

指定管理者評価表

| | |
|-------|---------|
| 施設名 | 体育施設 |
| 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 | 対象施設及び設備に適した保守点検を定期的を実施し、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。 | 4 | 建物及び施設設備の法定点検を漏れなく実施、また、法定点検以外の部分についても適宜実施している。 また、点検時の不具合については、緊急性を鑑みながら、逐次報告を受けている。 |
| 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、門井球場は自前でを行い、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。 施設として、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、利用者に利用後のモップかけを働きかけている。 | 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。 老朽化した施設については、特別清掃を実施するなどの対応を行っている。 |
| 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…5件 軽易な修繕は、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、市との打ち合わせ会を実施している。また、修繕の大小に関わらず金額の把握に努め、金額に応じて修繕を実施している。 また、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、概要を書類で報告を受けるとともに、応急処置や今後の対応など協議している。 |
| 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。 | 4 | 備品については、適切な利用と保管を心がけている。 特に、トレーニング室の備品に関しては、日課として稼働状態を確認し、安全確保に努めている。 |
| | 16 | | 2次評価者合計 | 16 |

| 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（6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・7事業） ・34事業計画し、1事業（特定健康診査協力事業）を加え35事業実施した。 | 4 | 事業計画どおり実施されたことに加え、利用者にも喜ばれている。今後は、魅力的なイベントの誘致や実施など、施設の特徴を活かした自主事業の検討が必要である。 |

指定管理者評価表

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | | |
| 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。</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>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1回開催した。</p> <p>マーチングの全国大会に出場する高等学校の吹奏楽部の協力を得て、本番同様の練習風景を見学できるイベントを開催した。</p> <p>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。</p> | 4 |
| 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> <p>①甲種防火管理者、②プール衛生管理者、③ボイラー技士、④危険物取扱者、⑤体育施設管理士・運営士、⑥クラブマネージャー</p> <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、適正に配置している。</p> | 4 |
| 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 | <p>適切に対応した。なお、窓口等での接客態度が原因での苦情はなかった。</p> <p>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。</p> | 3 |
| 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 |
| 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、所管課にも情報提供を行っている。</p> <p>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。</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 |
| 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 | <p>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。</p> <p>スタッフミーティングを随時行っている。</p> | 3 |
| ⑧ 職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。 | 5 | <p>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。</p> <p>※自衛消防訓練…9月・2月</p> <p>※心肺蘇生、AED取扱い及び水消火器訓練…9月</p> <p>※彩の国総合型地域スポーツクラブセミナー…12月</p> <p>※事業所人権教育研修…1月</p> <p>※屋内消火栓取扱訓練…2月</p> | 4 |
| | | <p>市内の各種団体と連携し、各種事業の展開に取り組んでいることに加え、マーチングバンド強豪チームの練習受け入れに際して、公開協力を得るなど、施設の活用した地域の活性化に努めている。</p> | |
| | | <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、短期アルバイトへの講習会を実施している。</p> <p>また、資格取得者を増員するなど、施設管理者として適切な対応をとっている。</p> | |
| | | <p>窓口での基本的な接遇は行われている。</p> <p>引き続き、すべての職員が懇切丁寧な対応ができるよう努めていただきたい。</p> | |
| | | <p>多くの機会を利用者アンケートを実施し、利用者の意見や要望を把握に努め、市と共有している。</p> <p>また、窓口利用申請時に、適宜、利用者や利用団体に、施設や備品に支障がないか確認している。</p> | |
| | | <p>意見や苦情、施設改善要望などを受理した際は、職員間で情報を共有、解決策の検討を行い、実現可能なものは、早期対応に努めている。</p> | |
| | | <p>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。</p> <p>併せて、随時、スタッフミーティングを行い、情報共有に努めている。</p> | |
| | | <p>職員の資質向上のため、研修及び訓練は幅広い分野で実施されている。</p> | |

指定管理者評価表

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| 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 | 3 4 事業計画し、1 事業を加え 3 5 事業実施した。 ①ラウンドフィットネス、②InBody測定会、③体力測定会、④Park Run、⑤グリアリスポーツの日、⑥放課後スポーツ開放を新規事業として実施した。 | 4 | 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。 また、新規事業を 6 事業実施し、利用者獲得に努めた。 |
| 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掛け、ワンストップ対応に努めている。 トレーニング室において、お年玉ポイントアップキャンペーンを実施した。 屋外プールサイドの飲食販売の取扱う品目を増やした。 室内プール及びトイレの保温対策を行った。 トランスジェンダーの利用者の更衣室を用意した。 | 4 | 市で導入した公共施設予約システムを適切に運用しするとともに、キャッシュレス決済の利用種目を増やすなど、施設利用者の利便性向上に努めている。 今後は、施設の利用時間延長や料金値下げなどの検討が必要である。 |
| 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Twitterなどにより事業の周知が図られている。今後は、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 | 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、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。 | 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 5 年度に行った事項 総合体育館トイレにおいて、室内履きからトイレ用スリッパへの履き替えを促すため、注意喚起の掲示を行った。 総合体育館卓球室において、傷みが酷い卓球台の交換の要望があったため、市が新規購入した台と入れ替えを行った。 アリーナ用モップがワタ埃で汚れていることについて、改善の要望があったため、掃除の頻度を高めた。 室内プールの冬期利用時は、プール内及びトイレの室温が低下するため、外気の浸入を塞いだり断熱材を壁に貼り付けるなど、保温対策を行った。 市民プール更衣室に壁掛け時計を設置した。 | 4 | 利用者アンケートの結果を受け、掃除頻度の増加やすぐに対応可能なものについては、迅速に対応しておいた。一方、市の予算措置が必要なものに関しては、適宜、報告し対応している。 |
| 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。 ※総合公園野球場スコアボード用のパソコンに不具合が発生したため、速やかに報告した。 ※市民プールの蒸気ボイラーが故障したため、速やかに報告した。 | 3 | 業務日誌に各施設の特記事項が記載され、職員間の共有が図られている。 また、重要な案件については、適宜、市担当者へ報告している。 |
| 58 | | 2次評価者合計 | | 51 |

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。 |
| | | 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。 | | 向上に努めているが、窓口や電話対応など職員による差を感じる部分がある。 |

指定管理者評価表

| | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|--|
| 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 | 4 | 年に1回は、外部研修を行っている。令和2年度以降、コロナ禍によりWEB研修を活用している。 | 3 | |
|-------------------------------|---|---|---|--|

指定管理者評価表

| | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|---|---|
| | か。 | | | | |
| 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自覚を持ち、個人情報保護法及び行田市個人情報を遵守、また、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。 AEDを適切に使用できるよう、救命講習を毎年受講するなど、研鑽に励んでいる。 |
| 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、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訓練、水消火器、屋内消火栓取扱い訓練もやっている。 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、窓口にサスマタを設置するなど、不審者侵入時の備えを実施している。 |
| 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。 | 3 | 一定水準の窓口サービスを維持するため、窓口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、可能な限り柔軟な利用者対応に努めている。 |
| 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。 | 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るとともに、令和5年度は「災害時の職員配備」を作成した。 さらに市担当者の連絡先を把握し、休日及び夜間の連絡体制を整えている。 |
| 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 | 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、適切な対策が行われている。 |
| | | | ・行田市を始めとした行田市教育委員会、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 | | 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。 |

指定管理者評価表

| | | | | |
|---|-----------------------|----|--|----|
| ⑨ | 地域や関係団体等との連携が図られていたか。 | 4 | <p>派遣している。</p> <p>小学生対象事業は、市内小学校長の協力を得て、大会の参加申込書の配布を依頼している。</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1回開催した。</p> <p>マーチングの全国大会に出場する高等学校の吹奏楽部の協力を得て、本番同様の練習風景を見学できる機会を提供した。</p> | 3 |
| | | 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 | <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 新たな取り組みへの提案、改善意欲が見られていたか。 | 5 | <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、総合公園庭球場は日傘の貸し出しを行うなど改善した。</p> <p>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置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た。</p> <p>トレーニング室の新規利用ポイントキャンペーン（お年玉ポイントアップキャンペーン）を実施した。</p> <p>屋外プールのパラソル、イスを増設した。</p> <p>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販売については、飲料水、氷菓、カップラーメン、スナック菓子などの取り扱い品目を追加した。</p> <p>室内プールの冬期利用時は、プール内及びトイレの室温が低下するため、外気の浸入を塞いだり断熱材を壁に貼り付けるなど、保温対策を行った。</p> <p>市民プールにおいて、トランスジェンダーの利用者が利用できる更衣室を用意した。</p> <p>①ラウンドフィットネス、②InBody測定会、③体力測定会、④Park Run、⑤グリアリスportsの日、⑥放課後スポーツ開放を新規事業として実施した。</p> | 4 | <p>利用者からの要望を参考に、様々な取り組みを実施しているほか、施設利用率向上に努めている。</p> <p>その他、キャッシュレス決済の導入や自動販売機の商品内容など、新たな取り組みを検討し、実施している。</p> |
| ③ 収入を増加するための具体的な取り組みが行われたか。 | 5 | <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、本番同様の練習風景を市民が見学できるイベントを開催した。</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> <p>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た。</p> | 4 | <p>マーチングバンド誘致による収入増額の取り組みのほか、トレーニング施設の利用増加を狙った取り組みなど施設の利用目的に沿った新たな企画に取り組み、成果を上げている。</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。 | 5 | 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。 重油の価格高騰に伴い、市民プールの室内プール及びトイレの保温対策を追加し、ボイラーの重油使用量の更なる節減に努めた。 | 4 | 利用者への影響が出ない範囲内で、経費の節約に努めている。 また、清掃などをシルバー人材センターへ外注するなど、経費の効率的な執行に心がけている。 |
| 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。 | 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。 | 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。 令和5年度は、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。 | 4 | 可能な範囲内で施設照明のLED化を実施しているほか、照明の間引き、空調温度の設定を適切にするなど、環境への配慮を実施している。 令和5年度は、総合体育館のトイレや更衣室において、職員の人海にて利用者不在時の消灯を行った。 |
| | | 27 | 2次評価者合計 | 23 | |

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 | 目標 | 65% | 65% | 68% | 70% | 4 | アンケートや利用者からの要望を参考に、施設の満足度向上のための施策を講じており、高評価を得ている。 | |
| | | | 実績 | 65% | 66.2% | 72% | | | | |
| | | | 理由 | ・令和3年度の目標は、第6次総合振興計画により65%で設定。 ・令和4年度の目標は、令和3年度と同じく65%で設定。 ・令和5年度の目標は、令和4年度の実績の約103%である68%で設定。 ・令和6年度の目標は、令和5年度の実績の約103%である70%で設定。 ・評価点は評価項目3件の平均 | | | | | | |
| 2-⑨ 2-⑩ 2-⑬ | 利用者の増加 | 施設利用者数 | 目標 | 256,000人 | 282,000人 | 315,000人 | 332,000人 | 4 | 令和元年度末から新型コロナウイルスの利用制限の影響を受けて利用者が減少したが、その状況下においても、夏期プールを開設するなど目標達成に努めた。 | |
| | | | 実績 | 279,398人 | 284,752人 | 325,256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4年度の目標は、令和3年度目標の110%で設定。 ・令和5年度の目標は、第4期指定管理申請時に提案した利用者数目標値で設定。 ・令和6年度の目標は、第4期指定管理申請時に提案した利用者数目標値で設定。 ・評価点は評価項目3件の平均。 | | | | | | |

指定管理者評価表

| | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|------------------------------------|---------|----|---|-----|-------|-----|---|---|--|
| 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% | 87% | 87% | 3 | 接遇マニュアルの配置や研修を実施するなど、接遇向上のための取り組みは行われているが、より一層の取り組みに期待する。 | |
| | | | | 実績 | 85% | 85% | 84.5% | | | | |
| | | | | 理由 | ・令和3年度の目標は、令和2年度の実績で設定。 ・令和4年度の目標は、令和3年度と同じく87%で設定。 ・令和5年度の目標は、令和4年度と同じく87%で設定。 ・令和6年度の目標は、令和4年度と同じく87%で設定。 ・評価点は評価項目5件の平均。 | | | | | | |
| | | | | 目標 | | | | | | | |
| | | | | 実績 | | | | | | | |
| | | | | 理由 | | | | | | | |
| | | | | 目標 | | | | | | | |
| | | | | 実績 | | | | | | | |
| | | | | 理由 | | | | | | | |
| | | | | 目標 | | | | | | | |
| | | | | 実績 | | | | | | | |
| | | | | 理由 | | | | | | | |
| 12 | | | 2次評価者合計 | | | | | | | 11 | |

| | |
|--------------|---|
| 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、概ね適切に運営されている。自主事業については、施設の特徴を生かした工夫を凝らした事業の展開を、また利用者増加策については、サービスの拡充や利用時間の延長などを検討する必要がある。 |
|--------------|---|

| 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 | 148 | 合計点 | 133 | | 73.9 | 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 |