

令和4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 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		・指定管理者として適正である。 ・施設の一室を「子ども子育てホッとスペース」として開放し、子どもの居場所作りに協力された。 ・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遵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 のパソコン画面よりアクセスできる匿名性が高い内部通報窓口がある。	B
2	サービス水準・施設効用の発揮	その施設として重要と思われる業績の評価指標（KPI）	屋内体育施設利用者数 （大をめざすもの） 苦情件数 （小をめざすもの）	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 実績値；767,734 人 新型コロナウイルス感染症の影響が大きかった昨年よりは利用者数が増えているが、令和 4 年度実績値は確保すべきサービス水準を下回った。来館分析をもとにした自主事業や短期イベント等の企画、チラシ配布により来場者確保に引き続き努められたい。 最高評価サービス水準値；6 件以内 / 月 確保すべきサービス水準値；12 件以内/月 実績値；0 件/年 サービス水準合意書における最高サービス水準を達成されたことが評価できる。（年間を通して 0 件） 施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか 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 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	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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、施設利用や会員数の回復等により売上高は増加したが、新型コロナウイルス感染症による影響及びエネルギー価格の高騰・光熱費上昇により、業績は悪化した。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0.5%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、改善対応を検討しその内容を「お客様の声回答ボード」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	従業員への配慮	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 従業員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	・サービス水準合意書の評価項目である人権研修や安全管理に係る研修も含めた全ての研修の参加率が100%（補講者含む）であり、最高サービス水準を達成したことが評価できる。研修の積み重ねの結果、利用者の心肺蘇生を迅速に対応され、消防署から表彰された。 ・アルバイト契約更新時に全従業員と個別面談を行い、現状課題、今後の業務目標などについて確認を行っており、働きがいを高めるための工夫がされている。	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2回防災訓練を実施し、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	・概ね実施された。	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	・問題のない管理運営状況である。 ・苦情件数において、最高評価サービス水準を達成したことが評価できる。 ・スポーツ教室のWEB 申込開始等、利用者の利便性向上のために積極的に取り組まれた。 ・自主事業については、各館のデータをもとに利用者のニーズを見極めて実施された。 ・人権研修や安全管理に係る研修も含めた全ての研修の参加率が 100%（補講者含む）であり、最高サービス水準を達成したことが評価できる。研修の積み重ねの結果、利用者の心肺蘇生を迅速に対応され、消防署から表彰された。 ・公募時の提案については、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れない。	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