

令和 2 年度上半期 和光市総合体育館モニタリング評価表

施設名 和光市総合体育館
指定管理者 セイカスポーツセンター・クリーン工房共同事業体

評価内容	検査項目	セイカ 評点	市評点
①サービスの維持・向上に向けた取組みが行われているか。	1. 利用者サービスの向上や利用促進のための取組みがされたか。	4	4
	2. 利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	4	4
	3. 人権尊重に配慮したサービス提供、情報提供がなされたか。	4	4
	4. 利用者意見、要望が管理運営に反映されたか。	4	4
	5. 利用促進に向けた広報の取組みに努めているか。	4	4
合 計		20	20
【工夫・改善点等】 ・シャワー室の衛生管理・自主事業の適応・弱者や初回利用者への配慮・要望への迅速対応・HP改善や周知啓発の推進など、利用者目線のサービスが行き届いていると見えます。これからも、手間はかかりますがサービス向上となる取組みをお願いします。			
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	1. 適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4	4
	2. 備品台帳により記録が適切に保管されているか。	4	3
	3. 市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。	3	3
	4. 必要な修繕を行い、市に報告しているか。	4	4
	5. 日常点検、自主点検が適正に行われているか。	3	3
合 計		18	17
【工夫・改善点等】 ・多様化する利用施設の維持管理・細かい作業となる備品台帳の整理・安全対応となる修繕や安全点検など、気が利いた対応が見られます。 市予算の補正対応を行う場合は、定例市議会の3カ月前までに協議を整える必要がありますこと、ご留意ください。なお、施設の安全管理は複数の目で確認し、不備・不足や不問・怠慢の指摘を受けぬよう、貴社員相互の情報共有・意見交換と対応費用の確認による改善討議を図られますよう、お願いします。			

③緊急時の対応、安全管理などの危機管理が適正に行われているか。	1. 事故、苦情に対する対応は適切であったか。	3	3
	2. 危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。	3	3
	3. 救急救命に必要なAED等の設置や有資格者を配置しているか。	3	3
	4. 利用者の安全利用のための施設・機器等の点検などが行われているのか。	4	4
	5. 事故、災害等の緊急時の連絡体制が、確立されているか。	3	3
合 計		16	16
【工夫・改善点等】 ・利用者からの要望等に対する回答は、市は2週間以内に行っています。貴館による対応も、なるべく迅速に回答すると共に、他の利用者も閲覧確認ができるように努めてくださいますよう、お願いします。日常対応が万全であれば改善措置は不要と思われがちですが、初めての利用者や弱者などからの意見を聴取したり、他の施設見学や安全施設・危機管理講習会などから得られた対応を図るなど、『もしも…〇〇が△△だったら！』の想定・疑いを取入れて思案する研修を行うと、新たな着眼点が見つかると思います。			
④快適な職場環境を実現し、職員の安全と健康が確保されているか。	1. 適正な人員（人数、有資格者）が配置されたか。	3	3
	2. 労働法規の遵守や適正な勤務体制・勤怠管理システム等標準的な就業環境を維持しているか。	3	3
	3. 職員が良質な公共サービスを提供できるように休暇制度や福利厚生制度の改善に取り組んでいるか。	3	3
	4. 職員の資質向上と能力向上に向けたキャリアアップ可能な教育、研修体制が整備されているか。	3	3
	5. 職員が納得できる働きがいのある公正な人事考課制度が確立しているか。	3	3
合 計		15	15
【工夫・改善点等】 ・令和元年度下期モニタリングにおいても記述しましたが、貴社営業方針で「窓口・電話の応対」「接客・案内」「クレーム対応」などの研修は実施されていることと思いますが、和光市においても社会的変化に応じた各種研修を実施しており、参加可能な研修もありますので、ご相談ください。			

⑤指定管理者としての努力がなされているか。	1. 指定管理事業及び自主事業は当初計画と整合しているか。	3	3
	2. 収支状況は当初計画と整合しているか。	2	3
	3. 経理事務は適正に処理されているか。	3	3
	4. 経費削減への取り組みがされているか。	3	3
	5. 地元の企業市民として地域貢献活動に取り組んでいるか。	4	3
合 計		15	15
【工夫・改善点等】 ・コロナ過の影響で施設利用制限がされている状況下でも、施設利用があれば通常利用と同様の維持管理コストはかかることになります。利用者収入が見込めない現状下では、年度協定の締結事項に掲げた当初事業計画の見直しを検討し、年度見込予算として減額圧縮することも必要と思われます。 自主事業の飲食・物品販売も、通年・季節・特売・限定・売尽し処分など販売手法を替え、利用者確保・目線を当方に向かせる戦略をご思案ください。客を引き寄せるには、先ずは美味しく・気持ち良しが優先すると考えます。1に味良し・2に品物良し・3に魅力良し・4に人良し・5に料金良し、ではないでしょうか。			
【全体】 ・新型コロナウイルスのパンデミックにより、長期休業要請制限の対応等を踏まえた評価をしている。指定管理者の責めに因らない不可抗力については減点の要素としていない。 ・未だに収束せず長引くコロナ過の影響で、スポーツ施設に限らず観光地やイベント事業、飲食・物品販売、輸出入業などに加え、一般市民の生活・健康にも大打撃を受けている状態です。 市行政事情にも大きな影響が出ており、この状況がいつまで続くのか不安は募るばかりです。 今後、インフルエンザも流行る傾向にあり、見通しはつきにくい状態ですが、皆さまの健康と利用者の健康を第一に考えて、指定管理業務に携わっていただきますよう、お願い申し上げます。 なお、貴指定管理者における本年度事業見直し並びに来年度事業計画は、当該事業における基本協定・年度協定のほか、指定管理料にも大きな影響が出るものと考えておりますが、相互の情報交換と対応が図られますよう、お願いします。			

結果

83.0

100点（最高点の合計）

×100＝83%

評点の基準

評点の基本的な考え方	点数
協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。（優良）	4点
協定書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。（良好）	3点
協定書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。（課題含）	2点
協定書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。（要改善）	1点