

指定管理者管理運営評価シート

別紙 2

令和元年度

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(平成31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	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数・開館時間等 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間279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。 ・3月5日~3月31日 	<p>S</p> <p>概ね事業計画通り、実施できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4/1新元号「令和」 ・8/15(木)台風10号の影響で、警報発令。18時迄の営業とした。 ・10/12(土)暴風警報発令。スクール中止。大人のみ利用。
	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> : スイミング教室 : カルチャー教室 短期 <ul style="list-style-type: none"> : 春⇒中止、夏、冬休み : ライフスイミング : 地域保育園、幼稚園へ水泳指導 : スイミング写真撮影 : 教室無料体験 カルチャー <ul style="list-style-type: none"> : 教室無料体験 : 野外活動《えんそく》 クリスマス会 <ul style="list-style-type: none"> : 教室生対象 ・大人対象 <ul style="list-style-type: none"> : 健康セミナー : フィットネス、プール会員2週間体験 : バレエ、フラ無料体験 : 特定健診後の運動指導 ・地域、利用者還元 <ul style="list-style-type: none"> : トライやるウィーク 	<p>S</p> <p>会員数ともに少しずつではあるが、増加傾向となってきたところではあったが、新型コロナウイルス拡散防止の為、3/5以降臨時休館を余儀なくされた。年度の締めくくりである3月は次年度への会員確保と収入に多大な影響があると言える。</p> <p>2019年度令和元年度は、会員集客のための骨盤矯正プログラムや肥満予防、運動不足解消、一部一般でも参加可能な体力測定会を開催。遠足、短期水泳、水泳大会、クリスマス会、着衣泳などのイベントの実施。</p> <p>また、地域貢献・活性化の為の近隣幼稚園保育園の水泳指導、特定保健指導対象者への運動指導、近隣中学と特別支援学校トライやるウィーク生の受入れ、稲美町ふれあい祭りへの参加等、様々な取</p>

		<p>中学、特別支援学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ：いなみアクアプラザ水泳大会 ：朝のラジオ体操 ：各種物販 ：年末餅まき ：利用者還元プレゼント <ul style="list-style-type: none"> ・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 		<p>り組みを行った。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度 	<p>概ね満足の評価をいただいている。</p>	S	<p>セルフモニタリング総合点で前年度の5.07から4.95とポイントを下げた。現場レベルとして満足度を下げることなくサービスの向上に日々努めた自負があるが、この結果を真摯に受けこれまで以上に顧客満足度向上に取り組みたいと考える。</p> <p>また、利用満足度が日々上昇していく中で要望や指摘については出来ることとできない事の見極めを行いながらサービスに繋げたい。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	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が、予算の関係上、実施不可の箇所は翌年以降持越しとした。</p>

		・修繕：館内各設備		
	・その他（特記事項）			
利用状況	・利用者数	一般利用者数 36,830人 ※運営計画(32,000人) 会員数年平均 2,003人 ※運営計画(1,990人)	S	前年度対比 ・一般利用者数1,885人増員。 ・会員1.2人/月平均増員。
	・施設稼働率	運営計画に対して114.2%	S	
収支状況	・収支計画	収入 131,323,000円 支出 136,128,000円 町への還付 0円 収支 -4,805,000円	S	新型コロナウイルス拡散防止の為、3月度の臨時休館が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（3月5日～31日）に対し、支出見込額を補助した額と収益金が同等額となることから相殺を行った。（収益納付金相当額5,019,000円） ・消費税影響額：3,245,000円 ・緊急事態宣言損失額：6,165,000円 ※前年度収入対比 （株）アクアティックの持ち出し -4,805,000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」を遵守するため、協定書を基に実施。	S	特に問題なく取組めた。
	・その他（特記事項）	・新型コロナウイルス感染拡大防止策	S	運営に向けた対策を協議し、ガイドラインを作成した。

総合評価	S	令和元年度も例年同様、様々な取り組みを実施した。会員数と回復傾向で推移、オリンピックイヤーの次年度へステップとする年度となるはずだった。しかしながら新型コロナウイルスの発生により、年度末の貴重な3月を臨時休館せざるを得なかったのは非常に残念な結果となった。
------	---	--

3 施設所管課による一次評価

総合評価	S
------	---

オープンから13年が経過し、特に傷みのひどい箇所について、H29に大規模改修工事を行った。

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感染症対策として3月臨時休館したことにより、会員数が減少した。今後、感染症対策を行いながらの中会員数増加は難しい課題ではあるが、経営状態の安定のための経費節減と施設利用者の満足度を両立させる企業努力を期待する。

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。

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、経営の安定確保と施設利用者の満足度向上を図っている点は評価できる。新型コロナウイルス感染症の影響は大きいと思われるが、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。

また、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評価できる。

5 外部検討委員会による評価

総合評価	S
------	---

【運営状況】
管理運営については協定書通りに行われており、適正である。

【施設維持管理】
施設の維持管理については利用者の利便性と満足度向上のため、積極的に小規模な修繕を行うことを期待する。

【利用状況】
会員数については大規模改修による施設利用中止の期間があったことや新型コロナウイルス感染症の影響もある

と思われるが平成 30 年度以降は減少傾向であるため、さらなる会員数確保の対策が求められる。

【収支状況】

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の徹底と新規会員獲得や利用者の増加による収益向上のための取組みの両立は難しい課題であると思われるが、施設担当課と協議して方針を決定したうえで、経費節減や企業努力により経営の安定化を図られることを期待する。

【運営体制】

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評価できる。全従業員を対象とした応急手当等の研修をはじめ、外部研修にも参加しており、安心・安全な運営に取り組んでいる点についても評価できる。また、セルフモニタリング調査からも分かるように、受付スタッフの対応については利用者の評価も高く引き続ききめ細やかな対応を行うことを期待する。

【総評】

利用者のニーズに沿った形で様々なセミナー等を企画し、また近隣の幼稚園・保育園へ水泳指導を行うなど地域に貢献しており評価できる。一般利用者については新型コロナウイルス感染症対策の必要性から利用人数の制限等により、短期間での会員数の回復が難しい状況にあることを認識しているが、収束後の利用者数増加につながる取組みの展開に期待する。

大規模改修が行われた平成 29 年度及び後半より新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和元年度は支出が収入を上回る収支状況にあり、外的要因によるものであるが好ましい状況とはいえ、当該健康づくり施設のみでの黒字化に向けて経営状態の改善のための経費節減や利用者増加への経営努力を期待する。また、新型コロナウイルスの感染防止対策は実施されているが、施設での検温などさらなる対策の徹底を期待する。