

令和4年度 指定管理者モニタリングチェックシート

| | | | |
|------|--------------------|--------|--------------------|
| 評価期間 | 令和4年4月1日～令和5年3月31日 | | |
| 施設名 | 日向市体育センター | 指定管理者名 | 株式会社 文化コーポレーション |
| 所管課 | 教育総務課 | 指定期間 | 令和2年4月1日～令和7年3月31日 |

| | |
|--------------------|---|
| 自己評価 (指定管理者が記載) | <p>令和3年度は新型コロナウイルス感染症蔓延防止対策により8月から9月、1月から3月までの期間において休館を行いました。令和4年度は休館する事態にはならず、予防対策として定期的な換気やスタッフ、利用者の手指の消毒を行いました。徐々に利用者数が増加していき新規で利用される方も多く見られました。</p> <p>クレームトラブルとして利用者同士のトラブルもありましたがスタッフの協力のもと解決に至りました。</p> <p>こまめなミーティング、月一で行う指定管理者運営会議で課題など上がった際は即急に対応することができ運営を円滑に回すことができました。</p> <p>新規の利用者が体育館を利用しやすくするため、予約申込書を変更しました。以前は1年間での予約申込ができましたが、現在は3ヶ月単位での予約申込にしています。無断キャンセルも減り新規の利用者も増加しました。</p> |
|--------------------|---|

| 評価項目 | 評価内容 | 評価 | | 確認資料等 | |
|---------------|---------------|---|---|-------|-----------------|
| | | 指定管理者 | 市 | | |
| ① 利用状況・サービス向上 | 施設（サービス）の利用状況 | 利用者が前年度実績や目標を上回っているか。施設の稼働率はどうか。 | A | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 施設の平等利用 | 利用者の平等な利用が確保されているか。 | B | B | 日報、月報、利用者アンケート |
| | 苦情・要望等への対応 | 苦情、要望等を施設の管理運営に反映できているか。また、苦情数は減少しているか。 | B | B | 利用者アンケート |
| | 利用者満足度 | 利用者アンケートは適切に実施されているか。その結果を施設の管理運営に反映できているか。 | B | B | 利用者アンケート |
| | サービス向上への取り組み | サービス向上に向けた具体的な取り組みがあるか。（自主事業の周知、接客態度、予約方法の工夫等） | A | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 自主事業の実施状況 | 施設の設置目的に沿った自主事業を実施できたか。また、それによって施設利用者は増加したか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | ①の総括 | | B | B | / |
| ② 管理能力 | 人員配置の状況 | 事業計画書の通り人員が配置されているか。必要な資格や経験を有する人員が確保されているか。 | A | B | 人員配置計画、出勤簿、実地 |
| | 人材育成の状況 | 事業計画書の通り従業員の指導育成及び研修が行われているか。 | B | C | 研修マニュアル |
| | コンプライアンスについて | 関係法令や市条例、市規則、その他市が定める規定及び仕様書に基づき適切に業務を遂行しているか。 | B | B | 業務ガイドライン等、実施 |
| | 従業員の労働環境 | 労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか。 | A | B | 実地、出勤簿 |
| | 外部委託等の状況 | 業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていないか。 | A | B | 実地 |
| | 防犯、防災に対する態勢 | 避難経路の確保や事故防止策など、緊急事態への対策ができていないか。 | B | B | 実地 |
| | 緊急事態に対する態勢 | 安全・衛生管理や危機管理に対するマニュアル等の整備や従業員の訓練する等、適切に行われているか。 | B | B | 危機管理マニュアル等、実地 |
| | 個人情報の保護 | 個人情報保護の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。 | B | B | 個人情報保護マニュアル等、実地 |
| | 情報公開の規程状況 | 情報公開の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。 | B | B | 情報公開マニュアル等、実地 |
| | 文書管理について | 作成受領した文書は適切に保管及び管理されているか。 | A | B | 実地、保存文書 |
| | 環境への配慮 | 環境に配慮した物品の購入、省エネの取組、リサイクルの推進等の対応が適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、実地 |
| ②の総括 | | B | B | / | |

| 評価項目 | 評価内容 | 評価 | | 確認資料等 | |
|------------|-----------------|-----------------------------------|---|-------|----------------|
| | | 指定管理者 | 市 | | |
| ③維持管理・経理状況 | 施設、設備等の管理状況 | 消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、点検報告書、実地 |
| | 清掃、警備業務の実施状況 | 仕様書等に基づき、清掃業務、警備業務を適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、実地 |
| | 備品等の管理状況 | 備品台帳に基づき、備品等を適切に管理・保管しているか。 | B | B | 備品台帳、実地 |
| | 指定管理業務の収支状況 | 収支状況が当初の目標を達成しているか。（利用料金、委託料等の実績） | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 自主事業の収支状況 | 自主事業の収支状況が当初の目標を達成しているか。 | C | C | 日報、月報、事業報告書 |
| | 予算執行 | 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 経費削減の取り組み | 経費削減の取り組みが行われ、成果があらわれているか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| ③の総括 | | B | B | | |
| 総合評価 | ①、②、③の総括による総合評価 | B | B | | |

| | |
|-------------------|---|
| ※総合評価の理由 | <p>令和4年度は、新型コロナウイルス感染症による行動制限も緩和されたことから、利用者数は増加しました。</p> <p>体育センター利用者からの様々な要望については、市の担当者に報告・協議をした上で迅速に対応しています。</p> <p>また、年度当初は管理人各々が直接市の担当者に報告・相談していましたが、管理人5名の中でリーダー役を設置したことで、市の担当者と指定管理者の担当者の情報共有及び情報伝達がスムーズになりました。</p> |
| ※特記事項 (成果・課題等) | <p>毎月、市の担当課と指定管理者との運営会議で、施設管理の問題点等、情報の共有を行っており、指定管理者内でのミーティングでも管理者全員が情報を共有し施設管理に取り組んでいます。</p> <p>利用者からの問合せについては、管理人一人ひとりが、回答・対応できる体制（マニュアル整備）を構築し、浸透させていく必要があります。</p> |

※総合評価の理由及び特記事項（成果・課題等）は市所管課が記載します。

| | | |
|------|------|--|
| 評価区分 | 評価基準 | <p>A（優良）＝協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた</p> <p>B（良好）＝協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた</p> <p>C（課題含）＝協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった</p> <p>D（要改善）＝協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった</p> |
| | 総括 | <p>A（優良）＝評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である</p> <p>B（良好）＝評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C（課題含）＝評価基準が全てC以上である</p> <p>D（要改善）＝評価基準にDが含まれている</p> |
| | 総合評価 | <p>A（優良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある</p> <p>B（良好）＝総括が全てB以上である</p> <p>C（課題含）＝総括が全てC以上である</p> <p>D（要改善）＝評価基準にDが含まれている</p> |