

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	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 ～ 令和2年3月31日	
指定管理料	年額 700,000 円(令和1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に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	・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	35,746 千円	⇒	実績	35,978 千円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	22,714 人	⇒	実績	22,364 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): 651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)	市民ニーズに対応した新しい取り組みや地域資源を生かした事業実施などにより、積極的に健康づくりの場を提供した。令和元年度をもって事業を終了することとなるが、指定管理者制度導入以降2期8年間にわたり、多様な事業展開や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を重ねることで、幅広い市民の健康づくり意識の向上に寄与してきたと考える。

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	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)	定期的にイベントを開催するなど、健康づくりの場を積極的に提供するとともに、その後の施設利用につながる工夫がなされていた。
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	A (優良)	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	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)	実践につながるよう毎月繰り返し研修を行っていた。事業所による研修体制も充実していた。
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	A (優良)	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)	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、個人情報を適正に管理していた。
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	A (優良)	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)	日報作成し適切に管理していた。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た。
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	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、事故が発生した際は、貴市に相談させていただきました。対策を講じました。	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・協議を行ったほか、必要に応じ、その都度、報告を受け、情報共有を図った。
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	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、毎月職員研修を実施するなど、緊急対応の体制が確保されていた。
《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（令和元年度）

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図り、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、普段との差を聞くなど、リスクを排除した案内をしています。	B (良好)	閉館日・時間は遵守されていた。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た。
	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)	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、多くのお客様に利用していただきました。	B (良好)	感染症の影響により、2・3月の利用者数が減少したものの、他の月においては適正な水準が維持されていた。
	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CS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掛けました。	A (優良)	日々の研修により、適切な対応が維持できるよう取り組んでいた。利用者の目線に立ち、利用しやすいよう工夫を重ねていた。
	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)	今年度からヨガソックスやトレーニングアイテムなどの物販を始めました。利用者への声掛けでセールスいたしました。健康意識の向上にも繋がったと思います。	A (優良)	教室の体験会や地域資源を生かした事業等、その後の施設利用につながる事業を実施するなど、利用者増に向け積極的に取り組んでいた。
	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・設備等の管理にあつては、日々、職員による点検をこまめに実施し、不具合等が発見された場合には、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た。
	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偏りが出ないように配慮しました。	A (優良)	館内や施設周辺の掲示をはじめ、さまざまな媒体を活用し、事業の参加者募集や施設のPRを行った。また、ホームページやfacebookを活用し、タイムリーに情報提供していた。
	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	A (優良)	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た。
	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ため、ご意見ボックスを設置しております。お客様からのご意見は大変貴重だと認識しておりますので、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た。寄せられた意見・要望には適切に対応し、その結果を開示されていた。
	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、市民参画型としています。	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、以降の事業運営に活用していた。
《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）	A (優良)	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)	ダブルチェックなどにより適正な処理がされていた。
	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)	前年度比ではマイナスになってしまいましたが、様々な対策を講じ、運営いたしました。	B (良好)	前年と比べ収入が減少したものの適正な水準は維持できている。
	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)	節電、節約、節水などを徹底的に意識しました。また利用者にもマナーとして周知しました。	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節減に努めた。
《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)		B (良好)		
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)	健康セミナーでは、利用者の皆さまに正しい健康情報を発信いたしました。施設の利用促進に繋がりました。	A (優良)	施設利用とは異なる新たな切り口で事業を実施し、幅広い方に健康づくりに取り組んでいただける機会を提供していた。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】		A (優良)		A (優良)	

特記事項等 (課題・成果)

【指定管理者】
本年度も、多くの方にご愛顧いただきました。昨年度から開催しております「三井寺ヨガ」を本年度も引き続き実施しました。事前に利用者へ、どのような文化体験を実施したいか、アンケート調査を行いました。利用者と共に共創したイベントの開催は参加者の満足度を高めると実感することができました。また、新型コロナウイルスの感染拡大状況から、健康運動教室を中止し、ジムではアルコール消毒の義務化、入室前の問診票や体温計測定など対策を講じながら、営業いたしました。本件につきまして利用者から様々なお声がありましたが、貴市にもご相談させていただき、対応いたしました。ご教示いただきありがとうございました。令和1年度を持ち、指定管理事業は終了となりますが、今後とも何卒、宜しくお願い申し上げます。

【施設所管課】
同種の民間施設が増えつつある中、ピーク時には届かなかったものの、利用者数は順調に推移していた。しかしながら、期間終盤に新型コロナウイルス感染症の影響を受け、人数制限や体調チェックなど対策を講じながらの施設運営となり、思うような事業実施ができなかった。

