

令和5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。 ・毎月の社内内部監査チェックと定期的なコンプライアンス教育を実施されている。また、個人IDで直接アクセス可能な匿名性の高い内部通報窓口を設置している。 ・全責任者が専門研修を受け、各施設従業員への周知を行っている。	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 （大をめざすもの）	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；799,461人 令和6年2月からの庄内体育館休館もあったが、前年より約3万人の利用者増となった。しかしながら、依然コロナウイルス感染症前の利用人数には戻り切っていない現状である。自主事業やイベント企画など引き続き来場者確保に努められたい。	B
			苦情件数 （小をめざすもの）	最高評価サービス水準値；6件以内 確保すべきサービス水準値；12件以内 実績値；1件 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されたことが評価できる。	
		施設の維持管理を安心安全に配慮しているか		・施設巡回員による点検及び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。	
		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		・指定管理者の責めに帰する事故の発生はなかった。 ・基本運営に必要な人員配置の整備のほか、イベント開催等で人員が要する際にも適宜人員配置の変更を行い、滞りない運営を実施されている。	
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか		・指定管理者による月次定例会を実施し、施設ごとの好事例や問題を共有された。また、各施設のデータをもとに分析し、膝痛腰痛改善教室などニーズに合った自主事業を実施さ	
		安定して確実に日常業務を遂行しているか			

	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	れた。	
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による利用制限やエネルギー価格の高騰により業績は悪化した。業績悪化の影響により経常利益はマイナスであるが、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	・接遇面において、悪い（悪い＋大変悪い）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。また、良い（大変良い＋良い）が約85%と高い評価を獲得された。 ・利用者満足度向上のために全施設「お客様の声BOX」を設置し、要望多かったピラティス教室の導入や室内用ベビーカーの設置など投函された内容をもとに改善を行った。 ・ふれあい緑地フェスティバルやさんあいイベントへの出展など、地域イベントに積極的に参加された。また、施設をクールスポットとして開放し、市民の幅広い利用に繋げた。	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を含めた全ての研修の参加率が100%（当日欠席者は後日補修研修）であり、最高評価サービス水準（参加率90%以上）を達成されたことが評価できる。 ・アルバイト職員は契約更新時に個別面談を実施し、社員についても人事考課の際に面談を実施し、現状の課題や今後の目標について確認を行っており、従業員の意識の向上に努めている。	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に実施し、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	・有事の際の対応手順や連絡体制を整備し、各施設従業員に周知し運営された。 ・全職員対象の防災訓練を各館年2回実施し、サービス水準合意書における最高サービス水準（参加率90%以上）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。	・ウェルカムチケットの配布など、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。 ・自主事業について、各館のデータをもとに利用者ニーズを把握し、的確な事業展開を実施された。 ・人権研修や安全管理に係る研修を含めた全ての研修の参加率が100%（当日欠席者は後日補講研修）であり、最高評価サービス水準を達成したことが評価できる。 ・接遇面において、悪い（悪い＋大変悪い）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。また、良い（大変良い＋良い）が約85%と高い評価を獲得された。 ・公募時の提案について、概ね実施された。全国で施設管理しているノウハウを生かし、引き続き本市の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