

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	市民部 市民スポーツ・国体推進課	
施設名	市民プール			
指定管理者	(株)linkworks			
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成30年3月31日			
指定管理料	平成28年度 38,500,000円	(総額76,300,000円)		
設置目的	市民にスポーツ、レクリエーションの場を提供するとともに健康の保持増進を図るため。			
業務内容	大津市市民プール条例第12条各号に規定する業務。 ・プールを利用に供する業務 ・プールの使用の許可に関する業務 ・プールの施設及び施設の維持管理に関する業務 ・その他市長が定める業務			
主な成果 (自主事業含む)	使用料収入	目標 12,500,000円	⇒	実績 13,164,000円
	稼働率	目標 -%	⇒	実績 -%
	利用者数	目標 34,600人	⇒	実績 35,573人
【主な自主事業実施による成果】 使用料と利用者数目標は一般利用者(当日券・回数券・優待カード・助成券)を設定しています。 自主事業では、10月から一般利用者の増加を目的とした午前営業を実施。(10~3月期で1617人利用)				

総合評価	I~IVによる総合評価	総合評価コメント
	B	設備の損傷や故障が相次ぐ中、苦情に適切に対応し、利用者の快適性の向上に努めたことから概ね良好に運営ができた。

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)	事業計画に基づき運営をしている。	B (良好)	事業計画に基づき設置目的を踏まえ運営できている。
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)	事業計画に基づいた職員配置を行っており、職員の労働条件等においても適正に実施している。繁忙期に雇用した人員を継続して雇用し、安全を優先した体制を取った。	B (良好)	職員配置、労働条件等は適正に実施している。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画に基づき、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)	正社員同様にアルバイト・パートにも研修を実施。社員研修の内容を毎月の社内研修とスタッフミーティングで共有した。	B (良好)	研修に努め、職員の質の向上に概ね努めている。
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)	法令・条例を遵守している。	B (良好)	法令を遵守している。
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)	B (良好)	個人情報の研修を通じて周知徹底し、協定書に基づき適切に取り扱っている。個人情報システムで会員管理を適正に行っている。	B (良好)	適正に管理できている。
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)	管理記録について適切に整備・保管している。	B (良好)	業務日誌等を適切に管理できている。
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)	市へ報告すべき事項については、連絡・調整を行い、報告書等については速やかに提出を行っている。	B (良好)	市への報告、連絡・調整は適切にできている。
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)	事務所内に緊急時の連絡体制およびフローチャートの掲示をするとともに、マニュアルを整備し、対応している。	A (優良)	マニュアルを整備し、緊急時の対応を職員に指導できている。
【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】	B (良好)		B (良好)	

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)	規定を遵守し、事故防止・安全確保のために、マニュアルを整備し、職員へ周知徹底をしている。	B (良好)	開館時間の遵守、事故防止・安全確保が概ねできている。
	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	B (良好)	第2期の自主事業利用者が減少傾向にあったが午前営業など新たな取り組みを実施。	B (良好)	一般利用者は増えたが、教室利用者は減少した。
	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	B (良好)	施設管理運営マニュアルに基づき、利用者対応等適切に対応している。	B (良好)	接客態度等は適切にできている。
	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)	自主事業のニーズの高いクラスには、キャンセル待ちの方が多数のところ、レベル別の受入れや短期教室やイベントへの誘致を行った。プールの午前開放を行い、利用者促進に努めた。	B (良好)	利用者ニーズの把握に努め、サービス向上に努めている。10月から、事業計画にあった午前一般開放を開始した。
	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)	施設・設備の維持管理を適切に行っている。また、利用者から新たな要望等あれば要望に応えられるよう努力している。	B (良好)	平成2年竣工の施設で老朽化が進んでいる中適切に維持管理しているが、清掃が行き届かないときがある。
	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)	会社のHP、近隣小学校幼稚園保育園配布の地域サポートNews、広報おつなど、様々な媒体目的と対象によって活用している。	A (優良)	ホームページの更新で情報提供できている。
	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)	省エネ等職員一丸となって取り組んでいる。	B (良好)	省エネの取り組みが概ねできている。
	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	B (良好)	要望・苦情を振り分け、可能な案件は迅速かつ適正に対応しており、そうでないものは市へ指示を仰ぎ、管理運営に反映している。	B (良好)	要望・苦情に対し、その都度、迅速に対応できている。
	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	B (良好)	安全安心ボックスで利用者からのニーズ等を管理運営に反映することで利用者の満足度を高めるよう努力している	B (良好)	利用者のニーズの把握に努め運営に生かしている。
	《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】			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)	利用料金徴収について適切に処理している。	B (良好)	適切に処理できている。
	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)	富士見プールで、収入は自主事業が予算を下回り、支出は光熱水費が予算を上回り収支はマイナスとなった。	B (良好)	富士見、夏期とも利用料金は増加したが、全体として収支マイナスとなった。
	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	B (良好)	必要な修繕を、大津市への依頼、委託業者への依頼、自社修繕に分類し、より適正な価格で修繕を数多くできるような取り組みを行った。	B (良好)	経費の削減を図っている。
	《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】			B (良好)		
IV その他	その他 □ 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				
	《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)	【指定管理者】 第1期(4月～7月)での施設管理からより良い施設管理を行う体制を整え第2期(8月～11月)第3期(12月～3月)の運営を行った。具体的には施設チェックシートのリニューアル、本社からの巡回強化を実施しております。スタッフ間での情報共有を図り、アンケート等でも利用者の声を集め、利用者の要望や苦情に対応できる体制を整え、今期は苦情の出ないサービスを提供し、要望にも対応できるようにした。
	【施設所管課】 緊急で余熱配管の損傷やエアコンの故障等があったが地元や来館者への適切な対応ができた。汚れ等の苦情もあったが、従業員の意識向上に努めサービス向上ができています。夏場の水泳教室の利用者の減少等もあったが、利用者には喜んでいただけている声も届いており、概ね良好な運営ができた。

