

平成25年度指定管理業務 評価票

1 基本事項

(1)公の施設の名称	糸魚川市健康づくりセンター（はびねす）
(2)施設の設置目的	市民の健康づくりの推進を図るとともに、市民に憩いとふれあいの場を提供するため
(3)所管部署	健康増進課
(4)指定管理者	コナミスポーツ&ライフ・糸魚川二幸グループ
(5)指定期間	平成23年4月1日から平成26年3月31日までの3年間
(6)主な業務	①施設の管理運営に関する業務 利用申込の受付、利用料金の徴収、スタジオ・フィットネスルーム・入浴施設の管理運営業務、施設・設備及び備品の維持管理 ②健康づくりの推進及び各種教室運営に関すること 運動教室の企画及び実施、フィットネスルームにおける個別指導及びトレーニング機器等の説明、市の健康づくり推進事業との連携、施設外での出張指導 ③その他の業務 職員の雇用・配置及び研修、施設内の目的に適したスペースの利用等

2 管理運営状況

(1)平成25年度管理運営状況(主要な取り組み・成果、地域貢献等の実績)

施設利用時間帯、年齢、性別ごとの利用状況、また、施設内に設置されている「お客様の声BOX」などに寄せられた要望等を参考とし、利用者のニーズに応じた運動プログラムを企画運営しており、各種健康づくりイベントの実施等とあわせ、より多くの市民の方に利用していただけるような取り組みを実施している。施設利用料金収入は目標額を若干下回ったが（目標達成率98%）、対前年比では102%の増、また、運動教室の充実などにより運動実践者は前年よりも大きく増えており、教室受講料収入は目標額、前年比ともに上回った（目標達成率136%、前年比168%増）。

(2)利用状況

(単位:人)

	H23年度	H24年度	H25年度
指定管理者名	コナミスポーツ&ライフ・糸魚川二幸グループ	コナミスポーツ&ライフ・糸魚川二幸グループ	コナミスポーツ&ライフ・糸魚川二幸グループ
総利用者数	83,937	81,655	83,053
(スタジオ利用者数)	16,693	22,965	24,128
(フィットネス利用者数)	28,612	26,572	28,125

「利用者サービス」における市の状況分析

多様な運動プログラムを取り入れ、多くの市民から利用いただける事業運営を行っている。また、周年イベントやスタンプラリー、体力測定会など幅広い年齢層を対象とした各種イベントを実施しており利用者から好評を得ている。

(3)収支状況

(単位:千円)

		H23年度	H24年度	H25年度	H26年度(予算)
収入	指定管理料	43,133	43,760	44,776	43,303
	施設利用料金	30,654	25,895	26,283	28,161
	事業収入	3,910	6,012	9,153	6,544
	その他収入				
	計	77,697	75,667	80,212	78,008
支出	人件費	27,943	28,815	29,425	32,828
	施設管理費	26,605	27,198	28,217	32,686
	その他経費	14,711	14,752	15,661	10,771
	還元金	1,382	424	108	—
	計	70,641	71,189	73,411	76,285
収支差額		7,056	4,478	6,801	1,723

「収支状況」における市の状況分析

施設利用料金は目標額を若干下回ったが、教室事業収入については目標額を上回っている。収支差額は黒字となっているが、次年度以降からは光熱水費の値上げも影響してくる。適正な経費節減や利用者増となる事業展開等により、収支目標の達成に努めていただきたい。

3 適正な管理運営の確保

目標管理	評価指標	利用者の安全確保、適正な施設管理
	目 標	適正な施設の運営・維持管理を行うこと。また苦情や緊急時などに迅速かつ適切に対応すること。
	実 績	事業計画書に基づき適正な管理運営を行い、苦情や緊急時についても迅速に対応した。

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・誰もが平等に利用できる仕組みを構築し運営しているか。	利用方法・ルールのご案内の掲示、また、障がい者・高齢者の方へのスムーズな利用を支援するため、スタッフ研修を行うとともに、筆談用ボードや老眼鏡、車椅子などを設置している。
	・協定書及び仕様書等に基づいて設備の保守点検や備品の点検を適正に実施しているか。	各種点検については、適正に実施しており、毎月実施される指定管理者と市担当課との定例会にて報告・協議を行い確認を受けている。
	・協定書、事業計画書等で定めた職員体制がとられているか。	職員体制についても事業計画書等で定めた適切な人員配置を行っており、トレーニング指導ライセンスの取得や接客接遇研修、障がい者・高齢者対応研修など各種研修などを通じ職員の資質向上を図っている。
	・利用者が安全、安心に利用できるような緊急・救急体制を有しているか。	緊急事態発生時の対応フローを備えており、また館内には姫川洪水ハザードマップも掲示するなどし、市民の防災意識の高揚を図っている。
	・事故防止や事故発生時の対応について研修等を実施しているか。	心肺蘇生法・AED研修を全スタッフが受講し、消防本部立会のもと、防災訓練も実施した。また、毎月17日を安全の日とし、月1回安全に関する研修・点検を実施している。
利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応		トレーニングマシンの隅や下のほこり、浴室の滑りなどのご意見をいただいたが、清掃スタッフをはじめ、その他スタッフについても見回りとともに清掃を強化しており、同様の意見は無くなった。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	A A	A
	評価理由	公共サービス従事者としてのスタッフ教育を実施し、市民の平等利用や機会の平等、またユニバーサルサービスを提供している。施設維持管理については、日常清掃、休館日での定期清掃を計画的に実施し施設の美化に努めた。設備管理については、定期的な点検を行い、機能・性能の劣化の兆候を事前に把握し、予防保全業務を行った。	利用者が安全快適に利用いただけるように、施設内の掲示をはじめ、スタッフに対しての毎月の安全研修や接遇研修、インストラクター研修などを定期的実施するなど、人材育成も積極的になされている点はとくに評価できる。 また、各種保守点検や水質検査等も適正に実施されており、点検状況や点検結果、対応内容についても毎月報告がなされ、苦情等についてもご意見をいただいたものに対して即時に対応し改善に取り組んでいる。
改善事項		利用者が安全快適に利用いただけるようにサービスの向上、また施設の資産価値の維持・向上の観点を持ち維持管理に努めていく。	効率的な施設管理に努め、管理経費の節減を図っていただきたい。

【評価基準】
AA:仕様書の内容や目標を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。
A:仕様書の内容や目標を上回る成果があり優れている。
B:概ね仕様書の内容や目標どおり成果があり適正なもの。
C:仕様書の内容や目標を下回り、努力が必要なもの。

4 利用者サービスの向上

目標管理	評価指標	利用者人数の増加			
	目 標	前年度よりも利用者人数を増やす			
	実 績	前年度よりも増加し、とくに運動フロアの利用者数は大きく伸びた。			
資料	(単位 :				
	項目	H24 利用者数	H25 利用者数	前年比	前年差
	総利用者数	81,655	83,053	101.7%	1,398
	(スタジオ利用者数)	22,965	24,128	105.1%	1,163
	(フィットネスルーム利用者数)	26,572	28,125	105.8%	1,553

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・利用促進に向けた取組みに努めているか。実現可能な利用促進策を実施しているか。	定期的なイベントの開催、スタンプラリーの取り組み等により利用者の増加につながっている。また、教室指導者の養成も行われており、多様なプログラムの展開を図っている。
	・教室、イベント、自主事業などの取組み状況	
	・利用者数増加のためのPR活動は実施しているか。	市の広報誌、新聞折り込みチラシやホームページを活用した広報活動を実施している。
	・利用者アンケート等を活用し利用者の要望や意見を把握しているか。また対応策を講じているか。	施設内に「お客様声BOX」を設置し、いただいたご意見に対して掲示板で対応方法・対応期限を回答し、即時に改善への取り組みを講じている。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	スタジオプログラムの時間帯やメニューに関するご意見を参考とするとともに、利用状況や利用者の反応等をみながら1か月ごとにプログラムの時間帯や内容の編成を行っている。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	AA	A
	評価理由	市民の健康づくりの推進を図るとともに、市民に憩いとふれあいの場を提供し、糸魚川市の健康づくり拠点とし、世界で最もクオリティの高いプログラム「レスミルズプログラム」をはじめ週30本以上のプログラムを、時間帯別、年齢層、性別などの利用状況を分析しながらプログラムを毎月見直し展開した。また利用者の要望にお応えする個別指導「ウェストシェイプ」「ヨガパーソナル」を導入した。	多様な教室、イベントの開催や運動効果を周知する広報活動などにより、年間利用者数は、フィットネスルームは前年比1,553名の増、スタジオは前年比1,163名の増で運動フロアの利用者は計2,716名の増となっており、運動実践者を大きく増やしている点は大いに評価できる。 利用者の声を取り入れるとともに、毎月、時間帯別、年齢層、性別ごとの利用状況等も分析しながら傾向を探りプログラム編成が行われている。
	改善事項	利用者のニーズにあったプログラムの提供や各種イベントを定期的 to 実施し、安全に楽しくご利用いただける取組を行っていく。	利用者へのさらなるサービス向上を図るため、利用者アンケートを実施するなどし、利用者の要望・意見をより反映させた運営となるよう努めていただきたい。

【評価基準】

AA:仕様書の内容や目標を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。

A:仕様書の内容や目標を上回る成果があり優れている。

B:概ね仕様書の内容や目標どおり成果があり適正なもの。

C:仕様書の内容や目標を下回り、努力が必要なもの。

5 収支の実績

目標管理	評価指標	利用料金収入の達成状況					
	目 標	事業計画での目標値					
	実 績	事業計画の利用料金収入目標は達成できなかったが、教室受講料収入は達成。					
資料	(単位 :						
	項目	①H25収入 計画額	②H24 実績額	③H25 実績額	達成率 ※③/①	対前年比 ※③/②	前年比差額 ※③－②
	利用料収入	26,818,000	25,894,800	26,283,150	98.0%	101.5%	388,350
	教室受講料収入	3,352,600	2,712,900	4,567,600	136.2%	168.4%	1,854,700
	自動販売機収入	710,800	710,537	561,618	79.0%	79.0%	▲ 148,919
	商品販売収入	2,262,700	2,261,657	3,604,632	159.3%	159.4%	1,342,975
	その他(外部指導料等)	366,900	327,700	418,200	114.0%	127.6%	90,500
	合計	33,511,000	31,907,594	35,435,200	105.7%	111.1%	3,527,606

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・利用料収入の目標達成度	1 回券よりもお得に利用できる回数券・定期券への移行等により施設利用料収入は目標に達しなかったが、教室受講料収入は目標値を超えた。
	・収入増加のための取組みを実施しているか。	スタジオプログラムの充実や各種イベントの開催、新聞・チラシ等を利用しての広報活動などにより、利用者及び収入増加を図るための取組みを実施している。
	・収支決算書は適正に作成されているか。	収支決算書及び事業報告書を適正に作成・報告し確認を受けている。
	・経費削減や業務の効率化に取り組んでいるか。	空調温度調整、節電の徹底や利用者への啓発などにより経費削減の取組みを実施している。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	トレーニングウェア販売など利用者からの要望にも対応し利便性を図っており、商品販売収入も順調に推移している。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	A A	A
	評価理由	利用形態が、1 回券から回数券、定期券へ移行したため、1 人当たりの単価が減少したが、各種イベントの開催、地元新聞への記事連載、広報誌、チラシ等の広報活動、施設外出張指導による利用促進により平成25年度も糸魚川市へ還元金を納付することができた。	スタジオプログラムの充実、各種イベントをはじめ、市内企業とも連携を図り、企業の福利厚生事業として施設を利用していただくなど、収入増加を図るための取組みを積極的に行い、収入を増やしている点はとくに評価できる。また、平成25年度は地元新聞社とも連携し、運動に関する記事の連載を行い、運動の効果とともに施設のPR、利用促進を図るなどした新たな取組みがなされた。
	改善事項	市内全域へのPR活動の実施による利用者の拡大および各種イベントやスタジオプログラムの充実を図り1人当たりの利用頻度を高める。	積極的なPR活動や各種事業の展開により、1人当たりの利用頻度を高めるとともに、さらなる新規利用者の獲得に努め収入目標の達成に努めていただきたい。

【評価基準】
AA: 仕様書の内容や目標を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。
A: 仕様書の内容や目標を上回る成果があり優れている。
B: 概ね仕様書の内容や目標どおり成果があり適正なもの。
C: 仕様書の内容や目標を下回り、努力が必要なもの。

公の施設指定管理者選定委員会（評価委員会）の意見書

1 対象施設 健康づくりセンター

2 評価委員会の意見

項目	意 見
適正な管理運営の確保	・ 適正である。 ただし、適正な管理運営の確保、利用者サービスの向上、収支の実績について評価を行ったが、いずれも適正化を考えた場合に、類似施設との比較・検証が重要となってくる。 他の施設の資料を入手し、分析するよう指定管理者に要請するとともに、市においても他の資料により指定管理料等の調査を要請する。
利用者サービスの向上	・ 良好である。
収支の実績	・ 平成 26 年度からの事業については、その他経費の詳細について指定管理者に提示を要請する。
総括	・ 2 期目の指定管理にあたり、公募の結果、参加申し込みが 1 者であった。 これは中小都市の苦しい実情を表しているところであるが、利益が出た時の市への還元金に相当する代替案などを検討し、指定管理者が引き続き努力していく方法をとっていく必要があると考える。 ・ 市においては、評価委員会の意見が業務改善に生かされるような取り組みをしていただきたい。 ・ 現在の評価は 4 段階となっているが、3 段階または 5 段階が一般的であることから、今後そのように修正願いたい。

平成 26 年 11 月 26 日

糸魚川市公の施設指定管理者選定委員会（評価委員会）

委員長	織 田 義 夫
委員	小 竹 一 朗
委員	齋 藤 朗
委員	齋 藤 和 豊
委員	伊 奈 晃
委員	吉 岡 正 史
委員	斉 藤 隆 一