令和3年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

施設名	温水プール・体育館・武道館・スポーツルーム・駐車場全10施設
所管部(局)課	都市活力部 スポーツ振興課
指定管理者	とよなかスポーツみらい創造パートナーズ

評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
1 基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として適正である。 ・毎月、社内内部監査チェックを実施し、定期的にコンプライアンス研修を実施するなど法令順守を維持するしくみが構築できている。また、従業員個人IDのパソコン画面からアクセスできる匿名性が高い内部通報のシステムがある。 	B
	市の施策全般を理解し協力しているか		
	地方自治法等の関連法令を遵守しているか		
	施設の設置目的に沿った事業運営を行っているか		
2 サービス水準・施設効用の発揮	屋内体育施設利用者数（大をめざすもの）	<p>最高評価サービス水準値；909,000人 確保すべきサービス水準値；849,000人</p> <p>実績値；476,567人</p> <p>実績値が確保すべきサービス水準を下回っているが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、4月25日から6月20日までの施設の休館やスポーツ教室の中止、外出自粛の影響等に加え、武道館ひびき、高川スポーツルームの空調工事の休館による利用者数の減少を勘案すると、改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。</p>	B
	苦情件数（小をめざすもの）	<p>最高評価サービス水準値；6件以内/年 確保すべきサービス水準値；12件以内/年</p> <p>実績値；4件/年</p> <p>指定管理者が変更となったことにより、年度当初は様々なご意見をいただいたが、状況確認や各館での情報共有を行い再発防止に努められ、サービス水準ご定める最高サービス水準を達成されたことが評価できる。</p>	
	施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか	<ul style="list-style-type: none"> ・施設巡回員による点検やスタッフによる報告をもとに修繕・メンテナンスを行っている。 ・温水プールにおいて、夏季混雑時の待ち状況をホームページで案内したり、体育館のスポーツ教室において、期の途中からの申込み可とするなど、サービスの向上に取り組まれた。 	
	利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底されているか		

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか 安定して確実に日常業務を遂行しているか 創意工夫ある独自企画事業を展開しているか		
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 損益計算書は健全か 資金保有（期末残高）は健全か （当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	代表企業においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けた緊急事態宣言下の施設休館等により、業績が悪化している。なお、代表企業が属するグループは安定した財政基盤を有しており、当面の運営に支障をきたす状況ではない。	B
4	市民満足度への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か 地域の市民との関係は良好か 市内経済の発展に貢献しているか	・接遇について、不満（やや不満+おおいに不満）の割合が1%とサービス水準合意書における最高評価サービス水準（1%以内）を達成したことが評価できる。 ・全施設において「お客様の声 BOX」を設置し、投函されたご意見については、改善対応を検討し、その内容を「お客様の声ボード」へ掲示している。また、その内容を全館へ共有し、ご意見をいただいた館だけの対応にとどめず、全館で改善対応を実施している点が評価できる。	B
5	従業者への配慮	労働関係法令を遵守しているか 研修は実施されているか 従業者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか 従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	・アルバイト契約更新時に、施設責任者と個別面談を行い、現状における課題や今後の業務目標などについて確認を行い、従事者の意識の向上につなげている。 ・今年度は人権研修が実施されなかったが、コロナ禍においても実施できるよう工夫された。	B
6	個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	個人情報保護規定を定め、それに則り運営している。また、個人情報保護に関する理解度テストを定期的の実施し、職員の意識の向上に努めている点が評価できる。	B
7	危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	・適正に整備されている。 ・各施設において年1回以上防災訓練を実施し、参加率についても100%（補講者含む）とサービス水準合意書における最高評価サービス水準を達成したことが評価できる。	B
8	その他	公募時の提案が計画的に実施されているか	・新型コロナウイルス感染拡大防止による計画変更はあったが、概ね実施されている。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・問題のない管理運営状況である。 ・指定管理者が変更になったことにより、年度当初は様々なご意見をいただいたが、状況確認や各館での情報共有を行い、再発防止に努められた。また、施設にいただいた意見を全館で共有し、対応するしくみができている点が評価できる。 ・温水プールの待ち状況をホームページで案内したり、体育館のスポーツ教室において、期の途中からの申込も可とするなど、サービス向上に取り組まれた。 ・公募時の提案については、新型コロナウイルス感染拡大防止により実施できないものもあったが、概ね実施された。全国で施設を管理しているノウハウを活かし、引き続きスポーツ環境の充実に取り組まいたい。 	B

(評価の基準)

A ; 優れた管理運営状況である B ; 問題のない管理運営状況である C ; 改善を要する管理運営状況である