

平成 28年度 指定管理者評価表

施設名称 : ウェルネスフォレスト三日市(河内長野市立健康支援センター)

指定管理者名 : HOSグループ(代表団体 株式会社 東大阪スタジアム)

1、個別評価

評価項目	評価の視点	自己評価	市評価
サービスの提供	施設の設置目的に沿って平等利用が確保されたか。	S	A
	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。	S	S
	利用時間、利用日、利用期間は遵守されているか。	S	A
	利用者に対する情報提供、情報発信は適切か。	S	S
	利用の承認、案内等は適切かつ迅速か、また接遇は適切か。	S	A
	利用者のニーズを把握し、改善、工夫を行っているか。	A	S
	施設の利用率は適正な水準にあるか。	A	A
	苦情等の対応は迅速かつ適切か、また市に迅速に報告しているか。	S	S
	指定管理者が行った自主事業は、市民サービスの向上に役立ったか。	A	A
施設管理の維持	不具合が生じた場合の市への報告は適切か。	S	S
	建物躯体及び設備機器の保守管理・安全確認は適切か。	S	S
	修繕は適切か。	A	A
	備品管理は適切か。	A	A
	清掃、警備、衛生管理は適切か。	S	A
労務状況	サービス提供及び施設の維持管理のため、計画どおり適正な人員が配置されているか。	S	A
	勤務体制が、勤務者の休暇、休憩等の取得が適正か。	A	A
	必要な専門的資格、技術を有する人材を確保しているか。	S	A
	従業員に対して計画的、効果的な人材育成を行っているか。	A	A
	労働諸法を遵守しているか。	S	A
危機管理	緊急時に備えた、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切か、また、防火、防犯体制の整備、研修、訓練等は適切に行われているか。	A	A
	災害、事故、盗難等の発生時に迅速な対応ができる組織体制と連絡体制になっているか。	S	A
	利用者の安全は確保されているか。	S	A
個人情報	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、問い合わせ等への対応、研修は適切か。	S	A
	個人情報保護及び情報公開に関する関係法令を理解しているか。	A	A
	万一、個人情報が流出した場合の対応が検討されているか。	A	A
財務状況	管理に要する収支は適正に保たれているか。	B	B
	支払いの遅滞は生じていないか。	S	A
	使用料、利用料金収入は計画どおりか。収入の増加が図られているか。	B	B
	現金は適正に取り扱われているか。	S	A
	経費は縮減されているか、または、縮減に向けての努力がされているか。	A	S
	業務を外部委託している場合、その業務は施設管理の主要な部分以外であるか、適度に外部委託シフトしていないか。	S	A
その他	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか。	A	A
	良好な関係を保つべき関係団体や地域との連絡調整は適切か。	A	A
	管理に要する法令は適正に遵守されているか。	A	A
	市との定例の連絡調整の機会が確保されているか。	S	S
	事業計画書(申請時)および年間事業計画書どおりに管理がなされているか。	A	A

総合評価

総合評価コメント欄(今月の成果、今後の改善の方向性、取組みなどを記入)
 年度の延べ来館利用者数は、過去実績を大きく上回ったものの、冬期の利用人数の落ち込みにより12万人に達することができませんでした。運営当初は、指定管理者が変更したこと、運営システムの変更、前年度の2月3月の臨時休館など、利用者様が混乱し納得されないなどの、厳しいご意見等もありましたが、年度を通じて徐々に理解を得ることができ、多くの方にウェルネスフォレスト三日市を利用していただくことができました。
 1回登録会員の人数が上昇傾向にあるのに対し、来館者数が減少傾向にあるのが反省するところであり、来年度の改善点となります。1人でも多くの方に利用していただき、また運動習慣を身に付けていただき、健康を維持していただけるように、来年は努めてまいります。
 登録会員数も月々上昇しており、通期を通じて前管理者時の登録変更はほぼ終了していると感じております。HOSが新しく月会員の種別に取り組みさせていただきましたホリデーナイト会員も好評の声をいただいております。
 季節、時期により月会員の人数が変動しています。冬季の時期にHOS独自の施策を講じて来年度は少しでも運動を取り組んでいただけるようにしてまいります。自主事業のジュニアスイミングも好評の声をいただき、会員数も月々上昇しております。積極的な広告や宣伝もしていき、さらなる会員数獲得を目指していきます。

評価欄の説明

- S : 協定等の遵守に加え、指定管理者のノウハウを活かした優れた管理が行われた。
- A : 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
- B : 協定等を遵守し、概ね仕様書に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
- C : 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。

2、収支報告

		事業計画A	事業実績B	A-B	前年実績	備考
収入	利用料金収入	66,135,000	52,715,276	13,419,724		
	自主事業収入	45,808,500	13,187,574	32,620,926		
	物品販売収入	500,000	1,567,781	-1,067,781		
	その他収入	0	333,160	-333,160		
	指定管理料	25,476,000	25,476,369	-369		
	収入総額	137,919,500	93,280,160	44,639,340		
支出	人件費	68,414,000	44,339,286	24,074,714		
	事務費	7,704,000	7,757,106	-53,106		
	管理費	31,717,000	30,757,430	959,570		
	自主事業経費	18,324,500	11,976,848	6,347,652		
	リース料	11,760,000	6,362,683	5,397,317		
	その他	0	12,080	-12,080		
	支出総額	137,919,500	101,205,433	36,714,067		
収支差額		0	-7,925,273	7,925,273	0	0

3、総合評価

自己評価

本年度から指定管理者として受託することができ、無事に1年間運営する事ができました。立上げ当初は、前管理者の指定管理停止により、臨時休館や、前管理者からの引き継ぎ業務が不完全のまま、運営準備に入り、利用者様の不安や混乱状態が続いたままの運営スタートでしたが、この1年間を通して、少しずつ利用者様、市民の方々の理解を得る事ができたと感じております。

収支状況では、順当に引き継ぎ業務を実施した上での利用料金収入や、イベント収入を見込んでおりましたが、一度閉館となってしまう離れていった利用会員の減少、自主事業であるジュニアスイミング会員の減少と、当初のプロポーザル時とは異なった事態になったことで、計画との誤差がでました。

また、スタジオスペースの空き等を活用しながらジュニア体操教室などのスイミング以外での自主事業を見込んでいましたが、利用者様の理解と信頼の回復を重要視し、自主事業内容を減らし、無料プログラム等を重点的に実施することとしました。

利用者サービスの向上として更衣室ロッカーの新規取替えを5月に実施し、年末には弊社直営店からトレーニングマシンの移設を実施して利用者の方にも大変好評な声をいただきました。

水光熱費の削減として、照明設備等のLED化を実施しました。昨年度の実績と比べ、電気使用量の削減に大きな成果を上げることができました。

次年度は、収入部分に影響する月会員の獲得、一回利用会員の利用促進、自主事業会員の獲得と新たな取り組みに重点を置き、安定した収入を月々確保するとともに、利用者へのサービスの向上を新たに実施してまいります。

4、市評価

市評価

指定管理初年度であり、2ヶ月間の休館後の開始でありましたが、ジュニアスイミングレッスン数の増加、開館日の増加、体験レッスン・短期教室の実施や新聞折込広告など様々な手法により、利用者増加や施設の魅力向上のための具体的サービスの提案を受けました。その結果、月会員やジュニアスイミング会員人数は順調に増加しています。

また、照明設備のLED化や日頃からのスタッフの節減意識を図ることなどにより、過去の実績と比較して、光熱水費を大きく節減することができました。

しかしながら、平成28年度収支実績については、収入が支出を上回らなかったため、今後も引き続き、利用者ニーズに応じた新規事業や充実事業の検討に民間ノウハウの積極的な活用が求められます。また、スタジオ・プールプログラムなどについては、利用者ニーズを分析し、適宜反映させるとともに、市民に健康・運動に関心をもっていただけるような環境づくりに努めることで、施設の効用を最大限に発揮させ、持続可能な施設運営をめざしていく必要があります。