

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8年4月22日（水）： 10時00分～12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	A
		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	B
	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	<u>1「施設管理」</u> 協定書に基づき、開館日および開館時間を遵守するとともに、「たくま港まつり」や「三豊市うらしまマラソン」等の地域イベント開催時には、円滑な運営に協力するため、三豊市へ事前申請を行ったうえで、適切な開館時間の調整を実施いたしました。 <u>2・4「人員体制」</u> 健康運動指導士3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、利用者への認知向上を目的として告知の強化を行いました。また、「利便性」および「安心感」を重視した取り組みとして、ホスピタリティ研修、施設利用ルールの共有、避難誘導訓練等を含む施策を、年間で計5回実施いたしました。これらの接遇精度向上への取り組みにより、退会率は2.02%となり、提案時に設定した5か年目標値である2.10%を達成いたしました。 <u>9「点検・修繕」（記録管理）</u> NPO構成企業間で連携し実施した点検および修繕につきましては、紙媒体およびデータの双方で保管を行っており、必要に応じて履歴を随時確認できる体制を整えております。 <u>11「連絡調整」</u> 今年度は、連携協力先が43団体26施設（前年度：43団体25施設）と増加し、市内における出張レッスンの実施や施設利用の促進を図りました。 また、新たな取り組みとして、屏風ヶ浦海岸寺において「寺ヨガ」を実施し、多くの方にご参加いただきました。 <u>12・14「危機管理」</u> 防災訓練および救急救命講習を計画どおり実施し、緊急時における適切な対応体制の強化につなげることができました。また、今年度は利用者向けの救急救命講習および着衣泳講習も実施し、安全意識向上に向けた啓発活動を行いました。緊急時対応体制につきましては、緊急連絡先の整備を行うとともに、安全装置の点検および確認を継続的に実施しております。 <u>15・16・17「個人情報保護」</u> 運営担当団体が定める厳格な運用ルールのもと、情報セキュリティおよびグループコンプライアンスに関する研修を、WEB学習を中心に全スタッフが受講しております。		
	施設所管課の評価	協定書に沿った管理・運営が適切にできている。維持管理や修繕も適切に実施しており、運営に支障をきたすような不具合も発生していない。 来館頻度の低下がみられるものの、若年層のマシンジム利用の増加など期待が持てる傾向がある。改		

		修工事に伴い、浴室・マッサージルーム等のリラクゼーション施設の利用が伸びていることも好ましく、引き続き幅広い利用者層に対し、継続また新規会員獲得につながるような取り組みをお願いしたい。		
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	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	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
	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・参加促進への取り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	B	B
	【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	<u>20・21「利用者対応（公平性）」</u> 令和6年度からの「合理的配慮」の義務化を見据え、教育・研修の中でルール共有を行い、すべての利用者が公平に施設を利用できるよう取り組んでおります。また、月次研修において接客接遇に関する再確認および徹底を継続して実施した結果、年度末に実施した顧客満足度アンケートでは、75%以上の利用者から「満足」（5点満点中4点以上）の評価をいただいております。 <u>22・23「利用案内」</u> リーフレットを刷新し、内容の分かりやすさを向上させました。また、施設入口に設置したデジタルサイネージを活用し、施設不備に関する案内や各種イベント情報等を、タイムリーに発信できるよう努めております。 <u>24・25「利用状況」</u> 定期的な市民開放デーを年間4回実施するとともに、1月には施設体験フェアを開催するなど、積極的な利用促進に取り組みました。また、市内企業579社へ優待チケットを発送し、のべ604名の方にご利用いただきました。 <u>26・27・28・29「事業の実施」</u> 事業計画書に基づき自主事業を実施するとともに、ヘルスケア事業の一環として、民間企業との連携や市外・県外での活動についても地域貢献の一環として実施し、幅広く事業展開を行いました。また、館内におけるサークル活動（ウォーキング、スイミング等）や、子どもダンススクールのお祭り等への参加についても、積極的に推進いたしました。さらに、新たな取り組みとして、三豊総合病院と連携した「がん患者・家族情報交換会」を年間3回実施いたしました。 <u>31「苦情等の対応」</u> 設備の老朽化に起因するものを除き、サービス提供やマナー啓発、接遇面等に関するご意見につきましては、概ね早期に対応を行っております。 <u>32・33「利用者への調査（意見反映）」</u> 2月に実施した利用者アンケートでは、前年を上回る400件（成人会員比27.3%）の回答を得ております。その結果、接客接遇につきましては75%以上、施設の清潔さにつきましては55%以上の方から「満足」（5点満点中4点以上）の評価をいただいております。また、日々頂戴しているご意見につきましては、スタッフ間で共有を行うとともに、早期対応を心掛けております。		
	施設所管課の評価	スタッフの接遇や館内の雰囲気の評価が高いのは、全員で丸となって取り組んでいる結果と受け取れる。未利用の方でも、一度でも足を運んでいただければ、施設の良さを認識していただけると思われるので、今後も積極的かつ効果的なPRで、利用促進を目指していただきたい。		
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	売上のお半を占める会費収入につきましては、会員数が計画に達しなかったことから、収支面におい		

	自己評価	て計画との差異が生じております。 一方で、経理事務、予算執行および経費節減等につきましては、適切な管理を実施しており、次年度以降につながる安定した運営体制を構築しております。		
	施設所管課の評価	全体的に適切な管理ができています。 会員数の目標から収入面は計画に届かなかったものの、実施されている各種の会員獲得・利用者増の取り組みが実を結ぶことを期待する。		
	【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	年初より在籍者数が計画を下回った状況でのスタートとなったことから、事業計画における在籍者数目標には到達しませんでした。前年度末の在籍者数を上回る結果となりました。 また、市民開放デーの実施や近隣企業への利用促進活動により、延べ利用者数は前年度を上回る実績となりました。 このほか、三豊総合病院や屏風ヶ浦海岸寺とのタイアップ事業、安心・安全啓発を目的とした着衣泳教室の開催など、新たな取り組みを実施いたしました。加えて、MitoPay の導入をはじめとした地域振興への取り組みも行い、次年度以降につながる一年であったと評価しております。 今後も諸課題はございますが、地域課題（人口減少等）やライフスタイルの変化を踏まえた運営を行い、事業の強化および新たな取り組みを継続して実施してまいります。		
	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・運営ができています。 前年度になかった新たな取り組みも、施設のPRに繋がっていると感じる。伸びているジム利用を継続させつつ、高齢者や初心者向けのプログラムで、新たな利用者層を掘り起こしていただいたい。 本市の健康づくりの拠点として安全・安心に利用できる管理・運営体制を継続し、今後も、より良いサービスを提供いただきたい。		

※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。