

指定管理者管理運営評価シート

別紙 2

令和2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	・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 ・4月1日~5月31日 時間短縮 ・1月18日~2月7日 午前9時~午後8時 ・2月8日~2月28日 午前9時~午後8時 ・3月1日~3月7日 午前9時~午後9時 	<p>S</p> <p>概ね事業計画通り、実施できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9/7(月)暴風警報発令。スクール中止。大人のみ利用。解除後、子どもの利用開始。 ・1/7(木)暴風警報発令。大人のみ利用。解除後、子どもの利用開始。 <p>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。</p>
	・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 ：パーソナル水泳レッスン ：スイミング写真撮影 ・カルチャー ：体験入会 ：一回体験 ・大人対象 ：フィットネス、プール会員体験 	<p>S</p> <p>6月より営業再開となるが、コロナの影響は大きく再開時の会員在籍数は前年度同月と比較で300名の減となる。コロナ禍、コロナ対策により、スタジオ利用数の制限、度重なる時短によるプログラムの変更と周知により、手探りの状況でのプロモーション活動となる。</p> <p>また、例年恒例の行事やイベントの中止・自粛の影響から、手さぐりによる事業運営となる。</p> <p>しかしながら、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(祝日スタジ</p>

		<ul style="list-style-type: none"> : 体力測定会 : クリスマスタジオイベント : 少人数スタジオレッスン : スクール保護者割引 : 祝日スタジオレッスン : トレーニングワンポイント指導 : 特定健診後の運動指導 ・地域、利用者還元 <ul style="list-style-type: none"> : 朝のラジオ体操 : 水泳用品販売会 : ウェア販売会 : インソール販売会 : 脱塩シャンプー販売会 ・プール部門業務全般 <ul style="list-style-type: none"> スイミング会員に対する水泳指導、プールの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 <ul style="list-style-type: none"> 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>オレッスン) など、厳しい条件下で、利用数・在籍数回復の為、実施。</p> <p>また、例年の地域貢献・活性化の為に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・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>
	<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>	<p>S</p> <p>これまでのペーパー式から、携帯・タブレットによる回答方式に変更。</p> <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、総合的な満足度及び全項目の平均値において、4.70→4.79ポイント、4.89→4.93ポイントへ上昇。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。施設の環境・設備・備品において、上昇ポイントとなる半面、「やや不満」の割合が</p>

				10%を超えている。スイミングに関しては、指導力向上、認識の共有を今後の課題としていく必要がある。スクールにおける24H対応の新サービスであるネット振替システムやコロナ禍による、来館者の安全面に配慮した、スクール生保護者の来館制限に対して非常に厳しい意見をいただく結果となった。 今後、利用者のニーズの対応と、提供の告知・周知等の仕組みを形成し、利用満足に繋げたい。
	・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	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、未実施箇所は翌年以降持越しとした。 可能な限り、対応できるよう順次実施していくが、経年による故障・更新が年々増加している状況である。
	・その他（特記事項）			
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 	一般利用者数 20,259人 ※運営計画(32,200人) 会員数年平均 1,658人 ※運営計画(2,190人)	S	前年度対比 <ul style="list-style-type: none"> ・一般利用者数 16,571人減。 ・会員 345人/月平均減。
	・施設稼働率	運営計画に対して 66.2%	S	
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・収支計画 	収入 90,842,000円 支出 109,890,000円 町への還付 0円 収支 -19,048,000円	S	新型コロナウイルス拡散防止の為、4月・5月度の臨時休館、以降の時短営業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（4月1日～5月31日）に対し、管理費及び人件費にあたる、9,700,000円を補填していただく。 ・消費税影響額:2,194,000円 (株)アクアティックの持ち出し -19,048,000円		
	・経費削減の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置 	総括責任者1名	S	各セッションでの人員配置に

		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		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2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、15周年を迎えたい。

3 施設所管課による一次評価

総合評価	S
------	---

オープンから14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。

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。

セルフモニタリング調査における一部項目の「やや不満」以下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	
------	--

--