

## 指定管理業務総合評価票

施設名	たくまシーマックス
指定管理者名	特定非営利活動法人 三豊市総合型地域文化・スポーツクラブ
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
調査日	令和2年4月21日(火)

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
1 実施体制	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	B	B
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	B	B
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	B	B
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	B	B
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等をおこなっているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が講じられているか	A	A
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	B	B	
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	B	B	
【1 総括】	実施体制に関する評価(標準19項目・本施設19項目)	B	B	
指定管理者の自己評価	概ね水準に沿った体制としております。料金徴収や危機管理・個人情報保護体制については、運営企業(株式会社ルネサンス)の規定遵守のもと、水準以上の体制を確立出来ていると考えます。			
施設所管課の評価	協定書に沿って、適切に管理・運営できている。各種報告書、書類等も期日までに適切に提出されている。			
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページ、パンフレット等は見やすく、適宜更新されているか	A	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	B	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	B	B
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		B	B	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		A	A	

	<b>【2 総括】</b>	サービス等の内容や水準に関する評価（標準19項目・本施設19項目）	A	A
	指定管理者の自己評価	概ね水準に沿った内容で実施出来ています。利用者の安全性・公平性を第一に、ご意見や修理対応を進め、結果として継続率向上・利用促進に繋がっていると自負しております。		
	施設所管課の評価	利用者目線で、常により良いサービスを提供しようとする姿勢や、スタッフの素晴らしい接遇、またお客様の声にも適切に対応を行っており、利用者にも好評を得ている。また、施設遠方の方向けに、健康づくりのサポートとして、126回もの出張プログラムを実施しており、地域貢献・市民の健康づくりに非常に大きな役割を果たしている。		
3 収支等	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	B	B
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	B	B
	予算執行	収支計算書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組を実施し、その効果があったか	A	A
	収支状況	事業収支は妥当であるか	A	A
	<b>【3 総括】</b>	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	A	A
	指定管理者の自己評価	4月より会費改定により、前年度より大きく収支改善出来ました。また、計画的な使用量コントロールにより、水光熱費を前年度より約10%削減出来ました（契約変更・単価減含む）。		
	施設所管課の評価	会費改定で退会する方も多くいたが、運営努力等により新規会員も獲得し、目標に近い収支となった。利用者は増えたが、光熱水費は削減できている。		
	<b>【4 総合評価】</b>	1～3の項目の総括による総合評価	A	A
5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	前期より課題であった収支構造が安定化し、余裕ある予算運用や人員配置により積極的なサービス提供が出来たと考えます。利用者意見・要望から、経年劣化による設備提供上の不満足が顕在化しており、さらに計画的な改修の必要性があります。サービスレベルでは、直近のトレンドも取り入れながら、新たなプログラムなどを提案し、さらに健康づくりの拠点となるよう運営強化を図ってまいります。		
	施設所管課	施設の設置目的、また協定書・提案書の内容に沿って、適切に運営できており、利用者の満足度も高い。 今後の課題としては、アンケート結果等にも表れているように、経年劣化によるハード面の部分、特に水回り関連の設備の改修・更新について、長期的な視点を持ち計画的に改修に取り組んでいく必要がある。 新型コロナウイルスの感染拡大による会員・利用者の減少等への対応、また利用者が安全・安心に施設を利用できるような運営方法など、課題は非常に多いが、今後とも引き続き、より良い市民サービスを提供していただきたい。		

※評価区分

①評価基準	A（優良）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。 B（良好）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。 C（課題含）：協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。 D（要改善）：協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な内容である。
②【総括】	A（優良）：評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B（良好）：評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である（上記以外）。 C（課題含）：評価基準がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：評価基準にDが含まれている。
③総合評価	A（優良）：【総括】がすべてB以上であり、かつAが2つ以上である。 B（良好）：【総括】がすべてB以上である（上記以外）。 C（課題含）：【総括】がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：【総括】にDが含まれている。