

令和7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。 - 法令遵守に努めるため、業務にあたる職員が個人情報保護研修（全従業員対象）やコンプライアンス研修（全正規職員対象）を実施した。 - 指定管理業務に関係する条例、規則、要綱については常に最新のものを確認できるように更新されたい。	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） 屋内体育施設等利用者数 (大をめざすもの) 屋内体育施設等苦情件数 (小をめざすもの) 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	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；879,546人 教室受講者増加に向けて、全小学校へのチラシ配付や施設近隣のこども園へ直接連絡するなど周知を行った。個人使用利用者の増加に対しては、Instagramを活用した周知を行った。結果として、サービス水準合意書における確保すべきサービス水準を達成したことが評価できる。 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；2件 指定管理者の責めに帰する苦情件数は2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したことが評価できる。 - ストッキングを着着したモップがけを行い、フローア上に発生するささくれを事前に発見できるよう運用面での工夫を行い、事故の再発防止に努めている。 - マルチスポーツ体験教室では、過去最大の参加人数を達成した。 - 教室で実施していたWEB申込を、指定管理者が実施するイベント（自主事業）においても実施した。 - 教室受講料の入金方法について、窓口だけでなく振込にも対応した。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	・代表企業及び構成企業が属するグループはともに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と判断できる。	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 0.4%とサービス水準合意書における最高評価サービス水準（1.0%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 86.2%と高い評価を獲得した。 ・利用者ニーズを把握し、卓球台やスポーツミラーの更新を行い、利用者満足度の向上に努めた。	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）を達成したことが評価できる。 ・トレーニング機器の更新やキャッシュレス決済の導入等、従業員アンケートの回答結果を次年度への取組みに繋げている。	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し、業務上取り扱う個人情報について適切に管理している。	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 回実施し、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）を達成した。 ・外国語対応の危機管理マニュアルや救急車利用ガイドを設置する等、有事の際の備えを行っている。	B
8	その他	公募時の提案が計画的に実施されているか	・公募時の提案を計画的に実施した。	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 0.4%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 86.2%と高い評価を獲得した。 ・令和3年度から開始した指定管理期間も最終年度となり、公募時の提案を計画的に実施してきた。令和8年度から新たな指定管理期間が開始するが、これまでの取り組みで出た課題や全国で施設管理を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に向けた施策に期待したい。	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

令和7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（基本形・内訳表）

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		評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
1	基本姿勢 評価（ B ）	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		B	公共の利益の増進を極めて 真摯に追求している	公共の利益の増進に合致 している	公共の利益の増進に反して いる
		市の施策全般を理解し協力しているか		B	積極的に理解協力している	理解協力している	理解協力がみられない
		地方自治法等の関連法令を遵守している か		B	入念な体制を構築して遵 守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		施設の設置目的に沿った事業運営を行っ ているか		B	設置目的を真摯に追求した 事業運営を行っている	設置目的に沿った事業運営 を行っている	設置目的に反した事業運営 を行っている
2	サービス水準・ 施設効用の発揮 評価（ B ）	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)	B	最高評価サービス水準値；909,000 確保すべきサービス水準値；849,000 実績値；879,546 人 後述の1で判定		
			屋内体育施設等 苦情件数 (小をめざすもの)	A	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；2 件 後述の2で判定		
		施設の維持管理を安心安全に配慮して行 っているか		B	安心安全を維持向上するし くみが確立している	安心安全への配慮がある	安心安全への配慮がみられ ない
		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		B	安全管理が徹底され、さらに そのしくみが確立している	安全管理が徹底されている	安全管理が不十分である

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか	B	公平公正を維持向上するしくみが確立している	公平公正に行っている	公平公正に行っていない
		安定して確実に日常業務を遂行しているか	B	安定性を維持向上するしくみが確立している	安定して確実に遂行している	安定性・確実性に欠けている
		創意工夫ある独自企画事業を展開しているか	B	創意工夫ある事業を活発・多様に展開している	創意工夫ある事業を行っている	創意工夫ある事業がみられない
3	財務健全性 評価（ B ）	貸借対照表は健全か	B	問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	債務超過に陥っている
		損益計算書は健全か	A	問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	著しい累積欠損がある
		資金保有（期末残高）は健全か	A	問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	資金に余裕が全くない
		（当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	B	問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	説明のつかない部分がある
4	市民満足度への配慮 評価（ B ）	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か	B	アンケート結果良好・指定管理者の責による苦情はみられない	アンケート結果普通・苦情の状況等は許容できる範囲にある	アンケート結果悪い・指定管理者の責による苦情が常にある
		地域の市民との関係は良好か	B	良好な関係を維持向上するしくみが確立している	良好である	良好とはいえない
		市内経済の発展に貢献しているか	B	非常に貢献している	貢献している	貢献しているとはいえない
5	従事者への配慮 評価（ B ）	労働関係法令を遵守しているか	B	入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		研修は実施されているか	B	体制を整備して実施されている	実施されている	実施されていない
		従事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	B	従事者が働きがいを持っていきいきと業務に取り組めるしくみが確立している	従事者が概ね働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいる	多くの従事者が働きがいや意欲を持って取り組めない状況に置かれている（ゆえに退職率が高い等の実態がある）

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		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	B	従事者の安全管理が徹底されるしくみが確立している	従事者の安全管理が徹底されている	従事者の安全管理が不十分である
6	個人情報保護体制 評価（ B ）	個人情報保護の体制が整備されているか	B	充実した個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がみられない・機能していない
7	危機管理体制 評価（ B ）	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	B	充実した危機管理体制がある	危機管理体制がある	危機管理体制がみられない・機能していない
8	その他 評価（ B ）	公募時の提案が計画的に実施されているか	B	極めて計画的に実施されている	計画的に実施されている	計画的に実施されているとはいえない
	総合評価 （ B ）					

最高評価サービス水準値；S 確保すべきサービス水準値；N
(S を 0 とすることも可能・S と N は異なる値とする)

1. 大をめざすサービス水準項目（稼働率・利用者数等； $N < S$ ）

① $S \leq$ 実績値の場合

評価＝A

② $N \leq$ 実績値 $< S$ の場合

評価＝B

③ 実績値 $< N$ の場合

評価＝C

2. 小をめざすサービス水準項目（苦情件数・事故発生率等； $S < N$ ）

① 実績値 $\leq S$ の場合

評価＝A

② $S <$ 実績値 $\leq N$ の場合

評価＝B

③ 実績値 $< N$ の場合

評価＝C

【総合評価及び評価項目単位の三段階評価への換算条件】

A；優れた運営状況である

総合評価：評価項目の過半数がAであり、かつCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がAであり、かつCがないこと

B；問題のない運営状況である

総合評価：項目の過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合は当該項目がCでないこと）

C；改善を要する運営状況である

総合評価：Cの評価項目が複数ある場合

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントにCが複数ある場合

（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合はその項目がCの場合）

※ただし、上記の換算条件に関わらず、選定評価委員会で総合評価として改善を要する運営状況であると判断される場合は、理由を明記のうえ、総合評価をCとすることができることとする。