

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
調査日時	令和4年4月19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	1・協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	2・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
		3・スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		4・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	5・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
	外部委託	6・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
		7・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	8・業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		9・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	10・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	11・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	12・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
		13・避難経路は適切に確保されているか	B	B
		14・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	15・個人情報等の管理は適切か	A	A
		16・個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	A
		17・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	18・情報公開に関する規定が整備されているか	B	B
		19・協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	B	A
【1 総括】	実施体制に関する評価(標準19項目・本施設19項目)	A	A	
指定管理者の自己評価	<p>1・「施設管理」 機械設備の経年劣化等に伴う突発的な故障にも関わらず、迅速な初期対応により全施設、休館措置なく開館を継続致しました。また、利用人数動向を踏まえ、プール利用時間を貴市承認のもと変更することで、エネルギー消費量の低減と運営効率化を実施しております(時間変更に伴う利用者からのクレーム1件)。</p> <p>4・「教育・研修」 全体集合研修は前年8回実施に対し5回としましたが、ジム・フロントなど担当別研修を6回実施しております(合計実施回数前年比137.5%)。特に今年度は、「安全性・安心感」を最重要課題とし、緊急時対応や安全指導研修頻度を上げ、また新サービスとしてジムタブレットオペレーション(来館をモニタしジム・フロントにてタイマーにアドバイスを行う)を導入、段階的に研修・精度向上を図り、成人退会率2.03%を達成しました(前年5か年目標2.30%、参考:令和元年度2.56%)。</p> <p>5・「利用料金」 適切な現金実査により現金誤差6件・170円(過金830円・不足660円)(誤差件数前年度比60%)としております。また、請求業務の精度向上により、月会費の口座振替不能(3か月未納による自動退会)件数6件(前年度より1件減)としております。</p> <p>10・「報告書提出」 毎月の提出期限はもちろん、計画修正時にも遅滞なく提出完了しております。また、指定管理者臨時継続支援金受給に際し、適宜必要書類作成・報告を行うことが出来ております。</p> <p>11・「連絡調整」 三豊市をはじめとする50団体との連絡調整を遅滞なく実施することにより、特に市内での出張レッスン実施や利用促進に繋げることが出来ました(5か年目標35団体、前年49団体)。</p> <p>12・14・「危機管理」 教育・研修にも記載の通り、今年度の最優先課題として取り組み、火災・地震・重大事故(溺水など)・様々なケースを想定して訓練を実施しました(全体集合研修時)。なお、新型コロナウイルス対応含めガイドラインや報告システムに則り、随時精度向上を図っております。</p> <p>15・16・17・「個人情報保護」 個人情報取扱者の限定・取り扱い・保管・廃棄等に関する規定の整備、運用を完璧に実施するとともに、個人情報保護に係るスタッフの意識を高め、厳格な運用を行うため、ITを活用した教育研修を全スタッフに実施するとともにコンプライアンスに関する宣誓書を取得しております。</p>			
施設所管課の評価	協定書に沿って適切に管理・運営ができており、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の中、市や関係団体等との連絡調整を密に行い、外部指導を実施することで施設の利用促進を図っている。加えて、新サービス(ジムタブレットオペレーション)の導入により、運営の効率化を図り、退会率の抑制に繋がっていることは評価できる。			

2 サービス等の内容や水準

利用者対応	20・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	A	A
	21・言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
利用案内	22・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
	23・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	24・施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
	25・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	26・事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
	27・施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
	28・各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
	29・参加促進への取組を積極的に実施しているか	B	B
環境への配慮	30・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	31・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	32・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
	33・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	34・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	A	A
	35・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
	36・備品台帳により記録が適切に保管されているか	B	B
	37・市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	B	B
	38・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）	A	A
指定管理者の自己評価	<p>20・「利用者対応（公平性）」</p> <p>コロナ禍においても、利用者の安心・安全・快適な利用を確保するため、最新データに基づく館内混雑状況を広く周知することにより利用の分散を実現しました。また、施設入館時・プログラム参加時のマスク着用・会話制限・三密防止等、感染拡大防止策を不公平なく全利用者に徹底することで、本施設でのクラスター発生0を実現。更に、コロナ禍におけるマナー啓発活動として、利用者からの提案に基づき、マナー川柳を実施する等、利用者提案の迅速な実現により独自のコロナウイルス感染防止対策を実施しました。</p> <p>22・23・「利用案内」</p> <p>前年度より、コロナ禍における新たな取組としてスポーツ庁補助金（助成金）を活用したWEB見学コンテンツをHPに追加。また、必要な情報をタイムリーに提供するため、192回のHP更新を実施しました（前年度より287%増）。さらに、館内での安心・安全・快適な利用の達成はもとより、事故・トラブルを未然に防止するために、掲示・館内放送・巡回、お声掛け・マナー強化月間等、多方面からのアプローチを実施しました。特に、コロナ禍における利用制限等、重要な案内については、誰もが目につきやすい入口正面に掲示強化しております。</p> <p>25・「利用状況（利用促進）」</p> <p>今期新サービスとして、個別目的に応えられるような各種プログラム（ヨガパーソナルや成人スクールなど全6種類）、アウトリーチ活動の一環としてWEB体験システム、館内での居心地・利便性・安全性向上を目的としたネットワーク改修（フリーWiFi）を順次導入致しました。</p> <p>27・「事業の実施（自主事業）」</p> <p>コロナ禍におけるアウトリーチ活動において、市内公共施設の一時閉館による市民の運動機会喪失に対応するため、たくまシーマックスを臨時の実施場所として提供。これにより、サークル活動の継続と運動機会提供に貢献したと評価します。</p> <p>30・「環境への配慮」</p> <p>利用動向・機械設備能力を十分に把握した上で、ボイラー運転時間の短縮や、冬季の室温維持のためプールやスタジオ外窓へ保温シート貼付などの対策を講じております。なお、除菌清掃に用いる薬剤の変更（脱アルコール）により、お子様をはじめとする利用者にも優しい対応を実施しました。</p> <p>31・「苦情等の対応」</p> <p>利用者の安全確保に係る苦情等は今年度5件（前年同じ）。全項目について14日以内に改善を達成（床面の防滑処理など）。また、苦情の40%を占める利用者マナーに関しては、館内掲示・館内放送・巡回・お声掛け・マナー強化月間等、多方面からのアプローチにより、年度アンケート結果「館内の雰囲気」の項目において、5段階評価中4（良い）以上の評価が全体の62.5%（前年度から+0.8ポイント）の改善を達成しました。</p> <p>32・33・「利用者への調査」</p> <p>年度利用者アンケートにおいて、利用者数減少の中、437件（収集時点での成人会員比30.7%）と、前年度424件（収集時点の成人会員比28.0%）と、より多くの意見収集を達成しました。なお、前年度のご意見の改善・反映への取組を、今年度中15件実施しております（露天からの眺望確保のため外窓一部改修など）。</p> <p>34・「維持管理（清掃・警備・衛生）」</p> <p>清掃レベルは、年度利用者アンケートでも特に水廻り（プール・浴室）の評価が前年度よりプールで+9.9ポイント、浴室で+4.2ポイント改善しております。また、衛生レベルは業界（FIA＝社・日本フィットネス産業協会）ガイドラインを遵守し、高レベルの感染防止取組を行っております。</p> <p>38・「維持管理（修繕報告）」</p> <p>機械設備の経年劣化等に伴う修繕について、今年度51件実施（三豊市予算執行分除く）。利用者数の減少に伴う収入減の厳しい状況であるものの、総額6,225千円（税別）の修繕投資を行うことで、安心・安全・快適な施設利用を最優先とする取組を継続的に実施しました。また、これらの取組により、突発的な故障時の迅速な初期対応により全施設、休館措置なく開館を継続。また、利用人数動向を踏まえ、プール利用時間を貴市承認のもと変更することで、エネルギー消費量の低減と運営効率化を実施しました。（1・「施設管理」にも記載）</p>		

	施設所管課の評価	常に利用者目線で、より良いサービスを提供しようとするスタッフの姿勢や接遇など、お客様の声にも迅速かつ適切に対応を行っていることは、利用者アンケート結果からも確認できる。 また、新たに WEB 体験システム（個別プログラム 6 種）を導入するなど、コロナ禍においてアウトリーチ活動に取り組み、利用促進に繋げていること、施設内のネットワーク環境（フリーWi-Fi）の整備により、利用者の利便性向上に向けた取り組みを行っていることは評価できる。また、施設の利用動向及び機械設備の能力を把握し、ボイラー稼働時間を短縮するなどのエネルギー省力化に向けたソフト的取り組みも評価できる。更にコロナ禍においても施設から遠方の方向へ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と考えられる。		
3 収支等	経理事務	39・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
		40・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	41・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	42・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	43・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	42・「経費節減」 情勢変化に伴うエネルギーコスト高騰の中、11 月よりプール利用時間の短縮（閉館 30 分前）などによるエネルギーロスの最小化に努めました。なお、水光熱費のみで前年度より約 10,000 千円増となりましたが、その他営業原価や保守管理費にて約 2,370 千円の節減を実施しました（前年 4・5 月臨時休館 1.5 か月分の経費増加含む）。今後も予断を許さない情勢下ですが、引き続き会員数・利用者数の早期回復により事業収入の安定化を最重要課題として運営してまいります。 なお、事業収支は、今年度も提案書ベースより大きく下方修正させて頂いておりましたが、支出（経費）予算達成率 100%と計画完遂しております（水光熱費除く／支援金除く収入予算達成率は 91%）。		
施設所管課の評価	大幅な会員・利用者の減少による収支のマイナスについては、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。 また、世界情勢の変化に伴うエネルギーコストの上昇に対して、施設の運用や機械設備のコントロールにより、エネルギーの省力化を図り、節減することで支出抑制に努めたことは評価できる。			
【4 総合評価】	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	コロナ禍による利用者数、利用料収入減、重油単価増によるエネルギーコスト増大等、極めて厳しい運営状況が続く中ではあるものの、利用者の安心・安全・快適な利用を最優先とした運営を継続する一方、より多くの方に運動機会を提供し、健康的なライフスタイル獲得に向けた貢献策として、他市町村や健康保険組合にオンラインレッスンなどを提供し、成功事例を蓄積出来ました。今後、時勢も見据えながら、三豊市関係各所への提案や本施設内での応用展開を図ってまいります。さらに、外部指導など公共施設の休館時にも運動機会の提供が行えるよう、市内他運動施設の活用提案を急いでまいります。 なお、設備の経年劣化や陳腐化が深刻化する一方、十分な修繕費の確保が困難になってきております。安全性を最優先としながら、美観・機能面の向上にも計画的な運用・提案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・運営ができており、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と考える。 引き続き、会員数・利用者数の回復に向けた取り組みを実施していただき、事業収支が早期に均衡することを望む。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	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。