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		スポーツ施設
設置目的		市民の体育の復興を図るため，体育館，運動場，市民プール等を設置する。
指定管理者	名称	株式会社協栄千葉支店
	所在地	千葉県鎌ケ谷市新鎌ケ谷２丁目８−１７新鎌ヶ谷Ｆタワー５０３号室
	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
指定期間		令和　6　年　4　月　1　日　～　令和　11　年　3　月　31　日　（　2　年目）
施設所管課		市民生活　部　スポーツ　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	仕様書や事業計画書に基づき適正に行われていた。
	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	仕様書や事業計画書に基づき適正に行われていた。
	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	仕様書や事業計画書に定められたとおりの職員体制が取れていた。
	職員の育成	職員の指導育成，研修体制，接遇状況は適切か。	C	新人職員や管理人への指導・研修不十分な点があった。
	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	連絡体制が整備されており，緊急時にも迅速に対応できていた。
		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，適切な施設管理に努めていた。
	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	利用者アンケートにより利用者の意見に耳を傾け，要望の実現に向けた取り組みを行っていた。
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。	B	概ね事業計画に則って実施されていたが，一部計画より少ない実施回数のものがあった。
	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	利用率が低い平日昼間の時間帯に継続的な事業を実施することで施設の効用を発揮することができていた。
	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	利用者の平等が確保されていた。 利用者への対応は適切であった。
	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	利用者アンケートでは全体満足度の項目において【とても満足】【満足】が大半を占めていた。
	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。	C	ホームページやSNSを用いた施設利用者への広報活動が実施されていた。一方で，新規利用者獲得のための広報が実施されていなかった。
	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。	A	各施設に近接する施設や団体，住民との連携・協議を行い円滑な施設運営を行っていた。
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。	B	計画と実績に乖離が見られたが，人件費や光熱水費の高騰によるものであり運営状況に問題はない。
	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	事業計画書のとおり利用料金を適切に徴収していた。

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	施設管理人として高齢者の雇用が確認できた。 障害者の雇用は確認できなかったが，積極的な募集をしていた。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。	B	市内在住者の雇用を優先的に行っていた。
		雇用保険や労災保険には加入しているか。	B	雇用保険や労災保険に加入していた。
		最低賃金は確保されているか。	B	最低賃金は確保されていた。
	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	市内事業者に依頼できる業務は優先的に市内事業者に業務を依頼していた。
	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	施設の節電やごみの減量に取り組んでいた。
	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されていた。 情報公開請求への対応は適切かつ迅速であった。

【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	C（課題有）	（合計点： 112 点）（得点率： 77 %）※小数点以下，切捨て （満点 ： 145 点）
総評	施設の運営・管理は概ね良好で，仕様書や事業計画書に沿った対応が着実に行われ，警備・防犯や環境対策，雇用管理なども適切に実施されている。特に周辺地域や関係機関，ボランティアとの連携が良好で，円滑な運営に大きく寄与している。一方で，職員の育成や研修体制，接遇の充実や利用実績の達成状況には改善の余地があり，今後これらの課題に取り組むことで，施設の管理運営全体の質と利用者満足度をさらに向上させることが期待される。	

【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】
①引き続き利用者の安心・安全を最優先とした施設運営のもと，満足度の高い施策について検討し実現させてほしい。
②事業計画に沿って，英語を含む多言語表記を積極的に整備し，利用者に分かりやすい掲示環境を整えてほしい。
③利用者対応を含めた実践的な研修を継続的に実施し，人材育成を強化してほしい。
④市と連携し，施設の実態に即した計画的な修繕・維持管理を進め、長期的に安心して利用できる環境を確保してほしい。

【課題への対応結果】
①利用者からの意見に柔軟に対応し，安全面にも配慮した施設運営が実現されていた。
②前年度と比較して英語表記の導入箇所が増加しているが，施設全体としてはまだ不十分だった。
③研修自体は引き続き継続して実施されているものの，一部管理人の対応に対する利用者からの指摘や，各施設での案内対応の不統一が見られ，研修成果の現場への定着に課題が残る。
④市との適切な連携のもと、施設の実状を反映した修繕計画の更新・進捗管理が概ね適切に行われている。

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

①引き続き利用者の安心・安全を最優先とした施設運営のもと，満足度の高い施策について検討し実現させてほしい。
②ホームページやSNSの運用方法を見直し，施設の魅力や利用方法を戦略的に発信することで，新規利用者の増加を実現させてほしい。
③実践的な研修の継続と受講後のフォローアップを強化し，全施設・スタッフ間における接遇の向上と案内対応の統一を図ってほしい。
④民間事業者のノウハウを日常業務の改善にも積極的に取り入れ，質の高い事業提案と事業展開に繋げてほしい。

５．労働条件審査の結果　※　審査結果の総評を記入

今回の審査におけるすべての指摘事項について，改善済み或いは改善予定の確約を得た。