

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成28年度）

	<b>施設所管課</b>	都市計画部 公園緑地課
<b>施設名</b>	におの浜ふれあいスポーツセンター	
<b>指定管理者</b>	ビバ・オリックス・日本リコメンドグループ	
<b>指定期間</b>	平成28年4月1日 ～ 平成29年3月31日	
<b>指定管理料</b>	年額 47,527,000円	（総額 238,217,000円）
<b>設置目的</b>	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。	
<b>業務内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	

<b>主な成果</b> <small>（自主事業含む）</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b> 25,930（千円）	⇒	<b>実績</b> 27,033（千円）
	<b>稼働率</b>	<b>目標</b> 94 %	⇒	<b>実績</b> 96 %
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b> 121,248 人	⇒	<b>実績</b> 134,872 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b>			
昨年度に引き続き、成人向けのスポーツ・水泳教室の見直しを行い、クラス数の増加やレッスン内容の変更を行い、また少しでも市民の方の認知度を上げるべく、市民対象イベントも開催致しました。結果として、プール・ジム合わせて約2500名の新規利用者の獲得に繋がりました。				

<b>総合評価</b>	<b>I～IVによる総合評価</b>	<b>総合評価コメント</b>
	<b>A (優良)</b>	市民とともに市民のための市民のイベント」と題して、市民ボランティアの方を募って共創し新たに開催された「第一回におの浜ふれあいまつり」など、多くの市民を巻き込んだイベントを数多く行うことで、施設の知名度向上が図られ、高齢者や障害者を含めた利用者の増加に寄与した。広報おつやHP、フェイスブックなど様々な媒体を用いて、各種イベントなどの情報発信を積極的に行い、新規利用者の増加も見られ、収支状況についても前年度対比で良好化している。また、CPR研修（AEDを用いた心肺蘇生の実践等）を定期的に行うなど、緊急時の対応についても万全の体制が取られていた。CSIに関する研修や仕組みも充実しており、ふれあいを創出することを意識してより多くの利用者との接点を持ち、その声を聞き運営に反映させていくことで、利用者に安心、安全に施設をご利用いただけた。常に新たな取り組みや改善点を模索しており、今後の施設運営についても期待できる。

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
<b>施設の設置目的の達成</b> <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>A (優良)</b>	過去2年間の運営を活かし、新しい取り組みを開始する中で、障がい者や高齢者をはじめ、また多くの初回利用者にご利用ならびにご来館をしていただくことができた。	<b>A (優良)</b>	新しい取り組みにより高齢者や障害者の利用も増加しており、幅広い市民の健康づくりの拠点として施設が運営されていた。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <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>B (良好)</b>	各エリアの人員配置は勿論、看護師の巡回による利用者とのふれあいも含め、各スタッフが利用者とのふれあいを大切に勤務することができた。	<b>B (良好)</b>	プール、アリーナなど各セッションに適正に職員が配置されていた。社員は救助員の資格を有しており、またバードアウトについても救命講習を実施していた。
<b>職員の研修</b> <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>A (優良)</b>	勤務前のCS基本マナー研修や毎月のCPR研修、またPMS研修等を実施する中で、多くの利用者に快適に利用していただけた。	<b>A (優良)</b>	毎月のCPR研修を行うことで有事の際に備えた実践的な心肺蘇生についての技術が維持されていた。また、CSIに関する研修も多く行われていた。
<b>法令等遵守</b> <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>B (良好)</b>	何かする際には条例等の確認を必ず行い、遵守に努めることができた。	<b>B (良好)</b>	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。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <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>A (優良)</b>	独自の個人情報ハンドブックを基に、利用者は勿論、スタッフの個人情報の取り扱いもしっかりと行えた。	<b>B (良好)</b>	適切に個人情報の取り扱いを行っていた。
<b>管理記録</b> <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>B (良好)</b>	日々種別毎にファイリングによる管理を徹底できた。	<b>B (良好)</b>	点検や修繕を含めた業務日誌が適切に管理されていた。
<b>連絡体制</b> <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>A (優良)</b>	連絡協議会は勿論、電話やメールも活用し、スタッフ一丸となって素早い対応を心がけ実行できた。	<b>A (優良)</b>	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絡が取れていた。また職員間の情報共有も確りとなされていた。
<b>緊急時対応</b> <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>A (優良)</b>	毎月のCPR研修の際にAEDの実技研修や連絡経路の確認、また実際の緊急時には看護師とスタッフが同行し、適切な対応ができた。	<b>A (優良)</b>	緊急時の連絡体制について共有化されていた。また、定期的な実践的な訓練も行われ、有事の際に備えられていた。
<b>《I 総括》</b>	<b>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>	<b>A (優良)</b>		<b>A (優良)</b>	

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成28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
<b>II 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	時間の遵守は勿論、毎月のCPR研修やヒヤリハットの収集と共有、また看護師による健康講座や健康通信の発行ができた。	<b>B (良好)</b>	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。
	<b>利用状況</b> <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	日々の研修や利用者とのふれあいを意識し、また新たなイベントの開催により、利用者数ならびに稼働率を大きく上げることができた。	<b>A (優良)</b>	初回利用を含めて、施設全体の利用者数は前年度対比、目標対比ともに大きく増加した。
	<b>利用者対応</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	勤務前のCS基本マナー研修の実施により、利用者にとって快適な、またスムーズな案内をすることができた。	<b>A (優良)</b>	様々な項目のCS研修を日常的に行っており、接遇に対する職員の意識高いと見受けられた。多くの利用者に対して接点を持つ仕組みも構築されており、良好な利用者対応を行っている。
	<b>事業運営</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	プールでの市民対象のイベントやアリーナでの「第1回におの浜ふれあいまつり」の開催で初めて利用、また来館される方を増やすことができた。	<b>A (優良)</b>	様々な自主事業により利用者の満足度を高められたと判断できる。また利用者数の増加に表れるように、施設の知名度向上にも貢献している。
	<b>維持管理</b> <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 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>B (良好)</b>	施設の老朽化・経年劣化での修繕箇所が増えていますが、担当課との連携は密に図るように致しました。	<b>B (良好)</b>	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れていた。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遅延なくされていた。
	<b>情報提供</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	広報おつは勿論、新聞折込チラシやフェイスブックを活用し、最新情報の提供を行えた。またイベントの際に、ポスティングによるチラシの配布において、足を使った販促も実施することができた。	<b>A (優良)</b>	様々な媒体での情報提供がなされており、各種イベントなどが周知され利用者増加、知名度向上に繋がった。フェイスブックなどの更新頻度も良好であった。
	<b>環境配慮</b> <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	夜間の節電への取り組みや節水意識、またペットボトルキャップ、入れ歯の収集ができた。	<b>B (良好)</b>	節電・節水・リサイクル等の取り組みにより環境配慮はなされていた。
	<b>意見・要望・苦情</b> <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	お客様の声ノートを活用し、日々利用者の声に対して、傾聴ならびに対応をすることができた。	<b>A (優良)</b>	利用者の意見・要望・苦情等を把握する仕組みが構築されており、またその内容が職員間で共有化されていた。可能なものについては管理運営に反映されていた。
	<b>利用者アンケート</b> <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	イベントでのアンケート等は実施できていた。日々の利用者とは、「1日1ふれあい」と題して、全スタッフが利用者との対話を大切に、直接的にお声を聞きだすことができていた。	<b>A (優良)</b>	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、反映していた。これを元に利用者主体でのイベントも検討しており、今後の取り組みも期待される。
	<b>《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>			<b>A【優良】</b>		<b>A【優良】</b>
<b>III 収支等</b>	<b>経理事務</b> <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	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、業務に取り組むことができた。	<b>B (良好)</b>	経理事務については、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。
	<b>収支状況</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	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た。	<b>A (優良)</b>	様々なイベント実施や広報活動により利用者を増加させ、目標対比および前年度対比ともに収支状況は向上した。
	<b>経費節減の取組</b> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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>A (優良)</b>	用紙の裏紙の再利用、また夜間に可能な範囲でコンセントを抜くなど、前年度以上に無駄の見直しを行い、実行することができた。	<b>B (良好)</b>	裏紙の再利用や夜間コンセントを抜いたの電気代の節約などの経費節減の取り組みが行われていた。
	<b>《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>			<b>A【優良】</b>		<b>B【良好】</b>
<b>IV その他</b>	<b>その他</b> <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか	実地調査				
	<b>《IV総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>					

**特記事項等(課題・成果)**

**【指定管理者】**  
 「おいしいコーヒーの入れ方講座」や「フェルトストラップを作る」、「親子交通安全教室」等、地域の方々に協力を求め、運動以外のイベントの開催ができた。また「第一回におの浜ふれあいまつり」と題した地域の皆さんと共創するイベント(スポーツは勿論、大運動会や手品、スーパーボールすくい、チャレンジコーナー、飲食コーナー＝フランクフルトやたこせん、わたがし等)は、市民からのボランティアも募り、500名以上の地域の方々にご来館いただき、多くのふれあいと絆を育んでいただけた。年間を通して様々な取り組みを実施していく中で、プール・ジム利用者で約2500名の新規の方にご利用いただいた中で前年度比で大きく利用者数を伸ばし、アリーナ稼働率も上げることができたことは、平成29年度においても新しい取り組みを加速させていく中で、更なる利用者数、また来館者数を増やしていきたい、当センターを「地域のふれあい拠点」として、地域の方々にも益々愛されていく施設にして参りたいと思っております。

**【施設所管課】**  
 指定管理者より施設の老朽化や経年劣化による修繕箇所の増加の報告がなされている。日頃より密に連携を取り、優先順位を検討しながら当課として対応が必要な内容については順次対応していく。

