元事業として、要望が多かった教室へのミラー設置などを行った。
	経費削減の取組 □ 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	A (優良)	利用者増加により経費が掛かる部分ではありますが、経費は必要最低限に抑え、無駄がないか定期的に確認しました。利用者の皆様にも節電等ご協力いただき、適切に管理し運営できました。	A (優良)	電気や水道などの無駄な使用がないか、館内を定期的に巡回するなど、サービスを損なうことなく可能な限り経費削減に努めている。
	《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】		A (優良)		A (優良)	
Ⅳ その他	その他 □ 努力事項として掲げた「健康づくりの推進」への取り組みを推進したか。	実地調査	A (優良)	大津市様にご後援いただきました「おおつ健康講座2018(無料)」を実施し、100名近くの方にご参加いただき、市民の健康増進に寄りました。	A (優良)	イベント参加時の運動実践だけでなく、継続実施や地域等における運動実践のリーダーの育成も意識した取り組みを展開されている。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】		A (優良)		A (優良)	

【指定管理者】
本年度も、昨年度を上回る多くの大津市民にご利用いただきました。ジムや健康運動教室の運営はもちろん、各種たくさんのイベントを実施することで、明日都トレーニングルームの認知度の向上が図れ、たくさんの方にご参加いただきました。ジムの運営面では、曜日別時間帯別レッスンではお客様同士のつながりをつくる一つの手段となり、継続利用が図れました。また、健康運動教室の運営面では、教室により安心してご参加できるように、教室案内を分かり易く掲示し教室一つ一つの利用者増加に成功しました。また、チラシ折込エリアの変更も行い、偏りのない情報発信が行え、新規利用者も増加してまいりました。さらなる利用者増加へ向け、今後も貴市へさまざまな企画の提案をさせていただきます。最後に今期の一大イベントである「おおつ健康講座」も貴市にご後援いただき、大盛況のうちに終えることが出来ました。大津市の自然を生かした取組(パークヨガ・ポールウォーキング・ウォーキング)も継続して実施し、大津市一帯で健康増進に取り組みました。今後も大津市民のニーズを捉えたトレーニングルーム及び教室運営、イベント開催を行えるよう尽力いたします。

【施設所管課】
アンケートなどを活用し利用者ニーズを敏感に捉え、積極的に事業に反映している。今年度初めて開催された「おおつ健康講座」では、運動実践のみならず講義形式によりウォーキングに関する知識を習得する機会として、大変多くの方に参加いただいた。施設の管理運営面においても、利用のきっかけとなるイベントの実施や館内外における案内掲示・情報発信など細やかな工夫を重ね、利用者増へとつながっている。利用者増により、施設内が混み合う時間帯が生じる可能性もあるため、引き続き安全面に十分に留意し、管理運営に取り組まれました。なお、より適正に実績評価を行うため、昨年度に引き続き評価基準の整理を行った。

