

指定管理導入施設実績評価シート（平成28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 ～ 平成32年3月31日	
指定管理料	年額 700,000 円(平成28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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	28,903千 円	⇒	実績	34,772千 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	20,280 人	⇒	実績	22,456 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): 802人						
自動販売機売上額(年間): 164千円						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	A (優良)	トレーニングルーム・健康運動教室いずれも年間利用者目標を大きく上回り、また、収入についても目標を達成している。特に利用者確保において、利用者をはじめ市民のニーズに対応した幅広い事業展開がなされており、新規の利用者も増えていることから、運動による健康づくりに取り組むきっかけの提供に寄与しているものと考え。今後、より幅広い市民の方に利用していただけるよう、引き続き創意工夫を重ねられたい。

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4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、多くの初回利用者や既存利用者にご来館いただきました。	A (優良)	利用者のニーズに対応した事業内容や、新規利用につながる事業の実施など、積極的に実施している。
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)	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人員を増加しました。	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る。
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いました。	A (優良)	専門研修をはじめ、安全管理研修や毎日のシフトイン前の接遇研修など、多様な研修を実施しサービス向上を図っている。
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)	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る。
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。	A (優良)	事業者独自の個人情報マネジメントシステムにより、個人情報をより適正に取り扱うよう努めている。
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)	日々の業務日報の作成を行い、紙ベースやデータベースで保管し適切に管理しました。	B (良好)	日報を作成し適切に管理している。点検や修繕についても、記録するとともに市への報告を定期的に行っている。
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)	施設の隣が担当課様ということもあり、リアルタイムでの一次報告や詳細な直接報告、また月次定例報告等での資料による実績・計画報告等必要・内容に応じた報告に努めました。	A (優良)	月次の定例報告を実施しているほか、その都度、報告を受け、情報共有を図っている。
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る。また、館内の連絡体制の流れも把握し行えています。	A (優良)	緊急時のマニュアルを整備するとともに、自主的な研修の実施や明日都浜大津の消防訓練への積極的な参加などにより、適正な体制が確保されている。
【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)		A (優良)	

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	
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、初回説明時にマシンの利用方法など安全に配慮し説明しています。	A (優良)	開館日・時間は遵守されている。トレーニング機器類の点検・管理、また、それらの利用に際しての説明を徹底されている。
	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)	過去の水準を大幅に超える利用数であった。	A (優良)	利用者数がH27年度20,131人→H28年度22,456人と大幅に増加した。
	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については施設マニュアルを基に全スタッフが同じ対応になるように努めました。また、利用者アンケートの結果を基に次期運営に反映しております。	A (優良)	マニュアルや日々の業務を通じて、適切な対応が維持できるよう取り組んでいる。接遇については、利用者アンケートにおいて約87%の方が、大変良いどちらかといえばよいと回答されている。
	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)	新たなサービスとして、「ボールウォーキング体験会」や「介護予防教室」を実施し、新しいニーズに応えることができ、より多くの大津市民に利用してもらえました。	A (優良)	利用者のニーズを敏感に捉え、ニーズに対応した事業内容とするよう、常に積極的な工夫がなされている。
	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。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	清掃業者による日次の清掃と半期に一度の定期清掃やマシンの保守点検を実施するとともに、設備・備品の日次チェックを行い、市民の皆様が快適に利用できるように取り組みました。その他、スタッフがこまめに巡回し、簡易清掃を行いました。	B (良好)	施設・設備等の管理にあっては、専門業者による点検はもとより、職員による日々の点検もこまめに実施されている。不具合等が発見された場合には、迅速に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る。
	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、各支所へのチラシ設置も協力いただきました。また、ホームページSNS(フェイスブック)からの情報発信も行いました。	A (優良)	ホームページ等を活用し、タイムリーに情報提供がなされている。また、新たな媒体の活用を検討するなど積極的に取り組んでいる。
	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	B (良好)	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めました。また、ペットボトルキャップの回収もしております。	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る。
	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。対応できるものについては早急に対応しております。	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る。寄せられた意見・要望等には適切に対応し、その結果についても開示している。
	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)	年度末に窓口アンケートを実施するとともに、その情報を館内に掲示し、今後の取り組み等利用者満足度向上に向け、回答を利用者に開示しております。	A (優良)	毎年度定期的にアンケートを実施し、結果に基づく対応を行っている。セミナーのテーマ設定にあたっては随時アンケートを実施し、利用者ニーズを積極的に反映している。
	《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)	B (良好)	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、業務に取り組みました。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)	B (良好)	経理関係帳簿等について確認を実施したところ適正な取り扱いがなされていた。
	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)	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ました。	A (優良)	市民還元事業として、施設利用料金売上の一部を活用しマシン消耗品の更新を行った。
	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	A (優良)	経費は必要最低限に抑え、無駄がないか定期的に確認しました。利用者にもご協力いただき、適切に管理運営できました。	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削減に努めている。
	《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)	A (優良)	
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)	外でのウォーキングやボールを使ったイベントを実施し、参加者の健康づくり推進や運動アピールとして近隣の方への健康づくりの意識向上をはかりました。	A (優良)	広く市民が参加できる事業内容となるよう工夫して取り組んでおり、参加者も増加している。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			A (優良)	A (優良)	

【指定管理者】
 トレーニングルームの運営面では、前年度実績を上回る大津市民の方々にご利用いただけました。四半期に一度実施しております、無料体組成測定会を開催させていただき、新規利用者数が過去最多となりました。また、助成券利用者につきましても徐々に増加傾向にあります。さらなる利用者増加へ向け、今後も貴市へさまざまな企画の提案をさせていただきます。健康運動教室に申し込んでも、前年度から引き続き非常に多くの大津市民の方々にご参加いただけました。利用者のニーズに合わせた教室内容の変更を行い、教室数を増加しより多くの方に利用していただき、安定した教室運営に努めます。また、参加者数を増やせるようHPや折込チラシによる広報活動で大津市民の皆様へ周知されるよう努めます。今年度より「ボールウォーキング体験会」「介護予防教室」の実施など新たな事業、サービスを創造することができ、今後も大津市民のニーズを捉えたとトレーニングルーム及び教室運営、イベント開催を行えるよう努力いたします。

【施設所管課】
 事業の見直しや新規事業の実施など、利用者の声を積極的に取り入れた事業運営がなされている。利用者増に伴い、施設内が混雑する時間帯が生じる可能性があるため、引き続き利用者の安全面に十分に留意し、管理運営に取り組まされたい。なお、より適正に実績評価を行うため、今回の評価実施にあたり基準の整理を行った。

