

指定管理業務評価シート

(様式1)

施設名	蔵市民体育館	所管課名	生涯学習スポーツ課	指定管理料	140,289,000円
設置の目的	市民の体育、スポーツ及びレクリエーションの振興を図り、もって心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与するために設置。				
指定管理者	シンコースポーツ・毎日興業 共同事業体	指定期間	平成28年 4月 ~ 平成33年 3月	評価年度	29年度

指定管理者が行う主な業務の内容
 (1) 体育館の施設等の利用に関する業務 (2) 体育館の施設の維持管理に関する業務 (3) 体育館の運営に関する業務 (4) 利用料金の収受に関する業務 (5) その他甲が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成29年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	91	256	165	収入	45,608,586
利用者数(人)	35,666	103,214	67,548	支出	47,811,174
うち講座等参加者数(人)	2,242	5,823	3,581	市への戻入額	0
使用料または利用料(円)	2,373,730	8,855,840	6,482,110		
(増減の理由) ・開館日数、利用者数、使用料の増については北町コミュニティーセンターの耐震補修工事期間(28年7月1日から29年6月30日)に伴い、前年対比165日増、約6万8千人増、6,482千円増となっております。また講座等の参加者数の増についても、耐震工事後による開催日程増が要因だと考えております。					

利用者アンケート調査の概要
 調査目的: 施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける顧客満足度を利用者の視点から調査
 実施期間: 平成30年2月1日(木)~3月7日(水)
 対象者: 調査期間に施設を来場した利用者に対して配布
 実施方法: 施設の受付職員による配布、回収
 回収数: 201枚

利用者アンケート調査結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設スタッフの接客対応	37.3%	37.3%	22.4%	1.5%	0%	1.5%
耐震工事後の接客対応	20.9%	23.4%	41.3%	2.5%	0%	11.9%
利用規定について	24.4%	37.3%	31.3%	1.5%	0%	5.5%
サービス全般の満足度	17.4%	32.8%	18.4%	1.0%	1%	29.4%

(自由意見の内容)

利用者からの要望・苦情等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要望(意見・提案)	2	2	・トレーニングルーム利用方法について →掲示物による注意喚起をすともにも、スタッフの巡回強化に努めます。
苦情(不平・不満)	0	0	利用不可の日をHPで分かりやすく一括表示してほしい
その他	0	0	→HPトピックスやスケジュールで利用可能日をご案内しております。

事故等の発生状況	施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)
・小体育室前女子トイレ内で小火被害の発生。 ・コミュニティーセンター内に不法侵入者の発生。	・トレーニングマシン修繕(30年度以降の使用を踏まえ計画的に点検及び修繕を実施しました) ・バスケットゴール保守点検(専門業者による点検を行い、不備がないか確認を行いました。)
自主事業に関すること	事業に関すること(実施内容や新規の取組など)
・利用者ニーズを捉えた物販販売活動の実施 ・新規利用者を取り入れるような教室の展開を実施し、教室プログラムの一部にトレーニングルームの利用案内を組み込んで開催したこと。	・公民館との共催事業としてきたまちキッズスポーツ教室の開催 ・施設利用者数向上のためイベント実施(抽選会、ポルダランキング等)

評価項目	評価内容	評価		
		指定管理者	市	
1 業務の履行状況 (1) 基本的事項	報告・連絡調整	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等を適切に提出しているか	B	B
		市・関係団体との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じているか	B	B
	情報公開・管理	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	B	B
	危機管理	事故、災害時の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施など)ができていますか	B	B
		事件、事故等が発生した場合、遅滞なく連絡されているか	B	B
		協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか	B	B
	事業実施	事業計画に即して、事業を実施しているか	B	B
協定書等に従い、開館時間や休館日を遵守しているか		B	B	
再委託等	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負っていないか	B	B	
	再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか	B	B	

指定管理業務評価シート

(様式1)

2 サービスの質	(2)事業の実施状況・利用状況	人員体制	管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置しているか	B	B	
			労働関係法令を遵守しているか(労働条件・賃金関係等)	B	B	
			従業員の教育や研修が適切に行われているか	B	B	
		施設利用	利用者が前年度実績や目標に対して適切か	B	B	
	施設の稼働率が前年度実績や目標に対して適切か		B	B		
	利用料金	利用料金の減免は適切に行われているか	B	B		
		利用料金の徴収事務が適切に行われているか	B	B		
		利用料金の設定(承認)は適切で確実に利用者への周知をしていたか	B	B		
	(3)施設の維持管理状況	管理業務	施設、設備の保守管理(点検や修繕等)を適切に行っているか	B	B	
			備品等の管理(点検や修繕等)を適切に行っているか	B	B	
清掃、警備、衛生管理業務その他必要な管理業務を適切に行っているか			B	A		
(4)総括	総括(24項目)		B	B		
3 収支・経営状況	(1)自主事業	自主事業	利用者等のニーズを反映した自主事業を実施し、市民サービス向上につながったか	B	B	
			(2)運営業務	利用者対応	利用許可や案内など、職員の対応は迅速かつ適切か	B
	言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	B			B	
	施設の予約や利用許可などを、条例に従い公平に行っているか(平等利用)	B			B	
	利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か	B			B	
	情報発信	利用者アンケートなど、利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあるか	B	B		
		施設及び利用者の利便性を高めるため、ホームページを適切に運用しているか	B	B		
		施設案内、事業の開催案内などのパンフレット類を整備し、周知広報を行っているか	B	B		
		(3)管理業務	管理業務	施設が清潔に保たれ、利用者が快適に利用できる環境となっているか	B	A
	設備・備品等が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			B	B	
外構・植栽の機能・美観が良好な状態に保たれているか	B			B		
避難経路は適切に確保されているか	B			B		
省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか	B	B				
(4)総括	総括(13項目)		B	B		
4 総合評価	(1)施設運営・収支状況	口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されているか	B	B	
		経費節減	事業計画に即した経費節減の取組みを実施し、効果があったか	B	B	
		自主事業の収支状況	収支状況が、当初の目標を達成しているか(利用料金収入、委託料等の実績)	B	B	
		(2)経営状況	貸借対照表	法人、団体の事業と未関係の勘定科目又は資産負債項目はないか	B	B
			損益計算書	適正な利益率を確保できているか。	B	B
			キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	B	B
				投資キャッシュフローは妥当か	B	B
				財務キャッシュフローは妥当か	B	B
			監査報告書	適正な会計手続きがされているか	B	B
		財務諸表全般	偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか	B	B	
財務諸表全般	異常値、異常事項、大きな前期比変化がないか。ある場合その理由は妥当か	B	B			
(3)総括	総括(11項目)		B	B		
4 総合評価	1～3の総括による総合評価			B	B	

項目別評価	A(優良): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた。 B(良好): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた。 C(課題含): 仕様書、協定書、事業計画書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。 D(要改善): 仕様書、協定書、事業計画書等に遵守されていない点が多く、改善の必要がある。
総括	A(優良): 項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好): 項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。<A以外> C(課題含): 項目別評価がすべてC以上である。<A及びB以外> D(要改善): 項目別評価にDが含まれている。
総合評価	A(優良): 項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好): 項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。<A以外> C(課題含): 項目別評価がすべてC以上である。<A及びB以外> D(要改善): 項目別評価にDが含まれている。

特記事項等(課題・成果)	<p>【指定管理者】・29年度は耐震工事後から営業を開始致しました。利用者アンケート実施し、市民の声を吸い上げ課題解決にむけて取り組んでいきます。トレーニングルームマシンリニューアルにより、利用人数の増加がありました。今後については、スポーツ教室実施により体育館来館者の増加と個人利用施設の利用者増加を今後も継続できるように利用者サービス向上を図っていきます。</p> <p>【市】平成29年度は、耐震補強等工事が完了した7月より営業を再開している。この工事により、耐震補強の他、アリーナの全面改修やトイレ・シャワー室の改修など、施設・設備の利便性や快適性は格段に向上している。そのため、工事前は施設・設備の老朽化に対する要望や苦情が多かったものが、今後は適切な施設管理やスポーツ教室などの自主事業の充実、また、ソフト面など利用者サービスの質の向上がより求められていくと考える。</p>
---------------------	---