

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	豊住ふれあい健康館、北羽鳥多目的広場		
指定管理者	豊住ふれあい健康館等管理運営委員会		
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日	～ 令和 10 年 3 月 31 日	3 年目
施設所管課	シティプロモーション 部		スポーツ振興 課

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅰ 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
		協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構築されているか	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
	その他			
	【総括 Ⅰ】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 19 項目・本施設 19 項目)	A	
	指定管理者の自己評価	適切な人員体制により、利用者が安心安全に、より快適に施設を利用できるよう効率的な運営管理に努めた。また、期限内に報告書等の提出を行うとともに、適宜、市担当課への報告及び情報共有等を行い連携を図った。各業務マニュアルについても点検を行い、見直しを行った。		
	施設所管課の評価	人員体制については労働関係法令を遵守し、適切な配置を徹底していた。また、毎月の実績や事業の報告、市との連絡調整は漏れることなく迅速に実施できていた。		

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅱ サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	—	—
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	A
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
	その他			
	【総括 Ⅱ】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 19 項目・本施設 18 項目)	A	

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	施設の予約・貸し出しにおいては、公平・公正を基本として、親切丁寧な対応に努めた。利用者の声は、アンケートやご意見箱を活用して把握に努め、意見や要望等については館内掲示板で公表するとともに、可能なものから順次対応している。また、施設、設備の保守点検結果に基づく早期対応等により、施設、設備の維持管理に努めた。
	施設所管課の評価	利用者からの要望や意見に対しては迅速な対応ができていた。また、毎年度利用者数が増加していることから、質の高いサービスを提供できていた。

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 収支等に関する評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
	その他			
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価（標準 6 項目・本施設 6 項目）	A	
	指定管理者の自己評価	経理事務については、会計システムによる事務処理、顧問税理士と定期的な打合せ、関係諸帳簿の整理などにより適正に処理している。また、収支計画に基づく予算の執行に努めるとともに、経費削減に取り組んだ。なお、経年等の要因により修繕料が増加しており、指定管理受託時に想定した金額では対応できない状況となっている。		
	施設所管課の評価	維持管理の質を落とすことなく経費節減ができています。 また、必要な修繕について対応している。		

評価項目		評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己評価	所管課評価
Ⅳ 目標管理に関する評価	目標①	豊住ふれあい健康館利用者数の向上	前年度比3%増	S	S
	目標②	豊住ふれあい健康館新規主催教室の実施	新規3事業	A	S
	目標③	各施設の利用者満足度の向上		A	A
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価（標準 3 項目・本施設 3 項目）	S		
	指定管理者の自己評価	中台体育館の休館により、その利用者が本館を利用したという状況はあるものの、これまでの取り組みにより新規利用者也増加しており、前年比と比較して24.4%、6,687人の大幅な増となった。新規主催教室（自主事業）は、3事業の計画であったが4事業の実施ができ、施設利用者の増と市民の健康増進に寄与することができた。また、日々の施設管理と丁寧な利用者が対応等により、利用者の満足度の向上にも努めた。			
	施設所管課の評価	年間利用者数が34,044人と令和6年度の27,357人から大きく増加した。中台体育館の休館も要因としては考えられるが、利用者数の比較的少ない曜日の教室開催や、利用者数の割合が高い年齢層をターゲットにした事業の展開、また、「栄養ミニ講座」などの新規の事業を目標値以上に実施するなどの努力が、利用者数の増加につながったものと思われる。			

V	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	---------------	---

Ⅵ 特記事項	特に評価される点	利用者数について、前年度比24.4%増と大きく伸びており過去最大の利用者数となるなど、中台体育館の休館が要因の一つではあるが、利用者のニーズに合わせた様々な取り組みが利用者数の増加につながっており、特に評価できると判断した。
	改善が望まれる点	