

指定管理者実績評価シート

1. 基本情報

施設名	リフレッシュプラザ柏		
設置目的	南部クリーンセンターのごみ焼却の余熱を利用した余熱利用型健康増進施設であり、市民の交流・学習・健康増進・憩いの場の提供を目的としている。		
指定管理者	名称	シンコースポーツ・大成有楽不動産共同企業体	
	所在地	柏市南増尾58番地3	
	その他	※指定管理者が共同企業体の場合は、構成団体名を記入 代表者：シンコースポーツ株式会社 構成員：大成有楽不動産株式会社	
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日 ～ 令和 3 年 3 月 31 日 (5 年目)		
施設所管課	都市	部	公園管理課

2. 評価

※ 指定管理者からの各種報告書や実地調査等の結果を踏まえた評価を「評価基準」に基づき記入。

※ 施設の特性に沿って、市が指定管理者に何を求めるのか、それを評価するために適切な評価項目を必要に応じて追加。

※ 評価に対するコメント欄は、市が指定管理者に求める運営内容に対し、どのような結果であったかという視点から、全ての評価に対してコメントを記入。

	項目	内容	評価	評価に対するコメント
施設管理・運営	維持管理	施設や設備の保守点検、整備、清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。	B	設備の保守点検及び清掃等事業計画どおり実施されていた。
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策、衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。 防災、防犯、緊急時の対策が整備され、それに沿った運用が行われているか。	B	施設の危機管理マニュアルが整備されており、適切に対応されていた。
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり、安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。	B	適正に実施されていた。新型コロナ対策人員補充も適切に行われていた。
	職員の育成	職員の指導育成、研修体制、待遇状況は適切か。	B	接客マナー研修、個人情報保護研修、消防訓練研修など積極的に行われていた。
	運営体制	組織体制、連絡網等によるサポート体制が整備されているか。	B	運営体制や緊急時の連絡体制が整備されており、市との連絡体制が構築されていた。
		委託先との連携は図られているか。	B	委託先業者と連携し、適正に施設管理を実施されていた。
自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。	B	常時、利用者が提言できるアンケート箱を設置しており、施設改善に努めていた。	
サービスの質の向上	施設の利用実績	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績（利用者数等）があるか。	-	人数、利用料収入とも計画を下回っているが、新型コロナによる閉館及び人数制限の影響が大きい。
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。	-	新型コロナによる影響が大きく、計画していた事業の実施は制限された。
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。 利用者への対応は適切か。	B	利用団体の抽選の実施等、平等な利用の確保に努めていた。
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。	A	自主事業の教室参加者アンケート及び施設全般にわたるアンケートにおいて、高い評価を得ている。
	情報の発信	施設のPRや広報活動を適切に実施しているか。	B	折り込みチラシの他、「LINE」及び混雑状況確認SNS「ネコの目」を開始。また、HPリニューアルを実施した。
	地域等との連携	周辺地域、関係機関、ボランティア等との連携や情報交換等を図り、円滑な運営を行っているか。	B	南部地域包括支援センターとの連携し、高齢者向け体操や認知症講習会を実施するなど、地域活動へ貢献した。
効率的な管理	収支決算状況	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。	-	昨年度より利用者数が減少し、計画値を下回っているが、新型コロナによる施設休館及び利用制限の影響と考える。
	利用料金の徴収	事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。	B	利用区分に基づき提案のとおり、適切に徴収されていた。

その他	雇用関係	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりとなっているか。	B	社員・契約社員として2名の障害者雇用を実施した。また、喫茶室において障害者支援として、障害者雇用や福祉作業所の物品販売を実施した。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。	B	積極的な市内在住者の雇用が図られていた。
		雇用保険や労災保険には加入しているか。	B	必要な保険に加入している。
		最低賃金は確保されているか。	B	適切な賃金体系を確保している。
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。	B	施設の維持管理において、市内事業者との業務契約を行っている。
	環境保護	環境基本計画、地球温暖化対策の実現に取り組んでいるか。	B	各水栓箇所の節水システムの導入や一部LED化など節水及び節電に取り組んでいる。
法令遵守	法令等は遵守されているか。	B	各種法令を遵守し、施設運営を行っていた。	
個人情報保護 情報公開	個人情報は適正に管理されているか。 情報公開請求への対応は適切か。	B	個人情報は適切に管理し、社内研修などによる啓発も行われていた。	

【個別評価項目の点数換算】

A (優良) : 8点	B (適正) : 5点	C (課題有) : 2点	D (要改善) : 0点
-------------	-------------	--------------	--------------

総合評価	B (適正)	(合計点 : 103 点) (得点率 : 83 %) ※小数点以下、切捨て (満点 : 124 点)
総評	<p>築後15年が経過した施設として、設備の保守点検、維持修繕など適切に行われていた。収支については、計画値に対し大幅なマイナスとなったが、今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い施設の全面休館や利用制限を実施したことが大きな要因と考える。</p> <p>自主事業については、利用者ニーズを取り入れ利用者満足度の向上を目指した事業展開を行っており、参加者アンケートからも各項目80%前後が満足という高い評価を受けている。</p>	

【総合評価の算出方法】

A	優良	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が85%以上 かつ すべての項目においてB評価以上 かつ 評価項目【施設管理・運営】及び【サービスの向上】の各区分においてA評価があり、当該2区分におけるA評価が4項目以上
B	適正	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が75%以上 かつ D評価がなく、C評価が1項目以下
C	課題有	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%以上 かつ D評価が1項目以下
D	要改善	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%未満 または D評価が2項目以上

3. 課題解決の結果 ※ 事業年度とその前年度に生じた課題への対応結果を、いつ頃どのように改善したか等を記入

<p>【事業年度とその前年度からの課題】 新型コロナウイルス感染症拡大防止により、今までとは異なる施設運営が必要である。感染予防対策を講じた上での施設利用や自主事業の開催などを模索し、収支の改善を図る。</p> <p>また、設備や備品については、老朽化が進んでいることから適切な管理、更新等を行い利用者満足度が低下しない施設運営を行う。</p>
<p>【課題への対応結果】 昨年度から引き続き新型コロナの影響により、4月5月は休館し、6月から段階的な再開となった。自主事業についても10月から、消毒作業や換気作業などに配慮したプログラム編成して実施、子供向け教室については通年再開できなかった。このようなことから収支は大幅なマイナスとなった。設備や備品に関しては空調関係や衛生関係の設備を中心に更新を行った。</p>

4. 次年度の管理運営に向けた課題 ※ 次年度の管理運営に向けての課題や指定管理者に取組んでほしいこと等を記入

<p>令和3年4月から指定管理者が変更となった。新型コロナに対する徹底した対策を含め、新たな指定管理者へスムーズな業務の引継ぎを進める必要がある。</p>

5. 労働条件審査の結果 ※ 審査結果の総評を記入

<p>令和2年12月17日にチェックリストを用いて適切に運用されていることを確認した。</p>
