

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	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	おおつdeウェルネス共同事業体
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日
指定管理料	年額 43,216,000 円(令和元年度) (総額 123,115,000円)
設置目的	子供から高齢者、または障害のある方々等の多くの市民が安全・安心に利用でき、体力の向上と健康づくりを図る場所として提供すること。
業務内容	有料公園施設の使用許可または不許可を行う業務 公園施設を良好な状態に維持管理する業務 施設の適切な利用管理を行う業務

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	31,081,190 円	⇒	実績	27,115,753 円
	稼働率	目標	89 %	⇒	実績	89 %
	利用者数	目標	110,818 人	⇒	実績	101,041 人
	【主な自主事業実施による成果】					
成人教室を月会費制に変更したことにより、利用者の交代がなく安定した会員数を確保できた。その為、ある程度の会費収入を維持できている。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	<p>新たな指定管理者として1年が経過。事業計画に基づいた職員配置を行い、また、障害者の雇用にも努められていた。業務日誌や修繕に関する資料なども適切に保管し、共同事業体内での情報共有や連絡体制にも問題はない。緊急時の対応についてもマニュアルを作成し職員への周知が行われており、実施体制については特に問題なかったと評価できる。</p> <p>職員の服装や接遇についても概ね問題なく、修繕や清掃などの維持管理も適切に行われ、環境を配慮して燃料の使用の抑制も図られていた。利用状況についても、新型コロナの影響でプールやトレーニング室の利用は低下したが、それ以外の施設は概ね前年と同程度の水準で利用された。また、利用者の意見やアンケートについて内容を共同事業体内で情報共有し、当該施設の維持管理や利用者の利用状況改善が図られていた。</p> <p>収支等については、社内規定を作成し適切な経理事務を行い、日々の水光熱検針により無駄を省く努力もされていた。利用料金収入が減少しているものの、経費の削減も図られていた。</p>

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	B (良好)	スポーツ施設の活用を通じて快適で安全な施設の提供を心掛け日々運営しております。	B (良好)	事業計画に基づいた管理運営に努めていた。
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	B (良好)	年間通して関連法令を遵守した労務管理を行っております。障害者の雇用2名を含め適正な勤務実績である	B (良好)	事業計画に基づいた職員配置を行い、また、障害者雇用の促進にも努めていた。
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	B (良好)	年間を通して、接客接客として障害をお持ちの方への対応、救命救急の研修を実施	B (良好)	計画的に研修を行い、業務に必要な研修や教育を行った。
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	B (良好)	年間通して随時関係法令等の確認を行うよう努め法令遵守している	B (良好)	関係法令等を遵守していた。
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）	B (良好)	弊社個人情報保護マニュアルに沿って適切に取り扱っている。	B (良好)	マニュアルに基づいて、適切に個人情報の保護が行われた。
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	B (良好)	業務日誌、修繕履歴など随時作成しファイリングしている。	B (良好)	業務日誌等を適切に整備保管されていた。
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	B (良好)	日常の連絡体制に加え、共同事業体内で2か月に1回定例会議を実施。担当課との連絡調整も随時行っている。	B (良好)	共同事業体内で定期的に協議を行うなど共同事業体内での連絡調整に問題はなく、また、市への報告書等の提出や内容も概ね適正であった。
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	B (良好)	日々の安全啓発、月1回の研修を実施。繁忙期においても無事故で運営ができております。	B (良好)	緊急時マニュアルを作成し、研修を行うなど、職員への指導徹底を図られていた。
《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】		B (良好)	B (良好)	B (良好)	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	B (良好)	開館日・開館時間を遵守している。施設設備を含め日々の巡回による事故防止に努めている。	B (良好)	開館日や開館時間を遵守し、巡回等により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)	新型コロナウイルス感染拡大の影響により2020年2月からプール、トレーニング室の利用者数が低下したが、体育館、会議室の利用は適正な水準である。	B (良好)	新型コロナウイルスの影響により、プールやトレーニング室の利用は低下したが、アリーナや会議室の利用は昨年度を上回った。
	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)	お客様の声をスタッフで共有し即対応できる環境づくりに取り組んでおります。	B (良好)	服装や言葉使いなど、接遇については概ね適切であった。
	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	B (良好)	安定した在籍数で推移。地域の成人・子供が参加し易い教室の開催に努めております。	B (良好)	事業計画書に基づき適切に事業運営が実施され、市民サービスの向上にも努めていた。
	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)	プールの空調設備など経年劣化による大規模修繕を除き、可能な修繕は迅速に対応している。長期のラグビーワールドカップ期間中、施設利用制限を利用し、スタッフで館内清掃を徹底した。	B (良好)	修繕や清掃について適切に対応されていた。
	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	B (良好)	ホームページでのタイムリーなアリーナ会議室の予約状況の整備など適切に運用できている。	B (良好)	ホームページや広報など、情報発信に努めていた。
	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	B (良好)	裏紙の使用やボイラータイマーの調整など適正に管理できている。	B (良好)	ボイラーの燃焼時間を調整し燃料の使用を抑えるなど、環境配慮に努めていた。
	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	B (良好)	お客様の声を集約し週に1回のMTで情報共有している。	B (良好)	意見・要望を共同体内のミーティングにより情報共有し運営に反映するよう努めていた。
	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	B (良好)	お客様の声を即対応できるよう心がけております。	B (良好)	アンケート内容を共同体内のミーティングにより情報共有し、運営に反映するよう努めていた。
《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】			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)	社内規定に基づき適正に管理できている。	B (良好)	規定を作成し、適切に経理事務を行われていた。
	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	B (良好)	ラグビーワールドカップ期間後、利用料の改編もあり冬季に向け利用者が減少し、さらに新型コロナウイルスによる不安感からプール、トレーニング室利用料の減少があった。体育館に関してはコロナの影響を受けず前年と同水準であった。	C (課題含)	経費については昨年度より削減が図られているものの、利用料については、複数の要因(後述)により対前年比及び目標に対して不足となった。また、収支も大きく赤字となった。
	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	B (良好)	ボイラーONOFF、プール水逆洗の回数コントロールを実施。日々の水光熱検針など無駄をなくす、無駄に気づく地道な取り組みを実施している。	B (良好)	ボイラーの調節や水光熱検針により使用量をこまめにチェックするなど、経費削減が図られていた。
《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】			B (良好)	B (良好)		
Ⅳ その他	その他 □	実地調査				
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

特記事項等 (課題・成果)	<p>【指定管理者】 令和元年度の利用者数は、101,041人となり昨年度を9,777人下回る結果となりました。成人運動教室を通年の月会費制に切り替え、安定開講で切るようになりました。全体的な利用状況としては、ラグビーワールドカップ施設休館期間及び年明け以降の新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用者数は伸び悩みました。アリーナ・会議室に関しては、その影響を感じず、稼働率・利用者数ともに昨年度を上回る結果となりました。施設全体の老地区化が激しく、躯体の修繕の必要性がさらに増えてきております。指定管理の1期1年目となった令和元年度は前指定管理者からの引き継ぎに始まり、利用料金変更、コロナ対応に終始した1年でありました。2年目以降もライフスタイルの大きな変容が予想され運営に関しても大きな変更や工夫を求められることが予想されます。積極的に利用者とのコミュニケーションを深め、利用者が何を考え、何を求めているのかを知ることには注力します。そして、利用者が快適で利用しやすい雰囲気作りとサービスの提供に努め、引き続き安心、満足できる施設作りを目指します。</p> <p>【施設所管課】 指定管理1年目であるにも関わらず、ラグビーワールドカップ期間中の利用制限や新型コロナの全国的な感染拡大による不安感からの利用者の減少など、想定外の事情により目標達成が困難になったことは考慮すべきことと考えられる。また、平成30年4月～9月まで富士見温水プールが休館していたことにより、昨年度の利用者数が通常より多数となり対前年比較に影響を与えたことも否定できない。しかしながら、収支バランスが大きく赤字であることは課題と見るべきであり、次年度においては留意すべきことであると考えられる。なお、経費の削減の取り組みは効果が現れているので、引き続き経費削減の取り組みの継続を図られたい。また、現時点では新型コロナの収束が見られないことから、引き続き感染拡大の防止に努めてもらいたい。</p>
-------------------------	---