

## 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	三豊市教育委員会事務局 スポーツ振興課
調査日時	令和3年4月20日(火):13時30分~15時00分

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	A	A
	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	A	A
	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	教育・研修の精度や料金徴収・危機管理・個人情報保護体制については、運営企業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。特に今年度は、情勢変化に合わせた連絡調整を密に行い、刻々と変化する運営状況を確実に報告出来たものと判断します。			
施設所管課の評価	協定書に沿って適切に管理・運営ができています。各種報告書等についても期日までに提出できている。また、コロナ禍による情勢変化についても市や関係団体等との連絡調整を密に行い、適切に判断し、対応することができている。			
2 サービス等の内容や水準	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	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
		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	A	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	B	B
	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	
【2 総括】	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)	B	A	
指定管理者の	新型コロナウイルス感染不安や価値観の変化により利用者が大きく減少しましたが、感染防止取組			

	自己評価	を最優先として、安心して利用頂ける待遇・サービス提供を適時進めてまいりました。特に助成金を活用した HP のリニューアル (WEB 見学、360 度カメラなど) を通じ、常に最新情報の発信、今後利用者回復の基盤整備を進めました。なお、利用者減に応じた省エネルギー取組 (水光熱費コントロール) が出来なかったため、今後改善したいと考えます。		
	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客、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。 コロナ禍において HP による各エリアの WEB 見学や 360 度カメラ体験など、新たな情報発信の手法にも取組んでおり、利用促進が図れている。また、施設遠方の方向けに、健康づくりのサポートとして、180 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	B	B
	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	B	B
	【3 総括】	収支等に関する評価 (標準 5 項目・本施設 5 項目)	B	B
	指定管理者の自己評価	大幅な在籍・利用者減による収支マイナス分について、臨時継続支援金で一定の補填もいただきましたが、当団体としても市の財政負担軽減のため積極的に持続化給付金・家賃支援給付の申請を行いました。また、代表企業を中心に、人件費・委託費を大幅に緊縮し、辛うじて年間収支黒字化に繋がりました。事業の安定化に向け早期に籍回復という課題は残りますが、不可抗力によるものであり、収支改善に向け最大限努力したものと考えます。		
	施設所管課の評価	大幅な会員・利用者の減少による収支マイナス分については、コロナ禍による情勢変化が要因であり、不可抗力によるものであると考える。その状況において企業努力による支出の抑制や有利な給付金を活用するなど、財政負担の軽減を図ることができている。		
【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	B	B	
(提案・成果・課題等) 5 その他特記事項	指定管理者	未曾有の情勢変化により、事業の根幹である「会員制サービス」の在り方を問われる一年となりました。前年 (本指定管理第 2 期一年目) は会費収入増により大幅に収支改善したものの、今後は会費外での収入割合を増やしていく必要があります。時節に合わせて、出張型やオンラインでの指導提供を中心に取り組んでまいります。また、施設設立 22 年を経過し、大幅な設備更新の必要が増しております。計画的に予算運用等提案・報告を進めてまいります。		
	施設所管課	施設の設置目的、協定書及び提案書の内容に沿って、適切に管理・運営できており、利用者の満足度も高いと考える。 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改修だけでなく、施設的美観や機能面の向上を計画的に取組む必要がある。 新型コロナウイルス感染による会員・利用者の減少への対応、また安全・安心に施設利用できる管理・運営体制を継続し、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 ↓ ②【総括】 ↓ ③総合評価	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。
	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。
	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。