

指定管理者評価表

施設名	体育施設
施設所管課	生涯学習スポーツ課

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	対象施設及び設備に適した保守点検を定期的に実施し、記録の作成及び保管を行っている。 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。	4	建物及び施設設備の法定点検を漏れなく実施、それ以外の点検等についても確実に実施している。
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	清掃業務は、市民プール、総合公園野球場、総合公園庭球場、門井球場は施設職員が行っており、それ以外は業者に委託している。 毎日行う日常清掃及び月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。 コロナウイルス感染予防として、ドアノブ、手摺、ラケットなどのアルコール消毒を随時行った。 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掛けている。 体育館メイン及びサブアリーナ、剣道場は、利用者に利用後のモップがけを働き掛けている。	4	施設全体を見渡しても、特に汚れが目立つ箇所はなく常に清潔に保たれている。 古い体育施設では、景観について利用者から要望があり、その対応を必要とする。
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、職員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。 軽易な修繕は、財団スタッフがやっている。	4	修繕箇所及びその内容を把握し、打ち合わせを実施、その際に市に対して適切な説明を行っている。
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。 廃棄する際は、所管課の承認を受けている。 備品については、備品シールを貼り付け、台帳のとおり管理している。 トレーニング室の器具の日々の点検は、稼働時の音で状態を確認し、点検及び調整は2週間に1回の頻度で行い、保守点検業者による点検は年1回行っている。	3	備品については、適切な使用と保管を心がけている。 備品台帳において、廃棄漏れが見受けられるため、その確認を実施していただきたい。
	1次評価合計	16	2次評価合計	15

指定管理者評価表

2 サービス向上への取り組み					
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	事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	5	<p>コロナ禍により中止になった事業があったが、不足した分は追加して事業を行い、サービス向上に努めた。</p> <p>25事業を計画し、新たに4事業を加え、29事業実施した。</p>	4	<p>事業計画どおり実施され、利用者にも喜ばれてる。</p> <p>積極的な自主事業の計画を作成していただきたい。</p>
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	4	<p>行田市を始めとした行田市教育委員会、行田市体育協会、行田市社会福祉協議会などと催し物を共催し、職員を派遣しているが、令和3年度においても新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、催し物が中止になったため、職員の派遣は実施している。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>新規に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。</p> <p>新規にマーチングの全国大会に出場する吹奏楽部の協力を得て、市民へ観賞の機会を提供した。</p>	4	<p>市内の各種団体と連携し各種の事業を展開している。また、このほか、マーチングバンドの公開練習を実施するなど、施設の活用策を講じている。</p>
③	適切に職員が配置されていたか。	4	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・甲種防火管理者 ・プール衛生管理者 ・ボイラー技士 ・危険物取扱者 ・体育施設管理士・運営士 ・クラブマネージャー <p>専門的な高度資格は、委託業務スタッフが保有しているため、適正に配置してある。</p> <p>【特筆すべき事項】 事務局職員が2級ボイラー技士免許を新たに取得</p>	4	<p>施設運営上必要な資格を取得し、職員を配置しているほか、夏期プール開設時にはアルバイトへの講習会を実施している。</p>
④	窓口等での接客態度は、利用者にな不快な思いをさせることなく、適切であったか。	3	<p>利用者アンケートを実施した際、スタッフの対応について指摘を受けたため、接客マニュアルの再確認及び指導を行い、改善を行った。</p> <p>窓口で不適切な対応があった場合は、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た。</p>	3	<p>窓口での基本的な接客は行われているが、時折、窓口対応における苦情が施設所管課に入る。</p> <p>窓口等における、素早いファーストコンタクトなど、更なるおもてなしを実施していただきたい。</p>
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	<p>アンケートBOXの設置…通年実施</p> <p>Eメールでの意見募集…通年実施</p> <p>施設利用者アンケート…年2回実施</p> <p>総合型地域スポーツクラブアンケート…年2回実施</p> <p>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。</p>	4	<p>利用者アンケートを実施し、利用者の意見や要望を把握し、市へ提出している。</p>
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	<p>意見、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、施設所管課にも情報提供を行っている。</p> <p>接客マニュアルで職員及び臨時職員を教育し、円満な解決が図られるよう苦情等に対応している。</p> <p>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。</p>	4	<p>意見や苦情、施設改善要望などを受けた際には、施設の特性に応じて適正に、また、遅滞なく対応している。</p>

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	毎日、勤務日誌に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。	4	日々の勤務日誌には、誰もがわかり易くその日の特記事項が記載され、情報共有が図られている。
⑧	職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。	5	職員研修は2件計画し、8件の研修を行った。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。研修は2件計画し、8件実施した。	4	職員研修については、当初の計画どおり適切に実施されている。今後は、研修の実施だけでなく、誰もが働きやすい職場環境づくりも実施していただきたい。
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	25事業を計画し、コロナウイルス感染拡大防止に伴い中止になった事業もあったが、新たな事業を加え29事業実施した。	3	多数の事業を実施し、利用者への満足度及びサービス向上に努めている。ここ数年は事業のマンネリ化が見られているため、新たに工夫を凝らした事業展開を検討していただきたい。
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	掲示物は、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、ユニバーサルデザインの掲示物を活用している。総合体育館は、車椅子での単独利用が可能。それ以外の施設は、スタッフが車椅子の持ち上げなどのサポートをしている。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。	4	掲示物やコロナ対策など、利用者の利便性に配慮し適切に対応している。今後は、施設内のさらなる環境整備とともに、休日や利用時間の取扱いも検討していただきたい。
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、ツイッター、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により、事業の周知が図られているが、そのほかにも独自の広報誌作成や新聞折り込みなども検討していただきたい。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	3	年2回、夏期プールの時期である7月と冬季の2月に実施した。	3	利用者アンケートを実施し、利用者の意見収集に努めている。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	3	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。	3	利用者アンケートの結果を分析し、利便性の向上に努め、あわせて市へ報告している。
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	8月に総合公園野球場防球ネットワイヤーロープが破断したため、速やかに報告した。 9月に総合公園野球場スコアボードが故障(表示不可)したため、速やかに報告した。 1月に総合体育館冷温水発生機噴燃ポンプが故障したため、速やかに報告した。	4	業務日誌に各施設の特記事項が記載され、共有が図られており、特に重要な案件については、その都度、市担当者への報告している。

1次評価合計

56

2次評価合計

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 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	関係法令を遵守し、それに基づき適切な施設運営、また、労働者の健康管理が行われている。
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	接遇マニュアルを整備し、日頃から、窓口対応に問題があれば、OJTなどを行い修正を行っている。 年に1回は、外部研修を行っている。令和2年度からはコロナ禍によりWEB研修を活用している。	3	接遇マニュアルの作成等、利用者サービスの質の向上に努めている一方、窓口や電話対応など職員による差を感じている。
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やっている。	4	公の施設の管理運営を行っているものとして、個人情報保護法及び行田市個人情報を遵守し、財団独自の規定を定め、適切に事務を行っている。
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	職員及び作業員による巡視により、施設の異常箇所などの早期発見に努め、発見の際は早急な対応を実施している。
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、職員、臨時職員、清掃業者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操作訓練、水消火器、屋内消火栓取扱訓練もやっている。 指定管理者賠償責任保険に加入している。	4	職員等による訓練を実施し、有事の際の素早い対応に日頃から心がけている。また、窓口にさすまたを設置するなど、不審者侵入時の対応を実施している。
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、対応職員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	一定水準の窓口サービスを維持するため、対応マニュアルを整備し業務にあたっている。また、施設の空き状況等により、可能な限り、柔軟な対応を実施している。
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、原因調査を行う。 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。 職員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、計画に基づく総合訓練を年2回実施している。 災害発生時の連絡網は、職員、関係機関の連絡先を掲載したものを整備している。	4	施設における事故等発生時の体制が構築されている。また、同様に災害発生時においても、マニュアルを整備し有事に備えている。 さらに施設所管課職員の連絡先を把握し、休日及び夜間時の連絡体制を整えている。

指定管理者評価表

⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	4	<p>利用者に対し、3密回避の注意喚起、利用人数制限、コロナ感染確認票の提出、検温、手指消毒、マスクの着用を働き掛けている。</p> <p>利用者に陽性者が発生した場合、連絡をいただき、感染拡大防止に努めている。</p> <p>スタッフの日々の体調管理、共有部のドアノブ、手摺、筆記用具、更衣室ロッカーの消毒を行った。</p>	4	<p>施設入場時の周知や消毒液の配置、また定期的な換気や消毒を行うなど、様々な感染防止対策を実施している。その他、施設利用者には体調確認を実施するなど、適切に対策が行われている。</p>
⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	3	<p>行田市を始めとした行田市教育委員会、行田市体育協会、行田市社会福祉協議会などの諸団体などと催し物を共催し、職員を派遣しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、催し物が中止になったため、職員派遣は行わなかった。</p> <p>小学生対象事業は、小学校長の協力を得て実施しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、催し物を中止にしたため、協力を依頼しなかった。</p> <p>地元青少年育成会が行う「花いっぱい運動」に協力した。</p> <p>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。</p> <p>マーチングの全国大会に出場する吹奏楽部の協力を得て、市民へ観賞の機会を提供した。</p>	3	<p>市をはじめとする関係団体と連携し、各種事業を共催で実施している。また、施設利用が多い体育協会加盟団体とも良好な関係を保っている。</p>
1次評価合計		34	2次評価合計		33

4 効率性向上、改善に向けた取組み

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	問題点の把握に努めていたか。	3	<p>意見箱、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。</p>	3	<p>問題点把握のための複数のツールを用意している。</p>
②	新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	4	<p>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、テニスネットのワイヤー先端のほつれ処理などニーズがあり、熱中症の予防対策としてメインアリーナに大型扇風機を設置、柔剣道場にスポットクーラーを設置、テニスコートは日傘の貸し出しを行い、ワイヤーのほつれは先端の処理を行うなど改善した。</p> <p>サブアリーナの利用については、令和2年度に市外の利用者から意見をいただき、バスケットボールの利用に偏らない貸し出し方法に変更したが、結果的に利用促進に繋がらず、バスケットボールの利用が著しく減少したため、再度見直しを行った。</p> <p>市民プールにおいては、夏期プール開催期間中のサービス向上を図り、カップラーメンやスナック菓子の販売を行った。冬期の室内プールでは、更衣室からプール間の通路が寒いという意見をいただき、寒暖差の対策を行った。</p>	3	<p>キャッシュレス決済や自動販売機、また、物品販売など新たな取り組みを検討し導入している反面、自主事業の新たな提案が乏しい。</p>
③	収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	4	<p>マーチングバンドの利用を誘致し、利用料金収入の増加を図りながら、普段なかなか見学することができない練習風景を市民が見学できる公開練習イベントを行った。</p> <p>トレーニング室については、新たにキャンペーン、ポイント付与の企画を提案した。</p>	3	<p>マーチングバンド誘致による収入増額の取り組みを実施しているが、施設の利用目的に沿った計画も検討していただきたい。</p>

指定管理者評価表

④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4	コロナ禍において、全施設が約2か月の時短営業やサブアリーナがワクチン集団接種会場として使用されることによる減収や原油価格の高騰による燃料費や電気料金の上昇が見込まれたため、年度途中から経費の見直しを行った。 総合体育館窓口受付臨時職員及び市民プール監視員の配置人数の見直しを行った。	4	その時々施設の状況により、職員配置体制を変更するなど、臨機応変な対応を実施している。
⑤	清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	4	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、回数を変更した。また、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。	4	委託業務については、入札を実施し経費削減に努めている。また、その際は市内業者を入札に加えるなどの配慮も行っている。
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化を実施した。 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の短縮、燃料の使用量の節減、排気ガスの排出抑制を行った。 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、ごみの排出量を減らした。 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。	4	自前実施可能な範囲内で、施設のLED化を実施しているほか、点灯させる照明を間引きするなど、環境への配慮を実施している。
1次評価合計		23	2次評価合計		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			
2-④ 2-⑥ 2-⑧ 2-⑩ 2-⑫	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	5	目標	65%	65%				5	全般的に利用者満足度向上のための取り組みが実施され、高評価が得られている。
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	利用者の増加	施設利用者数	5	目標	256,000人	285,000人				5	新型コロナウイルスの影響により、施設利用者の予測が立てにくいですが、感染症対策を実施し夏期プールを実施するなど、利用者増に取り組んでいる。
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%				4	目標値には達していないものの、窓口対応マニュアルを整備し、一定水準のサービス提供に取り組んでいる。
1次評価合計			14	2次評価合計					14		

2次評価者からの指導事項	公の施設を管理している指定管理者として、施設の管理運営や利用者の利便性向上など、概ね適切に実施されている。ただし、自主事業についてはマンネリ化しているため、創意工夫を凝らした新たな事業計画を検討していただきたい。
--------------	--

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	
合格点	143	合計点	134		74	B		
満点	180	満点	180					

指定管理者評価表

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