

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6年4月23日(火):13時00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	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	A	A
	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	1・「施設管理」 市による大規模改修スケジュールに合わせ、事業者提案による施設リニューアルを実施し、利用者の利便性を最大限に維持・向上を図りました（1・2月に休館日4日間、振替開館4日間設定）。 4・「教育・研修」 「利便性・安心感」重視の（新サービス、避難誘導訓練など）合計6回行いました。接遇精度向上により、成人退会率1.95%を達成しました（前年1.77%・提案時5か年目標2.30%）。 9・「点検・修繕」（記録管理） 2月リニューアル時のマシン入替を除き、三豊市4件(3,633千円)、NPO/6件(3,185千円)、代表企業73件(12,577千円)の修繕・投資を実施し、適時報告と記録管理を行いました。 10・「報告書提出」 仕様書上の月次報告に加え、大規模修繕計画やリニューアル提案・計画・事業報告を随時行い、次期指定管理者提案・採択にも繋げております。 11・「連絡調整」 今年度は連携協力先を42団体22施設とし、市内での出張レッスンや利用促進を図りました。 12・14・「危機管理」 今年度は利用制限緩和下の利用動向により、特に体調不良・怪我による救急対応事案増となったものの、適時対応と事例共有～改善行動に繋げることが出来ました。 15・16・17・「個人情報保護」 代表企業の厳格な運用ルールにて、WEB学習を中心とした教育徹底とコンプライアンスに関する宣誓書も取得しております。			
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。 スタッフへの研修により接遇力向上に努め退会率1.95%を達成したことと、42団体22施設との連携により活動の幅を拡げ、利用促進に取り組んでいることは非常に評価できる。 今後も利用者目線に立った接遇と緊急時対応のスタッフ間の連携など、利用者ファーストの実施体制の構築に取り組んでいただきたい。			
2 等の内容やサービス	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	A	A
		25・利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	26・事業計画書に則し、指定事業を実施しているか		A	A

	事業の実施	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	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	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	20・「利用者対応（公平性）」 令和6年度からの「合理的配慮」義務化を見据え、あらためて公平な接遇について指針を掲げて取組中です。 22・23・「利用案内」 LINE 公式を会員向けに特化し、施設リニューアルに伴う情報を適時公開、さらに市の公式 LINE でも2月25周年キャンペーンの情報提供いただくなど、SNS 運用強化を図りました。 24・25・「利用状況（利用促進）」 前年度1月より開始した「映像プログラム」にて適時コンテンツ改正しながら、これまれ参加敬遠していた層も獲得。浴室利用者にもマッサージ機やストレッチマシンの案内強化を行いました。 26・「事業の実施（指定事業）」 前年度まで受託していた介護保険課や健康課の事業を除いても、今年度は出張レッスン型全9事業で年間228回・2,485人の指定事業参加となりました。 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（ウォーキングなど）や多度津町や市内デイサービスへの講師派遣、子供スクール（スイミング・ダンス）を中心に推進しました。特に今年度は、ダンスクラスがBリーグ応援や夏祭りに積極的に参画し、施設PRにも繋げております。 31・「苦情等の対応」 設備老朽化によるものを除き、サービス提供やマナー啓発、接遇面でのご意見については概ね当月内で対応完了しております。 32・33・「利用者への調査（意見反映）」 3月実施の利用者アンケートでは、成人会員比27.8%（前年23.4%）となる393件の回答を得ております。今年度はWEB回答も導入し、全回答中13.2%（52件）の回答を得ました。来期はこれをスクール向け、ジム利用者向けなど細分化して定期的に実施してまいります。※回答内容・対応方針は別途報告済み。 38・「維持管理（修繕報告）」 1～9の通り、今年度は事業者側で総額約15,000千円の修繕投資を行いました(マシンリース除く)。資材高騰や納期遅れも続いておりますが、所管課への進捗報告は適時行い、全体の施設利用には影響なく運営を完遂しました。		
	施設所管課の評価	出張レッスンの実施や市内デイサービスへの講師派遣など館外へも活動の幅を広げ施設のPRや利用促進に積極的に取り組んでいることは非常に評価できる。 また、施設修繕による円滑な運営管理とマナー啓発・接遇面での要望についての迅速な対応に引き続き取り組んでいただきたい。		
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	A	A
	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	A	A
	【3 総括】	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	41・42「予算執行」「経費節減」 エネルギーコスト高騰が続き、利用者回復基調により使用量削減も出来ない状況を鑑み、10月より会費改定に踏み切り、収支安定化を図りました(全会員種別660円増)。 なお、本年度事業収入は年度計画達成率104.3%となりました。		
5 その他特記事項	施設所管課の評価	エネルギーコスト高騰は改善の見通しが立たず厳しい状況が続いているが、会費改定後も会員を大幅に減らすことなく年度計画を達成していることは大いに評価できる。		
	【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	A	A
5 その他特記事項	指定管理者	今年度も運営コスト増・納期遅れ等が続き、想定以上に利用者数回復も遅れるという厳しい経営環境でしたが、事業者判断にて会費改定や25周年に向けたリニューアル投資を行い、来期5か年に続く基盤整備は出来たと評価します。施設経年劣化の課題は増すばかりですが、引き続き、地域課題（人口減など）やライフスタイルの変化に合わせた運営により、事業の強化に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。 県内において比較的安価な民間のジムができています中、総合型スポーツクラブの強みを 生かし、会員満足度の高いサービスの提供に一層邁進していただきたい。 今年度は大規模改修も予定されており、リニューアルに伴う新規会員の獲得ができるよ う市としてもできる限りの対応を行っていく。
--	-------	---

※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。