

指定管理業務評価シート

施設名	蕨市民体育館・蕨市プール	所管課名	生涯学習スポーツ課	指定管理料	53,240,000
設置の目的	市民の体育、スポーツ及びレクリエーションの振興を図り、もって心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与するために設置。				
指定管理者	シンコースポーツ・毎日興業 共同事業体	指定期間	令和3年 4月 ~ 令和8年 3月	評価年度	令和4年度

指定管理者が行う主な業務の内容
 (1)体育館・プールの施設等の利用に関する業務 (2)体育館・プールの施設の維持管理に関する業務 (3)体育館・プールの運営に関する業務
 (4)利用料金の収受に関する業務 (5)その他甲が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	令和3年度	令和4年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	357	357	0	収入	73,043,890
利用者数(人)	117,292	140,577	23,285	支出	78,364,488
うち講座等参加者数(人)	6,196	8,504	2,308	市への戻入額	0
使用料または利用料(円)	17,304,575	19,940,700	2,636,125		
(増減の理由) 令和4年度も引き続きコロナウィルスの影響下での運営となりました。コロナ前の利用水準には達していませんが、徐々に利用者数及び利用料において、回復傾向となりました。 プールにおいては、中央プールは人数制限を用いての営業、塚越プールは昨年に引き続き釣り堀事業を実施致しました。					

利用者アンケート調査の概要
 調査目的: 施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける顧客満足度を利用者の視点から調査
 実施期間: 令和4年2月15日～3月15日
 対象者: 調査期間に施設を来場した利用者に対して配布
 実施方法: 施設の受付職員による配布、回収
 回収数: 109枚

利用者アンケート調査結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設スタッフの接客対応	55.0%	36.0%	8.0%	0.0%	0.0%	1.0%
施設の清掃・整理整頓状況	48.0%	37.0%	12.0%	1.0%	0.0%	2.0%
施設の事業・サービス	44.0%	39.0%	12.0%	3.0%	0.0%	2.0%
総合的な満足度	44.0%	44.0%	10.0%	0.0%	0.0%	2.0%

(自由意見の内容)
 ・土、日曜日でもヨガ等の教室があったら嬉しいです。(毎週でなくてもいいので)

利用者からの要望・苦情等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要望(意見・提案)	2	2	・マシン等使用后、拭かない人がいる。 ⇒スタッフによる一定時間の巡回及び利用環境管理を実施しました。
苦情(不平・不満)	0	0	・男子トイレの個室の便座の裏がいつも汚れています。 ⇒清掃スタッフと共有し、館内美化に努めて参ります。
その他	0	0	

事故等の発生状況	施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)
・ソフトテニス利用中転倒し、額から出血があり救急搬送を実施。数日後、荷物を受け取りに来館される。	・トレーニングルーム内、有酸素系マシン部品交換修繕の実施
自主事業に関すること	事業に関すること(実施内容や新規の取組など)
・3年ぶりに初心者弓道教室の再開 ・昨年にニーズに合わせたスポーツ用品の物販を拡充	・昨年に引き続き塚越プールでの釣り堀事業を実施。 ・入場制限や感染症対策を講じて、中央プールの営業を実施。

評価項目	評価内容	評価		
		指定管理者	市	
1 業務の履行状況 (1)基本的事項	報告・連絡調整	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等を適切に提出しているか	B	B
	個人情報保護	市・関係団体との連絡調整を適切に行っているか	B	B
		個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
	情報公開・管理	個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じているか	B	B
		情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
	危機管理	作成、受領した文書の適切な管理がされているか	B	B
		事故、災害時の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施など)ができているか	B	B
		事件、事故等が発生した場合、遅滞なく連絡されているか	B	B
	事業実施	協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか	B	B
		事業計画に即して、事業を実施しているか	B	B
協定書等に従い、開館時間や休館日を遵守しているか		B	B	
再委託等	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負っていないか	B	B	
	再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか	B	B	

指定管理業務評価シート

2 サービスの質	(2)事業の実施状況・利用状況	人員体制	管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置しているか	B	B	
			労働関係法令を遵守しているか(労働条件・賃金関係等)	B	B	
			従業員の教育や研修が適切に行われているか	B	B	
		施設利用	利用者数が前年度実績や目標に対して適切か	B	B	
			施設の稼働率が前年度実績や目標に対して適切か	B	B	
		利用料金	利用料金の減免は適切に行われているか	B	B	
	利用料金の徴収事務が適切に行われているか		B	B		
	(3)施設の維持管理状況	管理業務	施設、設備の保守管理(点検や修繕等)を適切に行っているか	B	B	
			備品等の管理(点検や修繕等)を適切に行っているか	B	B	
			清掃、警備、衛生管理業務その他必要な管理業務を適切に行っているか	B	B	
(4)総括	総括(24項目)		B	B		
3 収支・経営状況	(1)自主事業	自主事業	利用者等のニーズを反映した自主事業を実施し、市民サービス向上につながったか	B	B	
			(2)運営業務	利用者対応	利用許可や案内など、職員の対応は迅速かつ適切か	B
	言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	B			B	
	施設の予約や利用許可などを、条例に従い公平に行っているか(平等利用)	B			B	
	情報発信	利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か		B	B	
		利用者アンケートなど、利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあるか		B	B	
		施設及び利用者の利便性を高めるため、ホームページを適切に運用しているか		B	B	
	(3)管理業務	管理業務	施設案内、事業の開催案内などのパンフレット類を整備し、周知広報を行っているか	B	B	
			施設が清潔に保たれ、利用者が快適に利用できる環境となっているか	B	B	
			設備・備品等が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	B	B	
外構・植栽の機能・美観が良好な状態に保たれているか			B	B		
(4)総括	総括(13項目)	避難経路は適切に確保されているか	B	B		
		省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか	B	B		
3 収支・経営状況	(1)施設運営・収支状況	口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されているか	B	B	
			経費節減	事業計画に即した経費節減の取組みを実施し、効果があったか	B	B
				自主事業の収支状況	収支状況が、当初の目標を達成しているか(利用料金収入、委託料等の実績)	B
	(2)経営状況	貸借対照表	法人、団体の事業と未関係の勘定科目又は資産負債項目はないか	B	B	
			損益計算書	適正な利益率を確保できているか。	B	C
		キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	B	C	
			投資キャッシュフローは妥当か	B	B	
		監査報告書	財務キャッシュフローは妥当か	B	B	
			適正な会計手続きがされているか	B	B	
	財務諸表全般	偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか	B	B		
(3)総括	総括(11項目)		B	B		
4 総合評価	1～3の総括による総合評価			B	B	

項目別評価	A(優良):仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた。 B(良好):仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた。 C(課題含):仕様書、協定書、事業計画書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。 D(要改善):仕様書、協定書、事業計画書等に遵守されていない点が多く、改善の必要がある。
総括	A(優良):項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好):項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。<A以外> C(課題含):項目別評価がすべてC以上である。<A及びB以外> D(要改善):項目別評価にDが含まれている。
総合評価	A(優良):項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好):項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。<A以外> C(課題含):項目別評価がすべてC以上である。<A及びB以外> D(要改善):項目別評価にDが含まれている。

特記事項等(課題・成果)	<p>【指定管理者】・令和4年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症により、様々な利用制限の中での運営となりました。感染対策の為、ご利用の皆様にはご不便をおかけすることもありましたが多くの方のご協力を頂き開館することができました。今後も感染状況が変化していく中で、状況を見極め適切な感染対策を講じた上でスポーツ振興を図って参ります。その中でも中央プールの営業や、初心者弓道教室を実施でき、多くの方の笑顔を見ることができました。</p> <p>【市】令和4年度は閉館期間がなかったもの以前までの来場者に戻すまでには至らなかったように見受けられた。様々な利用制限の中、自主事業等を開催できたことは評価したい。5年度以降はそのことを踏まえ、多くの来場者が来ていただけるような事業展開を図っていただきたい。</p>
--------------	---