

指定管理者管理運営評価シート

別紙 2

令和3年度

1 施設の概要

指定管理施設名 (施設所管課)	稲美町立健康づくり施設 (地域整備部 都市計画課)
指定管理者	アクアティック&神鋼不動産ビルマネジメントサービス(共同事業体) 代表団体 株式会社アクアティック 代表取締役 泉本 憲人
指定管理期間	平成29年4月1日 ~ 令和4年3月31日
指定管理委託料	0円(令和3年度)

2 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画	実績	自己評価
運営状況	・開館日数・開館時間等	<ul style="list-style-type: none"> 年間 247 日 平日 9:00~22:00 日祝 9:00~18:00 ※新型コロナウイルス拡散防止の為、臨時休館実施及び時間短縮営業有。 臨時休館 <ul style="list-style-type: none"> ・4月26日~5月11日 時間短縮 <ul style="list-style-type: none"> ・5月12日~5月31日 午前9時~午後7時 ・6月1日~7月11日 午前9時~午後8時 ・7月12日~7月31日 午前9時~午後9時30分 ・8月1日~2日 午前9時~午後8時30分 ・8月4日~9月30日 午前9時~午後8時 ・10月1日~10月21日 午前9時~午後9時 	<p>概ね事業計画通り、実施できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7/7(水)大雨・洪水警報発表。午後4時開催の子どもスクール中止。発表中は大人のみ利用。解除後、子どもの利用開始。午後5時以降の子どもスクール実施。 ・7/8(木)大雨警報発表。大人のみ利用。子ども対象スクールすべて休講。 ・7/9(金)大雨警報発表。大人のみ利用。子ども対象スクールすべて休講。 ・7/14(水)落雷による停電の為、臨時休館。午後3時より復旧の目途が立たない為、休館とする。 ・7/15(木)落雷による停電の為、変則営業。トレーニングは通常営業。プールは午後1時より営業。 ・8/9(月)大雨警報発表。大人のみ利用。子ども対象スクールすべて休講。 ・8/13(金)・14(土)大雨警報発表。解除後、子ども利用可。 ・12/27(月)通常営業。 <p>これまで、年末最終日は時短営業としておりましたが、通常営</p>

			業に変更いたしました。 また、新型コロナウイルスの影響による緊急事態宣言及び、まん延防止等重点措置による営業時間の変更有。
	・委託事業、自主事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・スクール部門 通年スクール ：スイミング教室 ：カルチャー教室 スイミング ：夏休み短期教室 ：冬休み短期教室 ：春休み短期教室 ：スイミング写真撮影 ：一回体験 ・カルチャー ：一回体験 ・大人対象 ：フィットネス、プール会員2週間体験 ：クリスマススタジオイベント ：スタジオインスタライブ ：特定健診後の運動指導 ・地域、利用者還元 ：朝のラジオ体操 ：トップアスリート水泳指導 ：水泳用品販売会 ：JIB 販売 ：オリゼージョイ食品販売 ：プールアスレチクス ：ニュースポーツ ：屋台 ・プール部門業務全般 スイミング会員に対する水泳指導、プール一般利用に対する監視、清掃、備品管理、水質点検、維持 ・フィットネス業務全般 フィットネス会員に対するトレーニング及びスタジオ教室指導、トレーニ 	<p>5月12日より9月末まで、変則的な時短営業となる。会員数については、コロナ禍を考慮し、特別料金（フィット）休会対応（スイミング）にて実施。10月以降通常営業となる為、スタジオの定員をコロナ前の定員に戻す。</p> <p>また、例年恒例の行事やイベントについては、縮小し可能なものは実施。</p> <p>コロナ禍においても集客及び入会率の高いイベント（短期教室）や退会防止となるイベント（写真撮影）など、厳しい条件下で、利用数・在籍数回復の為、実施。</p> <p>その他、例年の地域貢献・活性化の為の近隣幼稚園保育園の水泳指導は実施不可能となる。トライやるウィーク（縮小）・特定保健指導対象者への運動指導については、例年通り開催した。</p> <p>開館15周年イベントを分散し開催。水泳用品販売や地元企業の日の出ミリの製品販売、オリンピック水泳指導、プールアスレチクス、ニュースポーツ、屋台を実施。</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室一般利用者に対する指導、トレーニング機材管理、トレーニング室及びスタジオ清掃 ・イベント企画運営 ・受付業務 ・収支会計業務 		
	・利用者の満足度	概ね満足の評価をいただいている。	S	<p>第3者評価機関におけるセルフモニタリングの結果として、総合的な満足度については、2020年度の5.02ポイントから5.1ポイントと上昇し、2015年度からの評価と比較しても、高ポイントとなる。セルフモニタリング実施以降、安定的に高い評価を得られている。しかしながら、情報発信における満足調査は4.75ポイントと他の項目と比較しても低い状況である為、今後の工夫が必要である。スイミング評価については、教室の内容についての満足度が低下、2021年度より進級基準の大幅変更が原因となることから、次受講生への理解を求めていく必要がある。また、トレーニングについては、スタッフのサービスへの評価が低いことから、専門知識を深め、コミュニケーション、指導力の向上が課題とされる。</p> <p>コメント内での意見を真摯に受止め、一つでも多くの利用者ニーズに答え、更なる利用満足に繋げたい。</p>
	・その他（特記事項）			
施設維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃 ・植栽等管理 ・警備 ・設備保守 ・修繕 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃 ・植栽管理：管理エリア芝生養生、植木の管理 ・警備：警備会社による機械警備。 ・設備保守：維持管理メンテナンス会社による管理 ・修繕：館内各設備 	S	<p>経年劣化や突発的な異常や故障に関して、サービス向上の意味でも早急な対応を目指した。</p> <p>2021年度においては、可能な限り、修繕箇所を更新及び修繕に努め、更衣室内の結露は今後も引き続き改善に向けて対応していく。2月には25M²のろ</p>

				過ポンプの故障があり、今後経年からくる断続的な修繕が予測されるため、より計画的に修繕をしていく必要がある。
	・その他（特記事項）			・館内のトイレを全て洋式化し、衛生面を含め、利用しやすい環境の提供を実施。
利用状況	・利用者数	一般利用者数 24,911人 ※運営計画(32,300人) 会員数年平均 1,661人 ※運営計画(2,210人)	S	前年度対比 ・一般利用者数4,652人増。 ・会員10人/月平均増。
	・施設稼働率	運営計画に対して77%	S	
収支状況	・収支計画	収入 103,317,000円 支出 120,498,000円 町への還付 0円 収支 -17,181,000円	S	新型コロナウイルス拡散防止の為、臨時休館及び時短営業により、集客及び収支に大きく影響した。
	・その他（特記事項）	還付額0円（消費税影響額、緊急事態損失額は控除済） ※指定管理者と町とで協議を行い、新型コロナウイルス感染症予防対策として休業要請を行った期間（4月26日～5月11日）に対し、管理費及び人件費にあたる、2,300,000円を補填していただく。 ・消費税影響額:2,799,000円 （株）アクアティックの持ち出し -17,181,000円		
	・経費削減の取組み	・水光熱費の節減対策 ・利用者増に対して、最低限の経費削減に努めた。	S	サービス低下にならないように、現状維持か否かを考慮し取組んだ。
運営体制	・人員配置	総括責任者1名 受付1～2名 トレーニング1～3名 監視2～3名 スイミング指導1～10名 清掃1～2名	S	各セクションでの人員配置に対し、総括や担当者が柔軟に対応した。
	・危機管理体制	当社社内規定に準じ ・緊急時の対策、対応 ・事故発生時の連絡体制 ・保険への加入	S	予防をした上でも怪我等発生したが、その後の対応をしっかりと行えた。
	・苦情要望等への対応	・利用者アンケートの実施 ・トラブル防止の為の予防処置作成。 ・苦情発生時、是正処置報告書作成、原因除去と対策。	S	苦情や要望に対し、真摯な対応と取り組みを行った。改善可能な箇所については方法と内容を検討し実施。それ以外については、今後の運営の参考とした。
	・個人情報の保護及び情報公開	・「稲美町個人情報保護条例」 ・「稲美町個人情報保護条例施行規則」を遵守するた	S	特に問題なく取組めた。

		め、協定書を基に実施。		
	・その他（特記事項）	・コロナ対策の強化		稲美町より中小企業を対象に、コロナ対策補助金の申請を行い。アルコールディスペンサー 8 台。空気清浄機 8 台を設置。
			総合評価	S 令和3年度は可能な範囲で集客の取り組みを実施した。この状況は今後も続くことを念頭に、感染防止年対策を強化し、会員数、利用者数の回復を目標に、第4期の指定管理を迎えたい。

3 施設所管課による一次評価

総合評価	S
------	---

オープンから15年が経過し、経年による修繕が増加。
今年度も必要な修繕や利用者からの要望に対応することで、常に使いやすい施設への改善を行っているが、新型コロナウイルスの影響による対策維持費や営業時間短縮による利用者の減少、会員数の減少に苦慮している。昨年同様に感染症対策を行いながら、徐々に回復できるよう、ハード面及びソフト面において施設利用者に対するより高い満足度となるよう企業努力に期待する。

4 内部検討委員会による評価

総合評価	S
------	---

管理運営については、協定書通りに行われていて適正である。
新型コロナウイルスや警報発令の影響を受けながらも、企業努力により施設の維持改修を行いながら経費の節減に努め、施設利用者の満足度向上を図っている。また、新型コロナウイルス感染症対策を強化した点が評価できる。今後も、安全安心を確保しながら会員数の確保と安定した事業運営に努められることを期待する。
利用者のアンケート結果を第三者評価機関においてセルフモニタリング調査を行うなど、サービス向上に積極的に取り組んでおり、その調査結果（総合評価）において、「総合的な満足度」が過去最高値を達成しているが、「やや不満」の回答が一定数あるため、引き続き施設利用者の立場に立ってサービス向上に努められたい。

5 外部検討委員会による評価

総合評価	
------	--

