

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5年4月18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	B
	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	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)	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が進行する中、突発的な故障発生を事前に予測した利用継続のための措置(予備ポンプの常備によるポンプ置き換えなど)により、水風呂などのアイテムを利用休止することなく、開館中の設備提供の継続を達成しました。</p> <p>4・「教育・研修」 サービス向上のための集合研修を四半期毎に1回、また、消防・避難訓練を半期に1回、合計6回行いました。今年度も「安全性・安心感」を最重要課題とした研修と接遇精度向上により、成人退会率1.77%を達成しました(前年2.03%・提案時5か年目標2.30%)。</p> <p>10・「報告書提出」 仕様書上の月次報告のみならず、指定管理第1期も含めた収支報告やコロナ禍前との利用人数比較など、時宜を捉えた的確な報告を行いました。</p> <p>11・「連絡調整」 三豊市文化会館(マリソウエーブ)とも協働し、三豊市各課をはじめ市内55団体との連絡調整を密に実施、特に市内での出張レッスンや利用促進を図りました。(5か年目標35団体、前年50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(体調不良による救急搬送体制など)・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)。また、新型コロナウイルス感染への取組を高いレベルで徹底出来たことで、スタッフ欠員を最小限に抑え、運営レベルを維持することが出来ました。</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	<p>協定書に沿って適切に管理・運営ができています。</p> <p>経年劣化による機器不良を見越した措置等により、利用者には不便をかけることなくサービスを提供できたことや、スタッフの教育・研修を積極的に行うなど、利用者ファーストで、利用者の目線に立ち、様々な取り組みを行っている点は、非常に評価できるものである。</p> <p>危機管理の面で、スタッフを対象に訓練を行っているが、今後は施設利用者にも参加いただき、スタッフと一緒に訓練を実施するなど、より実践的な訓練にも取り組んでいただきたい。</p>			

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	A	A
	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	A	A
	29・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	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	B	B
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	B	B
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	B	B
	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	B	B
	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）」 安心・安全・快適な利用を担保するため、今期も曜日・時間別利用者数に基づく混雑状況表を適時周知継続し、混雑緩和と運営の平準化とともに感染防止のための利用分散を図りました。また、コロナ禍におけるマナー啓発としてのマナー川柳、コロナ禍の収束を願うための「千羽鶴」の展示により、利用者に伴走した施設運営を行いました。</p> <p>22・23・「利用案内」 「WEB見学」に加え、新たにLINE公式とシーマックス専用HPを追加しました。従前のNPO（三豊市文化会館共通）のHPでも年195回のトピックス更新を実施しましたが、さらにきめ細かい情報発信体制を構築しました。館内では、事故・トラブルを未然に防止するため、掲示・放送・巡回・お声掛け・マナー強化月間等、アプローチ頻度を高める等、より積極的に実施しました。</p> <p>25・「利用状況（利用促進）」 上記記載の利用案内ツールの他、今期は新サービスとして①WEB簡易申込フォーム（STORES）②オンラインレッスン③映像プログラム④キッズZUMBAを開始しました。特に1月より開始した映像プログラムでは、これまで時間制約のあった夜間の若年層や、心理的にスタジオレッスンに参加しづらかった高齢者層にも新たに参加頂くことができ、1月37本/697人・2月61本/900人・3月53本/833人と確実に新たな層の参加につながっています。今後も月単位でコンテンツ変更しながら継続性向上に繋げてまいります。</p> <p>26・「事業の実施（指定事業）」 介護保険課からの受託事業「元気まんてん教室」では初めて、たくまシーマックスを会場として提供・運営し全12回実施 延べ228人の参加となりました（前年202人）。健康課からの受託事業「脂肪とれとれ教室」は豊中町で実施し、全12回 延べ278人参加（前年121人/全12回中5回で終了）。いずれも、前年度より運動効果・継続性向上のため、教室の内容についても新たな取組を追加する等、企画当初より進めてきました。休館日の施設の有効活用や多目的な活用に寄与していると評価します。</p> <p>27・28・29「事業の実施（自主事業）」「各事業の参加者数」「参加促進取組」 館内でのサークル活動（ウォーキング・ジョギングなど）や、指定事業参加者向けのOB会（継続参加出来る教室）を自主事業として実施しました。指定事業合わせ年間461回実施・延べ4,853人に参加いただき、前年より大幅に増加しました。※前年実施350回（132%増）・3,593人（135%増）</p> <p>33・「利用者への調査（意見反映）」 今年度の利用者アンケートでは、成人会員比23.4%となる334件の回答を頂戴しました。全体の評価傾向として、①接遇・清掃面では「普通」②プログラムは「満足」③設備経年劣化（特にマシン、浴室）に対する「不満」④利用マナー（特に常連）に対する「不満」と現状認識しております。特に、長らく懸案であった③（設備改修）について、令和5年度中に大規模改修を具体的に実施出来る見込みとなり、早期にスケジュール提案を行い不満足感解消を図ります。</p> <p>38・「維持管理（修繕報告）」 今年度は三豊市予算執行分7件（14,735千円）に加え、経営状況が悪化する中ではありますが、NPO修繕預金執行分13件（4,095千円）、代表企業（ルネサンス）予算執行分61件（6,124千円）、合計81件・総額約25,000千円の修繕投資を行いました。情勢変化による単価増や納期遅れにより、一部利用者へご迷惑をお掛けする時期もありましたが、所管課様への進捗報告を適時行い、全体の施設利用には影響なく運営を完遂しました。</p>		
施設所管課の評価	<p>WEB見学をはじめ、公式LINE等を作成するなど、施設を知ってもらい利用に繋がっていくよう、アウトリーチ活動に積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、施設の管理運営以外の面でもシーマックス外での各種講座の開催等、指定管理者の持つ健康・スポーツに関するノウハウを活かし、地域のスポーツ振興・健康づくりにも貢献いただいている。</p>		

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みを実施し、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に加え、特に冬期に低気温日が多く、重油使用量が前年より微増となりましたが、電気使用量は前年から年間で2%（17,067kwh）の削減を果たしました。今後も予断を許さない情勢ですが、引き続き会員数・利用者数の早期回復により、事業収入の安定化とコスト吸収を最重要課題として運営してまいります。 なお、本年度事業収入は当初年度計画達成率 89.2%となり、約 2,600 万円の収支マイナスとなりましたが、代表企業（ルネサンス）全体で赤字額の吸収を行っております。		
施設所管課の評価	エネルギーコストの高騰・物価高などの影響が非常に大きい中、電気使用量の減少からも分かるよう、経費削減に向けた取り組みにより支出抑制に努めていただいている。コロナの影響により減少した会員数がなかなか回復しない状況ではあるが、先述した通り会員獲得・利用者増に向けた各種取り組みを今後も継続して展開していきたい。			
【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	A	A	
5 その他特記事項 (提案・成果・課題等)	指定管理者	今年度も“with コロナ”下での運営最適化を目指しましたが、想定以上に利用者数の回復が遅れていることに加え、エネルギーや設備コストの増大・納期遅れ等、さらに厳しい経営環境となりました。基本的な施設提供だけでなく、デジタルコンテンツなど時代に即したサービスの導入により、さらに多くの方に健康的なライフスタイル（生活様式）を提案していく所存です。一例として、1月より導入した「映像プログラム」は、月単位でメニューを刷新し、対面&集合形式で入りにくかった方々にも気軽にご参加頂いております。 第2期最終年度を迎えるにあたり、地域課題（人口減など）やコロナ禍による価値観の変化に合わせた運営、及び健全な経営による持続性確保にも取り組んで参ります。		
	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・運営ができています。コロナ禍で管理・運営が苦しい中、さまざまな企業努力等を行っていただき、利用者目線に立った、利用者が安心して使用できるよう、サービス水準を落とすことなく提供いただいたことは、非常に評価するところである。 利用者アンケートや利用者の声からも分かるよう、ソフト面については非常に満足いただいている半面、ハード面に対する不満が多い。今年度実施する大規模改修により、今後はリニューアルに伴うキャンペーン等で、会員数が回復するよう、様々な集客策の展開を期待する。 本市の健康拠点施設として、安全・安心に利用できる管理・運営体制を継続し、今後も、より良い市民サービスを提供していきたい。		

※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。