

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	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・日本リコメンド	
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30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、誰もがいつま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 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	27,118 千円	⇒	実績	27,445 千円
		稼働率	95.6 %	⇒	実績	95.4 %
		利用者数	142,874 人	⇒	実績	138,445 人
	【主な自主事業実施による成果】					
使用料収入は上げることができました。アリーナでの大きな大会が少なかったことや大会の中止により利用者数が減少する結果になりました。会議室の稼働率はアップしており、アリーナの稼働率は微減だったものの、手軽に利用していただけるように市民からの不要なラケット等を寄付により集め、それを無料レンタルしたのも良い影響がでていいると考えます。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	施設の設置目的に沿った取組みが積極的に行っていた。特に健康づくりをテーマとした講座やイベントの開催により、障がいがある方を含め様々な方々にふれあいと健康づくりを提供できていた。一方施設運営面では、利用促進に向け多様な取組みを行っていたが、富士見市民プールのリニューアルオープンや翌年度の指定管理者変更に起因する収入の減少が影響して、第3三半期収支が赤字に転落してしまった。この問題や経年劣化等に伴う施設維持管理費の増大は、今後本市としても対策が必要な課題である。

	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)	子供から高齢者、障がい者が多く利用、交流できるような企画等を行っていた。
	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・健康運動指導士が常にいる状態でさらに地域の歯科医院との連携も取り安心・安全な管理体制を取りました。	B (良好)	各資格を有したスタッフがおり、その資格を活かした活動が出来るよう工夫がなされていた。
	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・月次の研修を中心にサービス向上への研修を多く実施しました。	B (良好)	日々のマナー研修などだけでなく幅広い研修を行い、人材育成を行っていた。
	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)	関係法令、条例等を遵守し運営が行われていた。
	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)	P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)	適切な個人情報の取扱いが行われていた。
	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)	業務日誌等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、連携を固るようにしました。	A (優良)	懸案について逐一相談があり、市からの連絡に対するレスポンスもその日中か翌営業日には行われていた。
	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、防災マップを作成しました。地震、台風接近時には管理責任者が施設にて待機しました。	A (優良)	災害時には迅速に施設状況の確認、市への連絡が行われた。研修や人員配置なども、もの時にも対応できる意識・体制づくりが実施されていた。
《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（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 □ 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)	設置目的や設置された背景を知り障がい者、高齢者、健康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できました。	B (良好)	開館日、時間は適切に運用されていた。事故防止や安全確保のために、利用者の声を確保し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	B (良好)	施設稼働率は上昇しました。大会の有無での利用者数減がありました。	B (良好)	年間を通して富士見市民プールリニューアルの影響を受け、上半期は好調、下半期低調であったが、年間では前年度と同水準となった。
	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、接客態度等の扱いは適切であったか。 □ 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)	日々研修を実践できているかも含め、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。	A (優良)	服装・言葉遣い等適切に対応できており、利用者からの評価も良好であった。
	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)	多くの障がい者団体と連携を図り、共催イベントの開催を実現しました。利用者とのふれあいを全スタッフが心掛ける事でクレームになる前のお声を拾いサービス向上に繋がりました。	A (優良)	施設目的に沿ったイベントが企画・実施され、周辺機関、団体とも連携し運営がなされていた。
	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	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労する点がありましたが、その状態のできる事を考え、利用者に迷惑のかけられないよう配慮をした上で運営ができました。	B (良好)	点検時に経年劣化箇所が発見され次第、速やかに悪化進行前の積極的なメンテナンスを行うことが課題であったが、第3期で多数の施設修繕が行われた。
	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)	広報おまつ、自社チラシ、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)	様々な媒体を用いて情報提供が行われていた。
	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)	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)	節電の取組みを積極的に行っていた。その他清掃、リサイクルBOX等の活動も行われていた。
	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。	A (優良)	利用者の要望・苦情を職員間で速やかに共有、対応する仕組みが構築されていた。
	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)	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。	B (良好)	普段から利用者の意見・要望を聞き、施設運営に反映していた。
	《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)	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)	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みることが出来ました。	B (良好)	自社企業の経理規定に基づくダブルチェックや1対1の対応の原則が徹底されており、適切に管理されていた。
	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)	日々、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。	B (良好)	下半期は富士見市民プールのリニューアルオープン及び翌年度の指定管理者変更の影響による利用者数の減少が収支に影響したが、上半期は黒字で推移していた。
	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)	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)	経費削減に向けてスタッフ一丸となって取り組んでいた。
	《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障がい者への特段の配慮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。	A (優良)	雇用やイベントでの交流など、施設目的に沿って積極的な取り組みが実施されていた。
	《IV総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			A (優良)	A (優良)	

特記事項等(課題・成果)

【指定管理者】
前年に作り上げた地域団体や障がい者団体、各関係機関との関係性を発展させる1年でした。多くの団体様にビバグループの理念をお伝えすることができ、団体様との関係から個人利用に繋げる事ができました。当施設の設置目的や意義に沿った管理・運営をおこない、1年間を通して様々な地域団体・市民が参画する催しも開催し、市民から愛される施設を創ることができました。

【施設所管課】
施設の設置目的に沿った取組みが積極的に行っていた。特に健康づくりをテーマとした講座やイベントの開催により、障がいがある方を含め様々な方々にふれあいと健康づくりを提供できていた。一方施設運営面では、利用促進に向け多様な取組みを行っていたが、富士見市民プールのリニューアルオープンや翌年度の指定管理者変更起因する収入の減少が影響して、第3半期収支が赤字に転落してしまっ。この問題や経年劣化等に伴う施設維持管理費の増大は、今後本市としても対策が必要な課題である。

