令和7年度

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	柏ウェルネスパートナーズ
	所在地	埼玉県さいたま市中央区新都心１１番地２
	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：株式会社クリーン工房 構成員：株式会社セイカスポーツセンター，京葉産業株式会社
指定期間		令和　3　年　4　月　1　日　～　令和　9　年　3　月　31　日　（　5　年目）
施設所管課		都市　部　公園緑地　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	適正に実施されていた。
	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	適正に実施されていた。
	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	おおむね適正に実施されていた。
	職員の育成	職員の指導育成，研修体制，接遇状況は適切か。	B	適正に実施されていた。
	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	マニュアル等を作成し，体制が構築されている。
		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，適正な施設管理が実施されていた。
	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	意見箱やアンケートの実施により，利用者意見等の情報収集を行っていた。
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。	A	プール等の利用実績は目標値を上回っていた。
	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。	B	多様な自主事業のレッスンプログラム等が実施され参加者も多く黒字運営している。
	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。	B	アンケートでは，概ね満足となっている。
	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	ＨＰやＳＮＳ等によるこまめな情報発信が実施されている。
	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	意見交換会等を実施し，次年度に向けてマネジメント等の構築に取り組んでいる。

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。	B	大幅な相違はない。
	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。	C	公共職業安定所や募集サイトにて募集を行っていた。
		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	必要な保険に加入されている。
		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	市内事業者優先の外部委託が実施されていた。
	環境保護	環境基本計画，地球温暖化対策の実現に取組んでいるか。	B	グリーン商品の導入が図られていた。
	法令遵守	法令等は遵守されているか。	B	法令等を遵守し，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	適正に管理されていた。

【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： 115 点）（得点率： 79 %）※小数点以下，切捨て （満点 ： 145 点）
総評	施設管理面については，適切に点検，補修・修繕等が実施されていた。サービス面については，利用者数の増加に加え，定期券利用者も増加していることから，利用者の継続的な利用につながるサービスが提供されていると評価でき，今後も利用者のニーズを捉えたサービスの充実を図り，さらなる利用促進につなげることを期待する。 一方，早急な報告が求められる場合の連絡に時間を要した場面もあった。このことから，特に施設責任者不在時における連絡・対応体制の周知徹底を求める。	

【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

【事業年度とその前年度からの課題】
人件費や光熱水費の高騰による支出増加が懸念されるため，利用者ニーズへの対応や満足度向上により利用料金及び自主事業費に係る収入増加に加え，効率的な運営で支出減少が求められる。

【課題への対応結果】
退職に伴う人員構成の変更や清掃工程等の効率化による水道料の節約により，昨年度より支出を抑えられた。ただし，人件費の減少はある程度高給な役職者の退職による結果的な費用削減であるところが大きく，指定管理者の努力による減少ととらえずらい。しかしながら，人員構成の変更の中，概ね安定した運営ができていたため，今年度は，必要な人員を確保しつつ，安定した運用及び黒字維持に期待する。

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

前年度より改善点として挙げていた年次報告書の内容については，アンケートや利用者実績等の集計・分析を行い，取組の成果や課題を整理した上で，次年度以降の運営に反映するとともに，市へ情報提供することを求める。月次報告のみでは，一年間を通じた指定管理者の取組や成果を十分に把握することが難しいため，年間を通じた取組，成果及び課題が分かる形での年次報告書の作成を期待する。
また，開館から２０年近く経過していることから，効果的な修繕等に取り組み，施設寿命を延ばすことで，安心して利用できる施設環境の提供を望む。

５．労働条件審査の結果　※　審査結果の総評を記入

概ね適切に運用されていることを確認した。