

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	未来まちづくり部公園緑地課																		
施設名	におの浜ふれあいスポーツセンター																			
指定管理者	ビバ・オリックス・日本リコmend																			
指定期間	平成 26年4月1日 ~ 平成31年3月31日																			
指定管理料	年額47,013千円(平成29年度) (総額238,217千円)																			
設置目的	近年の高齢化社会の進展や市民の健康運動への関心の高まりは、都市公園においても、いこいの場としての機能だけでなく、健康づくりの場としての役割や、その拠点となる機能を求められるようになってきている。この社会情勢の変化に対応し、誰もがいつでも楽しく暮らせる高齢福祉社会の実現の為に高齢者や障害者を含め、すべての市民の健康づくりの拠点として、大津市を代表する都市公園である、大津湖岸なぎさ公園に当施設を設置したものの。																			
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・におの浜ふれあいスポーツセンターの利用に供する業務 ・有料公園施設の使用(その目的以外の使用を除く。)の許可に関する業務 ・におの浜ふれあいスポーツセンターの施設の維持管理に関する業務 																			
主な成果 (自主事業含む)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">使用料収入</td> <td style="text-align: center;">目標</td> <td style="text-align: right;">27,023 円</td> <td style="text-align: center;">⇒</td> <td style="text-align: center;">実績</td> <td style="text-align: right;">27,118 円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">稼働率</td> <td style="text-align: center;">目標</td> <td style="text-align: right;">96 %</td> <td style="text-align: center;">⇒</td> <td style="text-align: center;">実績</td> <td style="text-align: right;">95.6 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">利用者数</td> <td style="text-align: center;">目標</td> <td style="text-align: right;">134,872 人</td> <td style="text-align: center;">⇒</td> <td style="text-align: center;">実績</td> <td style="text-align: right;">142,874 人</td> </tr> </table> <p>【主な自主事業実施による成果】 イベントの開催により施設の利用者が増えました。スポーツ以外のイベント(クリーン運動や音楽まつり、ふれあいまつり)を開催する事で施設の認知度が向上し、結果として利用者増に繋がっていると感じております。また、スポーツ体験デーなど気軽にスポーツを愉しめる機会の創造も重要だと感じました。</p>		使用料収入	目標	27,023 円	⇒	実績	27,118 円	稼働率	目標	96 %	⇒	実績	95.6 %	利用者数	目標	134,872 人	⇒	実績	142,874 人
使用料収入	目標	27,023 円	⇒	実績	27,118 円															
稼働率	目標	96 %	⇒	実績	95.6 %															
利用者数	目標	134,872 人	⇒	実績	142,874 人															

	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
総合評価	B (良好)	各項目とも比較的高水準の管理運営がなされており、A(優良)評価に近いB(良好)評価である。

	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	
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)	高齢者・障がい者の活躍するイベントや公園施設としての役割を意識したイベントを開催しました	A (優良)	高齢者・障がい者を含めた幅広い市民の健康づくりの拠点として施設の運営がなされた。	
	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)	看護師・管理栄養士・健康運動指導士の存在をより広く知ってもらうため、それぞれが共同でイベントを開催したり、利用者とのふれあいの時間を増やしました	B (良好)	プール・アリーナなど各セクションに適正に職員が配置されていた。	
	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)	日次・月次の研修、更には外部講師を招いてのサービスアキキャスト研修などを開催しました	A (優良)	業務研修の他、指定管理施設の運営に関する研修が行われ、管理代行者としての理解が深められていた。	
	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	A (優良)	条例・仕様書に基づき、不明な点は全てクリアにした状態で運営をおこないました	B (良好)	報告や相談が徹底されており、関係法令、条例等を遵守していた。	
	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)	PMマーク保持企業として細心の注意を払い、利用者・勤務スタッフの個人情報の取り扱いにも留意しました	B (良好)	適切に個人情報の取扱いを行っていた。	
	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	A (優良)	種別ごとにファイリングしたり管理を徹底しました	B (良好)	点検・修繕・事故報告等の業務日誌が適切に管理されていた。	
	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)	細かな点でも共有をおこない、迅速な対応を心掛け、連携を図るようにしました	A (優良)	定例報告に限らず、緊急時においても迅速な対応で密に連携が取れていた。	
	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、定期的な訓練等を行うなど、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)	月次でのCPR研修、PMS研修の実施や誰でも見える場所に行動マニュアルを掲示しました。また隣接施設の障害者福祉協会との連携訓練も実施しました	A (優良)	緊急時においても職員間の情報連絡体制が確立されており速やかな対応を行っていた。	
	《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（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)	設置目的はもちろん、設置された背景を知り障がい者、高齢者、健常者共に有効活用していただける施設運営を心掛ける事が出来ました	B (良好)	事故防止や安全確保のために、利用者の声も取り入れながら取り組みがなされていた。
	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	A (優良)	利用人数、稼働率ともに向上しました	A (優良)	台風等によるキャンセルでアーリーナ稼働率は減少したが、ジムの利用人数が昨年度に比べ2千人近く増加している。
	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)	日次での職員研修を実践できているかも含めて現場のフィードバックをおこない、PDCAサイクルで常時改善をおこないました	B (良好)	様々な項目のCS研修を定期的に行っている。
	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。 □ 施設の設定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)	障がい者団体や隣接するにおの浜障害者福祉協会とこまめな連携を取らせていただきました。特に障がい者の活躍する施設としての部分で大きく前進した1年となりました	A (優良)	社会福祉法人等の協力を受けたイベントの開催や、アーリーナの空き時間を自由に使ってもらってスポーツ体験等の開催など、認知度の向上、市民サービスの向上が図られた。
	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	B (良好)	前年度から引き続きプールエリアの空調設備で苦勞する点がありましたが、その状態で見えてくる事を考え、お客様に迷惑のかからないよう配慮をした上で運営が出来ました	B (良好)	老朽化や劣化等による修繕について、適切に対応していた。また、その相談や報告等連携も密に取っていた。日常の点検についても十分に行われており、その報告についても定期的に報告がなされた。
	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)	広報おおつには毎回記事の掲載を依頼し、また自社チラシや学習フリーペーパーにも掲載をおこない様々な世代へのアプローチをおこないました	A (優良)	様々な媒体で情報提供がなされており、施設の空き状況についても現地の掲示・HP共に滞滞なく反映がされている。
	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	A (優良)	ペットボトルキャップの回収、入れ歯、携帯電話などリサイクル品の収集や清掃活動を通して環境への意識を高める事が出来ました	B (良好)	節電・節水・リサイクル等の取り組みにより環境配慮がなされていた。
	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)	お客様の声フートの活用や朝礼・昼礼・終礼時にその日あったお客様とのふれあいエピソードの共有をおこない、会話の中から要望を察知し苦情になる前に対応する事が出来ました	B (良好)	利用者の意見・要望・苦情等を適切に記録・管理し、その内容について職員間で共有がなされている。
	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)	お声回収BOXの設置やイベントごとのアンケートを実施しお声を反映する仕組みを作り活用出来ました	A (優良)	イベントごとのアンケート実施により利用者のニーズを把握し、反映にまでつなげていた。
	《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)	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、選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)	ビバ会計の原則に則り、ダブルチェックや1対1の対応を原則として業務に取り組むことが出来ました	B (良好)	経理事務について、ダブルチェックの徹底を行うなど適切に処理がなされていた。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入－支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度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)	日次、週次、月次での管理をおこない、目標達成に向けて取り組みました	A (優良)	対前年度比で施設利用料収入が増加しており、管理事業に自主事業を加えると収入－支出がプラスとなっている。
	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)	紙の裏紙利用や節電に対してスタッフからの改善案の募集をおこない取り組みました	B (良好)	裏紙の再利用や夜間コンセントを抜くことによる経費節減の取り組みがなされている。
	《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)	B (良好)	
IV その他	その他 □ 努力事項として掲げた障がい者への特段の取り組みを推進したか。	実地調査	A (優良)	障がい者雇用の開始や団体との連携を育み、施設内での授産製品販売会などおこないました	B (良好)	社会福祉法人等の協力を受けたイベントの開催等が行われている。
	《IV 総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			A (優良)	B (良好)	

【指定管理者】
年間を通じて様々な新規企画を実施する事が出来ました。障がい者・健常者の相互理解や「ふれあいスポーツセンター」の名の如く、ふれあいを育める施設運営を心掛け取り組みました。障がい者福祉協会や障がい者団体を中心に共にまちづくり出来るよう連携を取り約30の団体に参画いただき催しをおこなう事が出来ました。次年度では更にその団体同士を繋いで地域に貢献できるような施設運営をしてまいります

【施設所管課】
日ごろから職員間の情報共有がしっかりとなされており、市とのやり取りでもレスポンスが速く、安定感とスピード感のある管理運営がなされている。また、利用者の要望に対しても可能なものは積極的に反映がなされており、対人的な対応の評価は高い。今後は、施設が老朽していく中、修繕必要箇所の早期発見や対応の実施、大規模なものについての市への報告など、対物的な対応を向上することでより施設運営の水準が高まるものと期待される。

