

平成30年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	志摩市阿児健康増進センター	所在地	志摩市阿児町鶴方3098番地1
指定管理者名	スポーツマックス・三幸共同事業体	指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日
設置目的	市民の福祉の向上、健康の保持及び増進を図るため		
業務内容	(1) プール、トレーニングルームを利用に供すること (2) 健康増進のため必要な事業 (3) センターの利用許可に関する業務 (4) センターの利用に係る料金の徴収に関する業務 (5) センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 (6) 上記のほか、市長がセンターの管理上必要と認める業務		
施設概要	温水プール（25m×5コース、児童用プール、ジャグジー）、トレーニングルーム、更衣室・シャワー		
職員体制	常勤職員4人、非常勤職員16人（うち事業内容・曜日に応じて5～10人の体制で運営）		
施設所管課名	健康福祉部 健康推進課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位：円)	
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	27,400,000	27,400,000	27,400,000	
		利用料金	42,045,880	43,701,923	44,296,207	594,284
		その他	2,748,291	1,653,106	1,431,074	-222,032
		計(a)	72,194,171	72,755,029	73,127,281	372,252
	支出	人件費	30,938,565	32,389,788	33,145,438	755,650
		管理運営費	39,489,917	36,217,281	34,781,340	-1,435,941
		その他				
		計(b)	70,428,482	68,607,069	67,926,778	-680,291
収支差引額(a-b)		1,765,689	4,147,960	5,200,503	1,052,543	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	営業努力により、利用料金による収入が増加しているとともに、支出については光熱水費の削減により管理運営費の縮減につながった。
----------------------------------	---

3 総合評価

指定管理者	市
<p>平成30年度も利用者の満足度を第一に考え、一般会員に関してはスタンプラリーや大抽選会、様々なキャンペーンを実施し、スイミングスクール生に関しては節目での様々なイベント、無料体験会等を実施し、会員数、利用者数共に伸ばすことができた。その他、施設の管理・運営に関しても、大きな事故やトラブル、クレームも無く、概ね問題なく行うことができた。</p> <p>施設の老朽化に伴う修繕等も多くあったが、現状をしっかりと把握、考慮し、市と協議の上、迅速に対応し、利用者への影響を最小限で抑えることができた。</p>	<p>様々なイベント・キャンペーンを実施するとともに、ホームページや新聞折り込みチラシにより、情報発信を行っており、それが会員及び利用者の増加につながったと考えられる。</p> <p>スイミングスクールの体験者31人を対象に行ったアンケートにおいては、28人（未記入を除く全員）が「楽しかった」と回答しており、高い満足度を与えていたことがうかがえる。ただし、今後の継続については「迷っている」と回答した人が17人いたことから、今後はより継続性を高める工夫が求められる。</p> <p>また、施設の管理・運営についても大きな事故やトラブル、クレームも無く、概ね問題なく行われた。</p> <p>今後の課題は、供用開始後22年が経過した施設及び設備の劣化であり、不測の事態が生じた際に備え、市と指定管理者がより連絡を密にし、対応していく必要がある。</p>

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の設置目的や基本方針をしっかりと理解し、管理運営を実施した。	A	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の設置目的である「市民の健康の保持及び増進、福祉の向上を図る」に資することができた。	A	施設の利用者数・運営状況から、施設の設置目的は達成できたと判断した。
	③運営状況	A	事業計画書どおりの供用日数・時間を達成した。	A	暴風警報発令による臨時休業はあったものの、それ以外は予定通りに運営が行われた。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	常に規定の研修を修了した職員を適正に配置した。職員の勤務実績も問題なかった。	A	職員配置は適正に行われており、勤務実績も改善が必要な点は見受けられなかった。
	⑤意思疎通	A	定期的開催される会議に出席し、しっかりと情報を共有を行った。その他何かあればその都度、遅滞無く報告を行った。	A	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	点検記録、修繕記録等、各種整備・保管を適正に行った。	A	各種の記録については、適切に整理・保管がなされていた。
	⑦使用許可等	A	協定書の定めるところにより、適正に市の承認を得た。	A	協定書の定めるところにより、適正に事務を行っていた。
	⑧利用料金等の徴収状況	A	協定書の定めるところにより適正に徴収した。	A	協定書の定めるところにより、適正に事務を行っていた。
	⑨個人情報	A	個人情報取扱特記事項のとおり適正に取扱った。	A	個人情報の取扱いが適正になされていた。
	⑩法令遵守	A	運営に関する法令や地方自治法、各条令及び同条例施行規則を理解し遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することができない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者増加への取り組み	A	意見箱の設置やアンケート等で利用者のニーズを把握し、可能な範囲内でニーズに応じた取り組みを実施した。	A	利用者のニーズを把握し、ニーズに合わせた特別プログラムを実施した。
	②利用者の平等な利用	A	職員間の情報共有の為に、各現場でノートを作成し、確実に情報を共有することで、サービス水準の確保を図った。	A	サービス水準は、期待される水準にあった。
	③適切な情報提供	A	会員には、館内POPやチラシでレッスンやキャンペーン、休館等の情報を都度周知を行った。また、ビジター利用者も把握できるよう、施設HPでも告知を行った。	A	様々な方法で、会員だけでなく広く市民に向けて情報の提供を行った。
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時のマニュアルについては、研修や掲示にてスタッフ全員に周知した。事故発生時・緊急時にも対応できるよう、救助者研修の実施、消防署でのCPR・AED講習も受講した。	A	緊急時のマニュアルが整備されているとともに、緊急時の対応に必要な各種知識・技能を身に付ける機会として、定期的に各種研修・講習の実施及び参加がなされていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者からの意見・苦情を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	利用者からの意見・苦情を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていた。また、市に対する連絡等対応も適切であった。
	⑥自主事業	A	施設を楽しみながら利用できるよう、スタンプラリーや大抽選会を実施したほか、時間の都合で参加できないレッスンがある人にも、特別プログラムとして別時間で実施した。	A	利用者の満足度を高める取り組みとともに、より多くの人がプログラムに参加できるような工夫がなされていた。
	⑦事業の評価	A	事業実施後には担当者で内容の確認、反省を行うとともに改善点を話し合い、次年度につなげるよう努めた。	A	ミーティング等、都度事業実施後の内容確認、反省が行われており、職員間の情報共有がなされていた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	定期的に施設・設備等を点検し、適切に管理したため、施設・設備等に起因する事故等は起きていない。また、定期的に除草なども実施し、美観の保持にも努めた。	A	建物・設備については適切に管理され、安全性が確保されるとともに良好な機能が保持されていた。また、植栽については美観が保持されていた。
	②備品の管理	A	備品台帳に基づき、備品の管理・点検・保守は適切に行われていたか。	A	備品台帳に基づき、備品の管理・点検・保守は適切に行われていた。
	③備品・設備等の整理整頓	A	備品や設備などの整理整頓は、全体に周知して日頃から意識しており、利用者の妨げになるようなことはなかった。	A	備品や設備などはきちんと整理整頓され、利用者の妨げとなるような状態で放置されていることはなかった。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	④修繕業務	A	協定書で定められた金額未済の修繕は、状況に応じ速やかに実施した。市の予算にて行う修繕が必要な場合は遅滞なく所管課に連絡し、調整を行なった。内容もきちんと記録に残し、報告書を保管した。	A	異常が認められた場合は、速やかに適切な処理が講じられていた。
	⑤清掃業務	A	清掃は営業日には必ず実施し、大規模な清掃も年2回実施した。	A	清掃が適切に行われ、施設・備品・器具等が清潔な状態に保たれていた。
	⑥防犯体制	A	鍵の管理は社員を中心に行い、閉館後は鍵の保管箱にも施錠を行った。防犯に関しては警備業者と契約をし徹底した。	A	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切に行われていた。
健全な財務・適切な会計処理	①会計処理は適正になされているか	A	会計帳簿を備え、伝票等の会計関係書類もきちんと保管している。会計処理においては毎月、顧問税理士による確認が行われており、適正に管理されている。	A	会計帳簿の整備、伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いは適切になされていた。
	②公租公課に滞納はないか	A	公租公課は納付期限までに適正に納付した。	A	公租公課は納付期限までに適正に納付されていた。
	③適正な収支状況にあるか	A	経営努力により経営は黒字であり、経営状態は安定している。	A	決算資料等からも、経営状態は安定していると判断できる。
所管課追加項目					

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。