

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7年4月22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	A	A
		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	B	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」 大規模改修期間中も会員帰属意識を維持するため、一部設備利用(開館)の提案承認を頂き、ジム・スタジオ・マッサージルーム・クラブハウスでの運営を実施いたしました(1・2月各21日開館)。 2・4「人員体制」 健康運動指導士2名、介護予防運動指導員1名、がん専門運動指導士3名を配置し、利用者に認知頂けるよう告知強化しました。また、「利便性・安心感」重視の(ホスピタリティ、ルール共有、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、退会率1.97%を達成しました(提案時5か年目標2.10%)。 9「点検・修繕」(記録管理) NPO構成企業内で連携し、実施した点検・修繕については、紙保管およびデータ保管を行い、随時履歴閲覧が可能な状態にしております。 11「連絡調整」 今年度は連携協力先を43団体26施設(前年度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」 防災訓練及び救急救命講習を計画通り実施し、適時対応の強化に繋げることが出来ました。また、今年度は利用者向けの救急救命講習も実施し、安全に対する啓発活動を実施しました。 緊急時体制については、緊急連絡先を整備するとともに、安全装置確認を実施しています。 15・16・17「個人情報保護」 代表企業の厳格な運用ルールにて、情報セキュリティとグループコンプライアンス研修を、WEB学習を中心に全スタッフ受講しております。		
	施設所管課の評価	大規模改修に伴い休館した2か月間についても、会員離れを防止する点から、ジム・スタジオ等を利用して運営を行うなど、利用者目線に立った運営ができています。また、がん専門運動指導士などの専門資格を持ったスタッフを配置でき、利用者の幅広いニーズに応えようとする姿勢が窺える。		
2 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	A	A
	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	B	B
		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	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	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・21「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、教育・研修にルールの共有化を入れることで、公平な利用者ができるよう取り組んでいます。 また、月次研修の際に接客接遇に対する再確認・徹底を実施し、結果、年度末の顧客満足度アンケートでは7割以上の方に満足評価（5点満点4以上）を頂いております。 23「利用案内」 各種案内の発信を分かりやすくする目的で、施設入口にデジタルサイネージを設置しました。 また、リニューアルに併せ、利用案内表示の多くを外部発注し仕様統一しました。 24・25「利用状況」 GW 期間や夏休み時期等に、定期的な都度利用割引を行うことにより、会員外の利用促進を実施しました。また、改修工事休館中にも最大限の開館努力を行い、利用者数維持に努めました。 26・27・28・29「事業の実施」 事業計画書に即して自主事業を実施するとともに、ヘルスケア事業として民間企業や市外・県外の活動も地域貢献として実施し、広く施設の活動を広げました。 館内ではサークル活動（ウォーキング等）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。さらに今年度は、部活動応援企画として子供向けセミナーやがん運動指導士による講習も実施いたしました。 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25.2%となる359件の回答を得ております。結果、接客接遇で7割、施設関連で6割の満足評価（5点満点4以上）を頂いております。また、日々頂いたご意見については、スタッフ共有とともに早期対応をしております。 38「維持管理（修繕報告）」 大規模修繕工事に併せて指定管理者側でロッカー・ベンチ入替（総額6,600千円）を実施しました。それに伴い、他施設への備品移動および廃棄が発生しましたが、本件に伴う承認願・報告書の提出を、滞りなく実施しております。		
	施設所管課の評価	年度末の顧客満足度アンケートにおいて、7割以上の方に満足評価をいただいている点やサービス提供・接遇面での意見について迅速に対応できている点が評価できる。 今後、大規模改修を契機とした新規会員獲得や更なる利用者満足度の向上に努めていただきたい。		
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	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	B	B
	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	運営コスト増及び会員数が計画に届いていないため、収支的には乖離いたしました。 しかしながら、経理事務、予算執行、経費節減等について適切な対応・管理を行い、次年度以降に繋がる体制となっております。		
	施設所管課の評価	管理・運営コストが増加する一方で、会費数の微減に伴う会費収入減少により厳しい収支状況が続いている。収支状況改善のため、利用者数の増加を目指し、施設の魅力を市内外に発信する取組の強化		

		に期待したい。		
【4 総合評価】		1～3の項目の総括による総合評価	A	A
(提案・成果・課題等) 5 その他特記事項	指定管理者	今年度も運営コスト増が続き、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、利用者満足度向上を目的にロッカー全数入替を指定管理者の費用負担にて断行するなど、積極的に地域の活性化に取り組みました。またデジタルサイネージ導入による情報発信強化や、部活動応援やがん患者向けのセミナー等の新しい取り組みを実施し、次年度以降に繋がる1年であったと評価します。諸課題はございますが、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、事業強化及び新しい取り組みを実施してまいります。		
	施設所管課	令和6年11月より実施している大規模改修においては、会員への事前周知等を適切に行っていたことで、大きな混乱もなく順調に改修を進めることができました。会員数が伸び悩み、収支状況も依然として厳しい状況が続いているが、改修終了後のリニューアルを契機とした新規会員獲得に向け、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。