

平成25年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市総合体育館はじめ21体育施設
所管部署	教育委員会スポーツ課
指定管理者	ハクヨプロデュースシステム・ホームックス共同企業体
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日

評価項目		評価基準	評価	評価の理由
履行の 確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	◎	
事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。		○		
サー ビスの 質に 関する 評価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	◎	条例に基づき適正に開館するだけでなく、利用者の要望に応え利便性を図るために、利用時間の延長や、必要に応じて開館時間の繰上げなどの対応をしている。
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	○	
		協定書等に照らし、維持管理業務を適切に行っている。	○	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	「利用者満足度調査」における「総合的な利用満足度」では、92.4%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をしており、昨年に引き続き高い評価を得るとともに、「職員の対応」については、「やや不満」、「大いに不満」との回答はなかった。
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	
		職員の接遇は適切である。	◎	
		特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっている。	◎	
		事業計画等に照らし、市民に対し十分な情報提供・広報を実施している。	○	
	事業運営	利用者拡大のための改善・努力がなされている。	○	
		仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○	
	維持管理	事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	
		事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	○	施設の設備・備品などの修繕について、対応が遅い、対応方法が不適切などの事例がみられる。改善方策としては、指定管理者と日常的な連絡を密にし、また、毎月2回程度の定期協議を行い改善指導を行っている。
		修繕を適切に行っている。	△	
	備品を適切に管理している。	△		
モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	○		
サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 ※3年間の平均利用者数2万人増	○	事業計画に掲げる利用者数の増加目標で、21体育施設のうち13施設で目標を達成し、全体の利用者数でも目標を達成している。 【施設全体の達成率 101.3%】	

平成25年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市総合体育館はじめ21体育施設
所管部署	教育委員会スポーツ課
指定管理者	ハクヨプロデュースシステム・ホームックス共同企業体
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日

評価項目	評価基準	評価	評価の理由
経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○
	収支状況	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。	○
昨年度改善事項への取組み	利用者から寄せられた不満や要望の声をすべてリストアップし、指定管理者が対応すべきものを整理した上で、指定管理者との協議の中で対応が可能な57件について実施を指示した。		
総合評価	施設の修繕、維持管理業務などでは一部不十分であったり、実施に時間がかかるなどの問題がみられるが、施設利用者からは概ね好評価を得ている。特に職員の対応については、利用者満足度調査でも不満の声はまったくなく、満足度も年々向上している。また、事業計画の中で利用者数の増加目標を掲げているが、平成25年度は、21体育施設のうち13体育施設で目標値を上回っている。また、施設全体の達成率でも101.3%となっており、目標を達成している。		
次年度改善事項への取組み	ほぼすべての施設で老朽化が進んでいるため、施設の不備や故障、備品や器具の不備や不足について多くの不満の声が寄せられている。これらの中には、指定管理者だけでなく市が対応すべきものも多く含まれているため、案件ごとに必要性や緊急性を精査しながら共に改善を図る。		

- ※評価基準
- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
 - : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
 - △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。