

令和6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。 毎月の社内内部監査チェックと定期的なコンプライアンス研修を実施されている。 	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	その施設として重要と思われる業績の評価指標 (KPI)	屋内体育施設等利用者数 (大をめざすもの)	<table border="1"> <tr> <td>最高評価サービス水準値 ; 909,000 人</td> <td>確保すべきサービス水準値 ; 849,000 人</td> </tr> <tr> <td>実績値 ; 800,118 人</td> <td></td> </tr> </table> <p>令和6年度は、令和7年3月16日まで庄内体育館が工事休館であったため、サービス水準合意書における確保すべきサービス水準値に達しなかった。庄内体育館の休館前利用者数を鑑みると確保すべきサービス水準を満たす結果であった。</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	実績値 ; 800,118 人		B
		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 ; 800,118 人							
	屋内体育施設等苦情件数 (小をめざすもの)	<table border="1"> <tr> <td>最高評価サービス水準値 ; 6 件以内</td> <td>確保すべきサービス水準値 ; 12 件以内</td> </tr> <tr> <td>実績値 ; 1 件</td> <td></td> </tr> </table> <p>指定管理者の責めこする苦情件数は1件となったため、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。</p>	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			
	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								
施設の維持管理を安心安全に配慮しているか	<ul style="list-style-type: none"> 運動機器について、日々の管理だけでなくメーカー基準を上回るメンテナンスを実施し事故防止のための安全管理に努められた。 							
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	<ul style="list-style-type: none"> 体育館で実施するスポーツ教室の二次申込についてWEB申込を導入され、利用者サービスの向上に繋がられた。 							
使用許可の判断等を公平公正に行っているか	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業として、キッズダンスや合同ダンス発表会、水泳の写真撮影会など新たな取り組みを展開された。 							
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		
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	・接遇面において、不満（やや不満+大いに不満）の割合が 0.9%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）の割合が 86.5%と高い評価を獲得された。 ・お客様の声 BOX の設置により利用者ニーズを発掘し、温水プールの自由遊泳コースへの初心者コースの新設やトイレスリッパや古くなった卓球台の更新に繋がられた。	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	・人権研修や安全管理に係る研修を全職員が受講しており、サービス水準合意書における最高評価サービス水準（90%以上）を達成されている。	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	・全従業員対象の個人情報に関する理解度テストを実施され、業務上取り扱う個人情報について適切に管理されている。	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	・全職員対象の防災訓練を各施設年 2 回実施され、サービス水準合意書における最高評価サービス水準（90%以上）を達成されている。	B
8	その他	公募時の提案が計画的に実施されているか	・バスケットボールやバレーボールなどのトップアスリートと連携したイベントを実施された。	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	<ul style="list-style-type: none"> ・問題のない管理運営状況である。 ・苦情件数や職員研修、防災訓練について、最高評価サービス水準を達成したことが評価できる。 ・接遇面において、不満（やや不満+大いに不満）の割合が 0.9%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）の割合が 86.5%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活かし、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)

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