

## 指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	体育施設(正雀体育館・鳥飼体育館・味生体育館・青少年運動広場・スポーツ広場・柳田テニスコート・くすの木公園テニスコート)	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康と体力向上(摂津市立体育館条例・摂津市スポーツ広場条例) 青少年の健全な発達と豊かな市民生活の向上(摂津市青少年運動広場条例) 市民の体力増進と心身の健全な発達(摂津市立テニスコート条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	公益社団法人摂津市シルバー人材センター	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	B
当年度・指定管理料(円)	72,500,000円	
前年度・指定管理料(円)	72,500,000円	
担当部課	市民生活部文化スポーツ課	

<b>◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点</b>					
(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
各施設の条例及び条例施行規則、基本協定書及び年度協定書の定めにより、施設利用者が平等に安心して施設利用ができるよう努めた。また、全職員が施設の設置目的や基本方針を理解し、施設利用者への対応ができる体制を築いた。		施設の設置目的や基本方針は、職員が概ね理解し、施設利用者への対応が出来ていた。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
職員の勤務シフトは土日祝日を含む体制とし、正規職員最低1名及び体育施設受付職員を事務局に常駐した。また、体育施設全般を把握する総責任者を置き、各施設の抱える課題を常に拾い上げ、検討する体制を固めた。		土日祝日を含む職員の勤務シフトを組み、体育施設の受付体制を整えるとともに、施設管理総責任者を置いた業務執行体制を構築し、適正な職員の配置に努めた。一方で、休職している職員の補充が困難な状況が続いた。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
施設管理に係る報告事項や情報提供を速やかに行い、改善策が必要な場合は早期に対応できるように市と協議を重ね、十分な連絡調整を実施した。また、定期的に市担当者・体育館館長・当センター職員で連絡会議を開催している。		定期的に連絡会議を開催し、連絡調整や報告がより迅速に出来る体制を構築した。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
条例に定められた開館時間、利用種目を遵守し、特定の利用者に便宜を図ることなく、どの利用者に対しても利用時間、利用マナーを厳守するよう指導した。協定書に定められた定期的な報告は遅滞なく提出できるよう心掛けた。		条例や協定書等に定められた事項は、概ね対応出来ていた。			

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用者から収集した個人情報については、施設の利用に関する目的の範囲内でのみ利用し、目的外利用、外部への提供は一切行っていない。			申請書類等は事務所内の鍵付きキャビネットに保管するなど、適正な管理を行っていた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
緊急時連絡表により、非常時・災害時の連絡体制に万全を期した。早朝・夜間の電話連絡は事務局携帯電話に転送し、速やかに対応した。			緊急時連絡表により、非常時・災害時の連絡体制を構築し、味生体育館で避難訓練を実施している。しかし、地震等のマニュアル整備までには至っていない。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
管理費等他科目からの流用を行ったが、全体を通して優先順位を付け計画した支出を行っており、業務継続に何ら支障はない。			指定管理委託料の範囲で業務を賄っており、業務継続に支障はない。		
<b>(8) 経費節減の取組み</b>		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
施設の修繕の一部は、経費節減のため、技能を持った当センター会員を活用し、コスト抑制を図った。			修繕等において、経費節減の観点から、シルバー人材センター会員による修繕を行っていた。		
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
事務局職員は大阪府及び北部シルバーの職員研修に参加し、資質向上を図った。体育館館長会議を定例開催し、各施設の問題点を共有することにより、改善に向けて取り組んだ。また、体育施設従事者全員を対象に民間企業から専任講師を招き、お客様対応（接遇の基本等）や職場でのコミュニケーションについての研修を実施した。			体育施設従事者全員を対象にした専任講師による接遇研修等の職員研修を通し、職員の資質向上に努めている。また、体育館館長会議において、相互の問題点を共有し、改善に向けて取り組んでいた。		
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
施設利用に関する問合せは、フリーダイヤルを開設し、早朝・夜間は携帯電話に自動転送して対応できる体制を整えた。施設設備の不備が生じた際は改修を行い、また備品の整備に当たっては、利用者目線で早急に対応した。			土日祝日に受付できる体制を整え、フリーダイヤルも開設するなど、利用者のサービス向上に繋がっているが、苦情や修繕の対応については、さらなる迅速な対応を期待する。		

(11) 情報収集 (アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用施設での聞き取り、施設総責任者の各施設巡回により、利用者からの要望等の把握に努めた。また、受付窓口にご意見箱を設置し、利用者からの要望等を把握した。			受付窓口等で利用者ニーズの把握に努めているが、ニーズの分析や市への報告までは行えていない。		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
当センターホームページ上で施設利用方法等の情報を提供した。トップページには悪天候の都度、暴風警報等発令時の対応を速やかに掲載して周知した。			ホームページにおいて、体育施設の利用方法をはじめ、暴風警報等発令時の対応等の情報提供を行っていた。		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
施設利用者から苦情等が入ったときは、直ちに現場へ直行し状況把握のうえ、適切に対応した。指定管理者として対応できる要望については速やかに対処し、市の権限に属するものは担当課と協議し、対応した。			利用者からの苦情等について、迅速に対応出来ている場合もあるが、市に苦情の連絡が入り、対応せざるを得ない状況もあった。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
施設に不具合が発生した際は、緊急性の高いもの、簡易なものは速やかに修繕を行い、費用が高額となるものは、担当課と協議した。日常清掃に加え、定期的に館内ワックス掛け、除草、樹木剪定・消毒、落ち葉や側溝の清掃を行い、利用者が快適に施設を利用できるよう努めた。			日常清掃以外にも定期的なワックス掛け等、施設を快適な状態に維持するよう努めていた。ただし、グラウンドの除草作業等については、苦情・要望が出るなど迅速に対応出来ていない状況もあった。		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
各施設の定期的な保守点検等の記録は、点検完了の都度提出させ、当センター事務局で保管している。保守点検記録に基づき、整備の必要な箇所は業者へ発注し、修繕記録を整理し保管している。また、重要な報告事項は担当課へ伝達している。			各施設の定期的な点検等の記録は、適宜、市への報告がなされていた。修繕履歴についても記録は保管されている。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 還付請求受付事務の正確性		還付率を正確に算定するなど、指定管理者に一定の判断を要する還付請求受付事務を適正かつ正確に行い、市への迅速な関係書類送付が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者からの還付請求は、還付率・還付金額を正確に算定し、遅滞なく書類を担当課へ送付した。			利用者からの還付請求について、正確に還付率を算定し、遅滞なく事務処理を行っていた。		

<b>(17) 地域貢献</b>		地域の雇用創出や市内業者の活用など、地域への貢献ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
各施設の従事者は当センター会員であり、摂津市内在住の高齢者である。市内高齢者の雇用を確保し、生活支援、生きがいつくり、健康づくりに貢献している。また、物品発注や修繕等を依頼する業者も原則市内業者を選定している。			シルバー人材センター会員を雇用することを通して市内在住高齢者の雇用創出となっている。また、日常の点検業務や修繕の業者選定の大半を市内業者に発注するなど、地域への貢献ができています。		
<b>(18) 公平な施設利用</b>		市内利用者を対象とした施設利用抽選会を適正に実施するなど、多様な施設の利用ニーズに対して公平性が担保されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
土日祝日の施設利用について、奇数月の第1土曜日に抽選会を開催し、申請時において、抽選会での公平性を担保するため団体利用・個人利用を厳格に区分した。また、日常の窓口受付においても希望日時が重複した場合、利用施設ごとに抽選を行い、公平性を保った。また、申し込み対象日が多くなる年始（1月4日）には、事前準備を行いミニ抽選会を開催して公平性を保った。			施設利用抽選会を、奇数月第1土曜日に円滑かつ公平に実施できていた。		
<b>(19) 利用者への啓発</b>		利用後の清掃、グラウンド整備等を適切に指導できていたか。また、開場時間外に騒いだり物音をたてる等の迷惑行為がないよう啓発指導ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
施設利用後の清掃、整備の不具合や開場時間外の雑談等迷惑行為について、注意書きの貼付、現場管理人の口頭による直接指導を行った。また周囲の駐車違反車両について、車両を移動するよう指導した。			施設利用後のグラウンド整備等について、場内掲示や口頭等による啓発を行っていた。また駐車違反車両についても指導しているが、改善されていない状況も見受けられた。		
<b>(20) 施設稼働率</b>		全体育施設の平均稼働率が前年度数値以上となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
屋外施設は天候、グラウンドコンディション等に左右されるが、概ね施設の稼働率は前年度数値以上となった。2ヶ月に1回の抽選会の参加は確実に増加している。			全体育施設の平均稼働率は66.9%（前年度比+0.4%）と微増となった。今後は自主努力により、稼働率を上げるような事業や施策の実施を期待したい。		