

指定管理者評価表

施設名	総合公園体育館等
施設所管課	スポーツ振興課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	4	実施し、記録の作成及び保管をしている。 ・点検の結果、修繕が必要と指摘された場合、修繕に係る経費が指定管理者の責任範囲である額（50万円未満）の場合は、速やかに修繕を実施した。 ・法定義務の無い設備は、必要に応じて点検を行い、早期の異常発見に努めている。	3	・仕様に基づいた点検を実施しており、記録も適切に保管がなされている。チェックシートの内容も不都合ないものとなっている。
②	清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	4	・清掃については、総合公園野球場、総合公園庭球場、門井球場は自前で行い、それ以外は業者に委託している。 ・総合体育館では日常清掃及び月1回から年6回まで施設の利用頻度に応じて定期清掃（ワックス清掃、ガラス、カーペット）を行っている。 ・施設内共有部のドアノブ、手摺の消毒を行った。 ・施設内の美化に努めるため、利用者にゴミの持ち帰りを働きかけている。 ・体育館メイン及びサブアリーナ、剣道場は、利	4	・施設の利用頻度に合致した清掃を実施しており、衛生環境は適切である。 ・週間作業計画を立て、屋外施設も漏れなく行っており、除草作業も管理要領の水準を上回って実施されたと考える。
③	修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	・定期保守点検に加え、スタッフの巡回による日常点検を実施し、記録を保管している。 ・施設、設備において異常が発生した場合、状況を確認後すぐに連絡し、概要を書類で報告している。また、応急処置や今後の対応なども併せて報告している。 ・指定管理者の責任範囲である額（50万円未満）の場合は、速やかに修繕を実施している。 ※20万円以上の修繕…2件 ・軽易な修繕は、スタッフがやっている。	4	・施設や設備の破損等の状況を逐一、詳細に報告を受けている。 ・公園施設の運営に必要な研修を受講し、その知識を生かしてチェックシートを用いて週間、月間の点検を実施しており、安全・安心の公園管理に寄与している。日常点検の実施も丁寧に行われている。
④	備品の管理状況は適切であったか。	4	・行田市が所有する備品は、台帳により適切に管理している。 ・備品を廃棄する際は、所管課の承認を受けいる。 ・総合体育館トレーニング室において、器具の点検は日々の動作状況を五感で確認し、自主点検及び調整は2週間に1回の頻度で実施しており、保守点検業者による点検は年2回実施している。	3	・適切な備品管理と機材の使用に係る講習も受講しており、事故や破損も見受けられない。
		16	2次評価者合計	14	

指定管理者評価表

2 サービス向上への取組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	5	①総合型地域スポーツクラブ運営・育成事業(12事業) ②スポーツ活動体験事業（8事業） ③スポーツ大会・イベント開催事業（9事業） ④公共施設の管理運営及び貸与事業（15施設・9事業） ・36事業を計画し、2事業を追加して38事業実施した。 ・新規事業として①短期スポーツ体験教室、②ミッドデイヨガ（短期体験）教室、③スポーツ大会等の誘致・開催支援事業の3事業を企画実施した。 ・追加事業として①行田市特定健康診査協力事業、②大谷翔平寄贈グローブ特別展示の2事業を企画実施した。	4	・事業計画を作成し、その計画に沿って事業を実施しているほか、利用者のニーズを受けて、前年度より多くの事業を実施している。さらに追加で市と連携した事業を実施している。
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	4	・行田市を始め行田市教育委員会、行田市スポーツ協会などと催し物を共催し、鉄剣マラソン大会、駅伝競走大会及び障がい者（児）スポーツレクリエーション大会に職員を派遣している。 ・総合体育館及び市民プールに自動販売機を設置している諸団体とは、連絡体制を構築し利用に支障が出ないようにしている。 ・地域のスポーツ団体の協力を得て、各種事業を展開している。 ・地元青少年育成会が行う「花いっぱい運動」に協力し、地域との関係を深めている。 ・行田市市民公益活動登録団体との共催によるイベントを開催した。 ・ジョギングやウォーキングを通じて心身の健康や地域の活性化を目指す団体であるパークランと事業協力を行った。 ・マーチングバンド全国大会に出場する高等学校の吹奏楽部の協力を得て、本番さながらの質の高い練習風景を見学できるイベントを開催した。	4	・鉄剣マラソン大会や市スポーツ協会加盟団体などのイベントに職員を派遣し協力しているほか、地元事業者を含む様々な団体と連携を図った事業が行われている。
③	適切に職員が配置されていたか。	5	・有資格者を複数人配置することにより、高度な管理運営に努めている。①甲種防火管理者、②乙種第4類危険物取扱者、③消防設備士乙種6類、④第Ⅲ種雇用環境整備士、⑤第Ⅱ種雇用環境整備士、⑥上級体育施設管理士、⑦体育施設管理士、⑧体育施設運営士、⑨埼玉県クラブマネージャー、⑩スポーツ救急手当プロバイダー、⑪ラジオ体操指導員、⑫プール衛生管理者、⑬プール管理責任者、⑭第2級ボイラー技士、⑮日赤水上安全法指導員 ・更に専門的な資格は、委託業者スタッフが保有しており、適正に配置している。	4	・施設管理を担当する職員に有資格者や経験豊富な人員をあて安全に配慮をしている。公園作業員においても適切な人数を適切に配置されている。 ・また、公園管理において重要となる造園管理や遊具点検、作業講習等を定期的に受講しており、職員配置は適切である。
④	窓口等での接客態度は、利用者に不快な思いをさせることなく、適切であったか。	4	・適切に対応している。なお、窓口等での接客態度が原因での苦情はなかった。 ・窓口で不適切な対応があった場合は、正職員が代わって対応し、利用者の意向に添える内容については誠意をもって対応している。	3	・接遇について、自主的な研修を毎年度実施しており、CS向上に寄与している。
⑤	利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	4	・アンケートBOXの設置 通年実施 ・Eメールでの意見募集 通年実施 ・施設利用者アンケート 年2回実施 ・総合型地域スポーツクラブアンケート 年2回実施 ・窓口において申請時に、利用者や利用団体に施設や備品に支障がないか確認を適宜行っている。	4	・施設へ意見相を設置するほか、ホームページなどを活用して積極的な意見収集が行われ、日常での利用者の声にも応えるなど積極的に取り組んでいる。 ・寄せられた意見は月次報告、必要に応じて速やかに市に報告をしており、対応を市と協議している。
⑥	意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	4	・苦情や苦情、要望等を受けた際は、改善策を検討し、実現可能なものは早期に対応している。また、所管課にも情報提供を行っている。 ・接遇マニュアルでスタッフを教育し、円満な解決が図られるよう苦情等に対応している。 ・門井球場及び富士見公園野球場の場外飛球の対応は、近隣住民の方に迷惑が掛からないよう、損害賠償が発生した場合は利用者からの謝罪と誠意ある対応を心がけている。	4	・接遇研修をはじめ、施設管理上の法令やマナーについての知識会得や利用者への周知、定期的な園内巡回を通じたニーズの把握などに努めており、問題解決のみでなく未然に防ぐ観点からも取り組まれている。

指定管理者評価表

⑦	職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	4	・勤務日には、勤務日誌を作成しその日発生した出来事を記入後閲覧し、スタッフ全員で情報を共有している。 ・スタッフミーティングを随時行っている。	3	・口頭や書面による報連相が行われており、個々の事案について複数の職員が共有している。
⑧	職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。	5	・業務の実施に必要な資格者及び人材は15資格分確保した。①甲種防火管理者、②乙種第4類危険物取扱者、③消防設備士乙種6類、④第Ⅲ種雇用環境整備士、⑤第Ⅱ種雇用環境整備士、⑥上級体育施設管理士、⑦体育施設管理士、⑧体育施設運営士、⑨埼玉県クラブマネージャー、⑩スポーツ救急手当プロバイダー、⑪ラジオ体操指導員、⑫プール衛生管理者、⑬プール管理責任者、⑭第二級ボイラー技士、⑮日赤水上安全法指導員 ・令和6年度に実施した研修、訓練は以下のとおり、①第1回自衛消防訓練及び心肺蘇生AED取扱、消火器取扱訓練、②第2回自衛消防訓練及び屋内消火栓取扱訓練、③古代蓮の里事業部実地研修	4	・施設管理者として、職員の資質向上に繋がる必要不可欠な人命救助、安全管理訓練も実施している。
⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	5	・36事業を計画し、2事業を追加して38事業実施した。 ・新規事業として①短期スポーツ体験教室、②ミッドデイヨガ（短期体験）教室、③スポーツ大会等の誘致・開催支援事業の3事業を企画実施した。 ・追加事業として①行田市特定健康診査協力事業、②大谷翔平寄贈グローブ特別展示の2事業を企画実施した。	4	・利用者のニーズを受けて、新たな事業（短期のスポーツ教室やヨガ）を立案し実施している。 ・年中においても市と連携した追加事業を実施している。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取組みが行われていたか。	5	・掲示物については、ユニバーサルデザインを活用して子ども、初めて利用される方、外国の方々にも情報が伝えられるよう工夫している。 ・車椅子について、総合体育館では単独での利用が可能。それ以外の施設は、スタッフが段差での持ち上げなどサポートしている。 ・利用者が何を求めているか理解し、最善の方法で対応できるよう心掛け、ワンストップ対応に努めている。 ・トレーニング室の利用ポイントについて、様々なポイントアップキャンペーンを実施し、利用者へのサービスを実施している。 ・夏期プール開催中、屋外プールサイドにて飲食物の販売を行い、利用者へのサービスの向上に寄与した。 ・障害者やトランスジェンダーの利用者に配慮した専用の更衣室を用意した。	4	・掲示物など訪れる人の立場に立った配慮がされている。 ・利便性の向上を図る取組として、市民プールにおいて飲食物の販売を行ったほか、障がい者やトランスジェンダーに配慮した更衣室を設置している。 ・広い園内の各所へ自動販売機が配置され、熱中症対策も含めて、園内全体において飲料提供が可能である。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	3	・広報、PR等については、ホームページ、Twitter、施設内への掲示により周知している。	3	・ホームページやツイッターなどを活用し、情報発信を行っている。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	3	・2回実施した。 ※夏期プールの時期である7月と冬季の2月に実施	3	・利用者アンケートを実施している。 ・ご意見についてはメールなど随時受け付けている。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	・利用者アンケート調査で得られた情報、意見の中から実現が可能なものについては、早急に対応している。 ・指定管理者では対応できない大規模修繕等は、市に予算措置を依頼した。 ※令和6年度新たに行った事項 ・総合体育館トレーニング室内マッサージチェア増設について、更新機器のリースに関する手続きを原課へ働きかけた。	3	・アンケート調査の結果について客観的な評価を確認するとともに、月次報告やモニタリング会議を通じて、市に情報共有している。
⑭	（複数の施設を管理している場合）施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。	4	・密に連絡を取っている。 ・総合体育館非常用発電機に致命的な不具合が発見されたため速やかに原課へ報告して早期復旧を依頼した。 ・その他主な不具合の報告①総合体育館柔道場屋上防水シートの剥離、②総合体育館西側雨水調整池ポンプ建屋の沈下、③市民プール屋内消火栓（室内プール）配管の腐食	4	・報告事項や情報共有など漏れなく実施しているほか、実質一体的に管理している市内スポーツ施設との連携も十分行われている。
		59	2次評価者合計	51	

指定管理者評価表

3 平等、安全対策への取組み				
評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所官課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	3	・遵守している。 ・開館時間や利用料金を変更する際は、条例に基づき所管課と協議を行っている。 ・労働関係法令に基づき、スタッフの労務管理を行っている。	3	・従業員だけではなく、利用者に対しての対応についての法令も遵守している。
② 対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	4	・接遇マニュアルに基づきスタッフの教育を行い、施設管理の水準を一定に保つよう実践している。 ・年に1回は、外部研修を行っている。令和2年度コロナ禍以降は、WEB研修を活用している。	3	・施設管理マニュアルに基づきスタッフの教育を行い、施設管理の水準を一定に保つよう実践している。
③ 個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	4	・個人情報保護法、財団の個人情報保護規程を遵守し、適切な管理運営に努めている。 ・個人情報の資料等については、取扱いに注意し、情報を漏らさないよう徹底している。また、廃棄する際はシュレッダーにて処分している。 ・情報公開及び提供を求められた場合は、所定の手続きを踏み、内部で十分検討したうえで行っている。	3	・指定管理者において個人情報に関する規程を定め、それに準じた対応をしている。情報公開についても財団独自の規定を設け、積極的に情報公開に対応している。
④ 施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	4	・職員が施設内を巡回し、危険箇所の察知等で事故の未然防止に努めている。また、自主検査チェック表に基づき、施設内の適切な避難経路の確保に努めている。 ・危険箇所が発生した場合は、カラーコーンを設置し、立ち入りを制限している。 ・市で用意していただいたAEDを設置している。	4	・施設点検研修の内容等を基にしたマニュアルを作成し、これに基づく点検を定期的に行っている。 ・また、異常箇所とその対応について予防保全の観点から、巡回を実施し、モニタリング会議の際に報告をする仕組みが構築されている。 ・修繕や応急措置なども適宜適切に実施されている。
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	4	・防犯カメラを総合体育館入口、駐車場に設置している。 ・年2回、受付スタッフ、清掃業務スタッフを含め自衛消防訓練を行っている。併せて、心肺蘇生及びAED取扱訓練、水消火器、屋内消火栓取扱い訓練も行っている。 ・指定管理者賠償責任保険に加入している。	4	・防犯対策として、各種注意喚起をいたるところに掲示してあるほか、警備会社を通じた夜間警備や警察へのパトロール依頼、園内各所へ監視カメラを設置している。 ・職員などに対してしっかり消防訓練を行っている。 ・防災対策としては園内の樹木を定期的に確認し、危険箇所をあらかじめ剪定するなどの対策が見受けられるほか、台風接近時には危険物の確認、撤去を速やかに行い、直ちに市へ対策と被害状況の報告がされている。
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	4	・個々のサービスについて、対応スタッフによる格差が生じないように窓口対応マニュアルを整備し、サービス水準を確保している。 ・一部の利用者に利用制限や優遇を行わないよう、公平かつ中立に対応するよう努めている。サブアリーナが混雑し利用できない場合、メインアリーナや卓球室など空いている施設の利用を勧めるなど利用調整を行っている。	4	・公共施設としての原則に基づき、指定管理者の責任範囲内で特定の市民や団体に対し、個別対応せずに独自の施設管理マニュアルに基づきスタッフの教育により徹底している。

指定管理者評価表

⑦	事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	4	・事故等が発生した場合は、原因調査を行っている。 ・利用者に係る事故が発生した場合は、速やかに報告し、原因調査、事故防止対策を行うなど協力体制を整えている。 ・スタッフ間の緊急連絡網を構築している。 ・災害が生じた場合は、応急処置や救急要請など必要な措置を講じ、所管課を含む関係者に対し通報・連絡を行っている。 ・災害時対応マニュアルを整備している。 ・消防計画を作成し、計画に基づく自衛消防訓練を年2回実施している。 ・災害発生時の連絡網は、スタッフ、関係機関の連絡先を掲載したものを整備している。 ・令和5年度は「災害時の職員配備」を作成した。	3	・災害発生時や利用者が怪我をした場合などあらゆる場面において通報、報告の体制が整っている。 ・独自のマニュアルを指定管理者が整備し、適切な対応がされており、市への報告も遅滞なく行われている。
⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	4	・季節ごとの流行ウイルスや嘔吐物の処理時には、感染症などを予防するため、アルコールや洗浄剤を使用し、十分な対策を行った。 ・施設として、共有部のドアノブ、手摺の消毒を行った。 ・手指消毒用アルコールを施設入口に設置。	4	・利用頻度を鑑みた専任のトイレ清掃員の設置や季節性ウイルスに対する対策は十分であり、施設内へのアルコール消毒液設置についての注意喚起掲示もされている。
⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	4	・行田市を始めたとして行田市教育委員会、行田市体育協会などの諸団体などと催し物を共催し、鉄剣マラソン大会、駅伝競走大会及び障がい者（児）スポーツレクリエーション大会にスタッフを派遣している。 ・地元青少年育成会が行う「花いっぱい運動」に協力した。 ・市民公益活動登録団体との共催によるイベントを開催した。 ・マーチングバンド全国大会に出場する高等学校の吹奏楽部の協力を得て、本番さながらの質の高い練習風景を見学できる機会を提供した。	4	・地域団体との積極的な交流が図られているほか、社会福祉協議会の自動販売機を園内に設置することにより、社会福祉貢献と利用者サービス向上との相乗効果が図られている。 ・鉄剣マラソン大会やその他の定例的な事業が行われる際にも、経験や他者との繋がりを生かして円滑な実施に寄与している。
		35	2次評価者合計		32

4 効率性向上、改善に向けた取り組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	問題点の把握に努めていたか。	3	・意見箱、E-メール、利用者アンケート調査等により、利用者の意見や要望などを収集し、問題点の把握に努めている。	3	・利用者アンケートを実施し、PDCAマネジメントサイクルを実践した問題点の把握に努められている。 ・指定管理者が内部会議を行い、改善点や利用満足度向上に向けた打合せを実施しているほか、市とのモニタリング会議においても必要に応じて協議がされている。

指定管理者評価表

② 新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	5 ・利用者アンケートからメインアリーナ及び柔剣道場の空調設備の導入、総合公園庭球場内に日陰の増設などニーズがあった。 ・メインアリーナへ大型扇風機を設置している。 ・柔剣道場へスポットクーラーを設置している。 ・総合公園庭球場では日傘の貸し出し、8月からは簡易テントの貸し出しを行った。 ・サブアリーナの土日祝日の利用方法は、4区画に分割し、バスケットボール3面、バドミントンネットの設営が可能であるフリースペース1面の利用とすることで、効率的な貸し出しを行っている。 ・トレーニング室利用ポイントについて様々なポイントアップキャンペーンを実施した。 ・屋外プールのパラソル、イスを増設している。 ・夏期プール期間中の屋外プールサイドにおいて行っている飲食物の販売について、ニーズに合わせて販売品を厳選することにより、在庫切れの解消に努めた。 ・市民プールにおいて、障害者やトランスジェンダーが気兼ねなく利用できる専用更衣室を用意している。 ・新規事業として①短期スポーツ体験教室、②ミッドデイヨガ（短期体験）教室、③スポーツ大会等の誘致の開催支援事業の3事業、追加事業として①行田市特定健康診査協力事業、②大谷翔平寄贈グローブ特別展示の2事業を実施した。	4 ・前年より多くの事業を実施しているほか、追加事業として市と連携した取組を実施している。 ・体育館のアリーナなどやテニス場などの熱中症対策として、大型扇風機やスポットクーラー、日傘の貸出などを実施している。 ・利用者ニーズにより市民プールにおいて飲食物の販売を行った。 ・障がい者やトランスジェンダーへの配慮として専用の更衣室を設置した。 ・上記の様々な取組を実施し、改善意欲が見られた。
③ 収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	5 ・マーチングバンド練習の利用を誘致し、利用料金収入の増加を図りながら、本番さながらの質の高い練習風景を市民が見学できるイベントを開催した。 ・令和6年度は以下の大会等を誘致し、利用料金収入の増加を図った。 ①極真空手大会、②全日本プロレス旗揚げ記念シリーズ2024、③関東高等学校ハンドボール選手権大会、④関東ジュニアドッジボール選手権埼玉県大会、⑤埼玉県高体連バドミントン専門部大会 ・トレーニング室利用ポイントキャンペーンについて、様々なポイントアップキャンペーン、ポイント付与の企画を提案している。 ・女性層、50歳以下の年齢層の利用増加を図るため、サーキットトレーニング方式を取り入れたラウンドフィットネスを導入している。	4 ・メインアリーナを活用して、スポーツの大会やプロレスの興行などを実施し、収入を増加する取組を行った。 ・トレーニング室においてポイントアップキャンペーンなどを実施して集客に努めた。
④ 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4 ・電気料金の価格高騰に伴い、総合体育館の通路の照明を更に間引き点灯し、電気使用量の更なる節減に努めた。 ・消耗品を購入する際、複数業者から見積もりを行い信頼のおける最も安価な業者から購入している。	4 ・委託業務の内容を精査し、支出の削減を行うなどの工夫が見受けられる。 - また、自前修繕の実施や設備の不具合を早期に見察するなど、不要な支出を抑える取り組みも行われている。
⑤ 正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	5 ・年度当初から予算不足が避けられないことを見込んでいたため、業務委託の適正な水準を保ちながら、法定点検以外の保守点検は見送りや回数の変更、シルバー人材センターに依頼していた施設の清掃業務の一部を常駐するスタッフで対応した。 ・再委託については、所管課へ年度当初に第三者委託の協議を行い、承諾を受けている。 ・総合体育館の総合管理業務は令和5年度から令和9年度までの5年間、長期契約を締結した。	3 ・市に準じた手順により、複数業者から見積りを徴収した上で、適正に業者選定に努めている。

指定管理者評価表

⑥	環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	・施設内照明のLED化に加え、通路を間引き点灯した。 ・原油価格の高騰により、総合体育館の空調設備の稼働時間を短縮し、燃料の使用量を節減し、排気ガスの排出を抑制した。 ・総合体育館において、ビニールの下足袋の貸し出しを止め、ごみの排出量を抑制した。 ・総合体育館のメインアリーナや卓球室などの照明については、消し忘れがないようこまめな点灯、消灯を行った。 ・総合体育館のトイレや更衣室において、利用者不在時の消灯を行った。	3	・照明や空調のこまめな調節や、駐車場のアイドリングストップ呼びかけなどを行っている。
		26	2次評価者合計	21	

II 結果、成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する 評価項目	評価する 分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価							2次評価者（施設所管課）による評価	
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由	
				R3	R4	R5	R6	R7			
2－⑥ 2－⑩ 2－⑫	施設に関する利用者満足度の向上	アンケート結果で「満足している」「やや満足している」と答えた人の割合	4	目標	65%	65%	68%	70%	72%	4	・目標未達成であることから、その理由を分析し、対応策を考えた上で、さらなる利便性の向上につながる取組みを検討の上、実施すべきである。
				実績	65%	66.2%	72%	69%			
				理由	・令和3年度に第6次総合振興計画により目標値65%で設定しており、年々目標値を上げている。 ・評価点は目標値に対する実績値の割合で算出している。						
2－⑨ 2－⑩ 2－⑬	利用者の増加	施設利用者数	5	目標	256,000人	282,000人	315,000人	332,000人	300,000人	5	・目標を上回っているが、さらなる創意工夫、利便性の向上を図り、継続して利用者増加に努めてもらいたい。
				実績	279,398人	284,752人	325,256人	338,247人			
				理由	・令和3年度の目標は、コロナの影響をあまり受けていない令和元年度実績の75%で設定。 ・令和7年度の目標は、第4期指定管理申請時に提案した利用人数目標値のうち空調工事で利用不可となることを勘案して設定。（△4万9千人） ・評価点は目標値に対する実績値の割合で算出している。						
2－④ 2－⑥ 2－⑧ 2－⑩ 2－⑫	接客態度に関する利用者満足度の向上	アンケート結果で「満足している」「やや満足している」と答えた人の割合	4	目標	87%	87%	88%	89%	90%	4	・目標未達成であることから、その理由を分析し、対応策を考えた上で、さらなる接遇の向上に努めてもらいたい。
				実績	85%	85%	84.5%	82.0%			
				理由	・令和3年度の目標は、令和2年度の実績で設定し、年々目標値を上げている。 ・評価点は目標値に対する実績値の割合で算出している。						
			13	2次評価者合計					13		

指定管理者評価表

2次評価者からの指導事項	年々利用者は増加傾向であることから、施設満足度や接客態度への満足度についても向上させる取組について実施するとともに、今後も利用者ニーズを適切に把握し、さらなる利便性や安全性の向上に努めてもらいたい。
--------------	---

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		▶	100点換算	総合評価
合計点	149	合計点	131		72.8	B
満点	180	満点	180			

I プロセス評価

仕様書や提案 （業務計画）の 内容に照らし合 わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

II 結果・成果評価

各年度の目標数値 を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C