



総括評価報告書

平成27年8月25日

大口町長 鈴木雅博様

大口町公の施設指定管理者評価委員会

委員長 武長脩行

大口町公の施設指定管理者評価委員会設置要綱第6条の規定により、大口町の公の施設を管理運営する指定管理者の総括評価報告書を提出します。

記

1 評価対象

施設名	大口町健康文化センター
指定管理者名	linkworks・技研ほほえみプラザ共同体
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで

2 評価内容

大口町健康文化センターの指定管理者について、大口町公の施設指定管理者評価委員会を2回開催し、平成25年度に行った中間評価の結果を踏まえ、以後の年度の事業計画等の提出資料の確認及び指定管理者並びに施設所管課への質疑応答により、指定期間5年の総括評価を行いました。

評価結果は次のとおりです。

総括評価結果

項目	内容	評価
利用促進	利用者の平等な利用の確保ができたか。	B
	利用拡大のための広報等創意工夫がなされたか。	A
サービス	利用者のサービス向上が図られたか。	A
	苦情に対する対応及び報告が適正に行われたか。	B
自主事業	公の施設の効用を最大限に発揮する内容であったか。	A
	利用者のニーズの把握とそれらを反映させる取組がされたか。	A
施設維持管理	公の施設の維持及び管理に係る経費縮減があったか。	B
	利用者が快適に施設を利用できるよう適切な保守、清掃等が行われたか。	A
組織・体制	公の施設の管理運営を安定して行う体制が取られていたか。	B
	利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が取られたか。	A
危機管理	日常の事故防止などの安全対策が適正に行われたか。	A
	事故災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切で、緊急事態が発生した場合はその対応が適切であったか。	B
財務状況	健全な財務状況であるか。	A

5つの項目でB評価「ほぼ適正である」となりましたが、A評価「適正である」が大半を占めており、総合的には適正な管理が行われていると評価します。

評価基準表

	評価基準	達成イメージ
S	総括評価の結果、優れていると認められる。	100%を上回る
A	総括評価の結果、適正であると認められる。	90%以上 100%以下
B	総括評価の結果、ほぼ適正であると認められる。	80%以上 90%未満
C	総括評価の結果、改善が必要であると認められる。	60%以上 80%未満
D	総括評価の結果、かなりの改善が必要であると認められる。	60%未満

評価概要

(1) 評価経過

第1回評価委員会

日時 平成27年7月9日(木) 午後7時00分から9時20分まで

場所 大口町役場 3階 第5委員会室

概要 ①提出資料の確認

②指定管理者からの説明

・事業内容及び自己評価について

③施設所管課からの説明

・個別評価について

④指定管理者及び施設所管課へのヒアリング

第2回評価委員会

日時 平成27年7月27日(月) 午後7時00分から8時まで

場所 大口町役場 3階 第3委員会室

概要 総括評価報告書の作成

(2) 評価方法

ア 提出書類の確認

次の提出書類について、適正に記載されているかどうか確認しました。

- ・平成25年度 事業計画書及び事業報告書
- ・平成25年度 自己評価書及び個別評価書
- ・平成26年度 事業計画書及び事業報告書
- ・平成26年度 自己評価書及び個別評価書
- ・平成27年度 事業計画書

イ 報告事項のヒアリング

指定管理者及び施設所管課に対し、評価委員会への出席を求め、報告事項の内容等の説明を受け、質疑応答を行いました。

実施日 平成27年7月9日(木)

場所 大口町役場 3階 第5委員会室

内 容 事業計画書及び事業報告書の内容について
評価基準及び評価方法について
企業統合後の取組について
利用者数の推移について
利用者データの分析及び対応について
経営状況について

評価講評

平成23年4月から大口町健康文化センターの指定管理者となった「マーメイド・技研ほほえみプラザ共同体」は、その代表企業である「株式会社マーメイド」が、更なる事業拡大とサービスの向上を目的として、グループ企業の「株式会社linkworks」と平成25年4月に事業統合し、「linkworks・技研ほほえみプラザ共同体」と名称変更されました。合併後も、関西地方を中心に指定管理者の指定実績を積み重ねており、愛知県内においても「刈谷知立環境組合余熱ホールウォーターパレスKC」の指定管理者として平成26年4月に指定を受けてみえます。

linkworks・技研ほほえみプラザ共同体は、大口町健康文化センターが公の施設であることを十分に理解し、全ての利用者に対する平等な利用の確保に努められるとともに、平成25年度及び平成26年度の2カ年の利用者数は、合併前（平成23年度及び平成24年度）と比較して大きく増加しており、民間施設の運営ノウハウを十分に活かし、事業統合のメリットを発揮した質の高いサービスの提供が行われております。

また、自主事業におきましても、利用者の傾向を分析し、利用者の少ない年齢層向けのプログラムを実施するなど、公の施設であることの効用を最大限に活用し、様々な利用者ニーズに対応した事業展開が図られております。

選定時及び中間評価時の要望事項にも積極的に取り組まれており、事業内容等に改善を加えながら経費節減にも努められ、指定管理者制度の効用が十分に発揮されているものと評価します。

以下、評価項目ごとに講評いたします。

(1) 利用促進

トレーニングセンターにおいては、利用者の定着及び新規利用者の獲得を図るために、利用者データを分析し、高齢者を中心とした体力測定や利用者の少ない年齢層、時間帯での新規プログラムの開発や既存プログラムの見直しが行われております。館内掲示やホームページを活用するとともに、広報おおぐちに毎月一定の記事スペースを確保して行事や教室の案内を掲載するなど広報に

も注力し、利用者確保に積極的に取り組まれており、利用者数も着実に増加しています。

施設全体においては、特に平成26年度に利用者が大幅に増加しております。大口町中央公民館及び老人福祉センターが耐震補強工事により利用できなかった影響が強いと思われませんが、それを差し引いても利用者は増加傾向にあり、効率的な施設運営が図られていることが確認でき、事業統合の効果が表れているものと評価します。

また、これまで行ってきた広報おおぐち、館内掲示、ホームページでの広報活動に加え、新聞折込みによる広報も取り入れられ、広報の拡充が更なる利用拡大につながるものと評価します。

しかし、利用促進について成果を出していることは評価するものの、施設規模に対して利用者が飽和状態になりつつあるとの懸念があります。利用者の増加を求めるあまり満足度の低下を招くことがないように、施設規模に応じた利用者数を設定し、利用者の満足度を最優先とした施設運営が求められます。

(2) サービス

トレーニングセンターにおいては、利用者アンケートや利用者の動向分析から、スタジオプログラムを利用者の利用しやすい時間帯に変更したり、混んでない時間帯をお勧めするなど利用者が快適に利用できるよう工夫をされております。また、高齢者向けメニューや子ども向けメニューを増やし、年齢に合わせたプログラムを提供することによって幅広いニーズに対応していることを確認しました。平成27年度の重点項目として挙げられた30代及び40代の利用者、特に主婦層に対するサービスについて、改善の余地と必要性を確認しました。

施設全体としても、情報提供コーナーやご意見箱の設置、日常的な利用者とのコミュニケーションにより利用者ニーズの把握に努められ、利用者からの特別な意見や苦情もないことから、サービスの向上及び全ての利用者への平等なサービスの確保が図られていると評価します。施設面やサービス面などについて利用者や施設所管課から指摘を受けた部分について迅速に対応されております。

すが、施設所管課より管理人室不在時の対応について改善が必要であるとの指摘がありました。

(3) 自主事業

トレーニングセンターにおいては、利用前の問診調査や定期的なトレーニングの効果検証を実施されており、利用者に安心感と達成感を与える取組みを通して公の施設として相応しいサービスの提供に努められております。また、リラクゼーションプログラムを屋外で開催するなど、施設内だけにとらわれないサービスの提供に創意工夫がされております。

施設全体としても、パンの販売や朝市などの野菜販売、エントランスホール等の有効活用に努められ、発表の場の提供や各種団体の活動内容の掲示や募集チラシを設置することにより、活発で有効な利用が図られております。

(4) 施設維持管理

設備の定期点検等により不備があった場合は早急に対応されており、安全に施設運営ができるように管理されておりますが、施設及び設備の老朽化に伴う修繕が発生してきており、施設の見回りや日常的な点検を徹底し、施設所管課と協議調整の上、計画的な対応が必要であると思われま

す。利用者が快適に施設を利用することができるように、日常清掃、定期清掃を徹底するとともに、各部屋に清掃道具を設置して利用者にも協力を求め、安易に業者委託等に頼らず、利用者とともに快適な施設を維持しようとする姿勢は、経費削減の観点からも有益なものであると評価します。

経費面につきましては、光熱水費が増加しておりますが、これは利用者の増加によるものであり、利用状況に応じて照明や空調等の電力の削減に努められるなど、施設全体の省エネに取り組まれていることを確認しました。

(5) 組織・体制

職務内容に応じた独自の選任基準を設け、適切な人員配置に努められております。合併によって企業規模が大きくなったことにより豊富な人材確保ができるようになり、柔軟な人員配置が可能になっていることを確認しましたが、一方、前述しましたが施設所管課からは管理人室の不在時が多いことが指摘され

ております。

また、行政より特定保健指導や介護予防事業について更に連携を強めたいとの要望もあり、行政と調整の上、必要な組織体制の強化が求められます。

(6) 危機管理

AED講習会をスタッフ全員が受講するなど緊急時に適切な対応ができる体制が整備されており、マニュアル、研修等により職員に対する安全管理意識の向上が図られております。

防災訓練についても行政と連携して年2回実施されており、訓練に際しては、事前に訓練の案内をして利用者にも訓練への参加を促し、100名程度の参加者があったとの報告がありました。利用者も含めた全館的な訓練に取り組まれていることを評価しますが、指定管理者から多くの参加者を得ることが課題であるとのこともありましたので、多くの利用者に参加してもらえよう、訓練の周知方法や実施方法の見直しが必要です。

(7) 財務状況

定められた指定管理料の範囲で、適切に施設の管理運営が行われております。利用料収入や事業収入は毎年伸びており、着実に収益が上がっていることを確認しました。また、貸借対照表等により企業全体の経営状況も健全であることを確認しました。

指摘事項

評価委員会として、以下の点について指摘します。

- ・利用者の増加を求めるあまり満足度の低下を招くことがないように、施設規模に応じた利用者数の設定が求められます。
- ・多様化する利用者ニーズの把握のため、利用者へのアンケート等の定期的な実施が求められます。
- ・経費の削減のため、施設の維持及び管理にかかる具体的な削減目標を事業計画及び事業報告に記載するなど明確化することが求められます。
- ・組織・体制において個々の能力を最大限に発揮できるよう、組織体制の見直し

しを適宜行うとともに、地域貢献事業などによる行政との連携が更に強化できる体制づくりが求められます。

- ・ 職員の危機管理意識の向上を継続的に図るとともに、利用者に対しての安全安心に関する啓発も必要です。利用者参加型の防災訓練の実施など全館的な取組みが求められます。