

スポーツ施設 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則		
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A A
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物（野球場・サッカー場・テニスコートの屋外観施設を含む）・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A C
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A A
3. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A C
4. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A A
5. プール施設の衛生管理業務	プール施設の衛生管理業務が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	/
6. 浴室衛生管理業務	公衆浴場に関する法令を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	/
7. 施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎（4月から9月、及び10月から3月）の状況を確認する。	/
2. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A A
3. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A A
4. サービス水準の確保	種々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A A
5. 従事者間での情報共有	従事者間で、適切に各種情報の共有が実現されているか。	A A
6. 個人情報保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A A
7. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A A
8. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A A
9. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A A
10. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A A
11. 利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A A
12. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A A
13. スポーツ教室事業等の適切な実施	利用者のニーズをくみ取り、スポーツ教室事業を実施しているか。	A A
IV. 地域及び地域住民との連携		
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A A
V. 収支状況		
1. 管理経費（指定管理料）等の執行状況	管理経費（指定管理料）は適正に執行されているか。	A A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入－支出がプラスになっているか。	- -
3. 利用料金収入実績 → 該当施設（施設）のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	86% 86%
4. 経費削減の取組	経費削減のための努力を行っているか。	実施 実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	施設の設置目的達成のため、基本方針を定め、適切な人員配置・育成を行っている。	基本方針を名札の裏面にも記載して周知されています。さまざまな研修が行われ、スタッフミーティング等で成果が共有されています。
II. 施設・設備の維持管理	事業計画に基づいた保守点検と日常点検を行い、安心・安全な施設の維持管理に努めている	建物・設備の維持管理、清掃、植栽管理に改善の余地があります。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	マニュアルを整備して全ての従業員が適切な対応が取れるようにするとともに、レッズランドと情報共有を行いサービスの質向上に努めている。	業務の一つ一つについて詳細なマニュアルを整備してノウハウを共有し、経験の浅いスタッフでも対応できる仕組みづくりが行われています。
IV. 地域及び地域住民との連携	市内体育施設の館長会議で、定期的に情報交換を行っている。近隣中学校からの職場体験を積極的に受け入れている。	近隣の学童クラブや頻りに利用するスポーツ団体のメンバーと情報交換を重ねています。
V. 収支状況	新型コロナウイルス感染症による利用者の減少や感染症対策による利用制限のため、目標収入を達成することができなかった。	施設と本部で会計を二重にチェックする仕組みが構築され、適切な管理・運営が行われています。
VI. その他	地域の利用者に満足して頂けるよう、施設の特性を理解したサービス向上に努めている。	全国のスポーツ施設で運営を担っている管理者独自の経験やノウハウが生かされています。

評価結果についての講評

管理者の経験やノウハウを生かしたユニークな提案がたくさんあり、計画に沿って適切に実現されています。全国のスポーツ施設で運営を担っている管理者独自の経験やノウハウが活かされています。業務の一つ一つについて詳細なマニュアルを整備してノウハウを共有し、経験の浅いスタッフでも対応できる仕組みづくりが行われています。一方で、空調機器の保守点検、日常清掃、植栽管理等に改善の余地が散見されます。副館長クラス以上を維持管理の総責任者に据え市所管課とも連携する等して、実効性のある改善の取組が望まれます。

指定管理者からの意見

この度の第三者評価を通して、日頃の取り組みを振り返ることができました。今回の評価を踏まえて引き続き利用者の皆様へ安心・安全な施設環境と全スタッフが品質の保たれたサービスを提供できるよう努めるとともに、ご指摘を受けた点については速やかに改善に向けて取り組み、市と連携を取りながら確かな維持管理体制を構築してより良い施設運営を行えるよう目指して参ります。