

指定管理者外部評価委員会における評価結果

施設名	都城市高城健康増進センター外 34 施設
所管課	みやこんじょ P R 課 スポーツ政策課 山田総合支所地域生活課 山田総合支所産業建設課
指定管理者	都城ぼんち地域振興株式会社
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日

※参考

評価	判定
S	非常に良好な管理運営
A	軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営
B	一定の改善が必要な管理運営
C	大きく改善が必要な管理運営

評 価 基 準

(1) 利用状況	
【評価基準】	
施設運営業務利用状況	各事業の参加者数は、計画どおりであるか。
利用者対応	施設の予約や利用等が、条例に従い公平かつ適正に実施されているか。 言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか。
利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか、利用方法を分かりやすく案内できているか。
施設の利用許可等	施設の利用許可等は条例に従い適切に行ったか。
利用料金の設定、周知	利用料金の設定（承認）は適切で確実に利用者への周知をしていたか。
現金管理	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。
利用料金の減免	利用料金の減免は適切に行われているか。
【所見】 ○利用状況に関して、外部的事由により減少している施設もあるが、コロナ禍を乗り越えての集客努力が認められ、売上の大部分を占める温泉施設の売上が昨対比等で増加傾向にあったため、良好であると認められる。 ○現地視察の際、職員や従業員が挨拶を徹底されている様子が伺え、業務マニュアル等を遵守されている印象を受けた。また、それが顧客に安心感を与えて、「また来たい」と思わせるものであると思料された。 ○ホームページは比較的に見やすく、更新も適切に行われている。 ○利用料金の設定が適切に行われている。 ○接客業である以上、接客態度にクレームや指摘される事項は無くならないと思われるため、更なる接遇研修をお願いしたい。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(2) 維持管理・企画運営状況	
【評価基準】	
施設、設備の保守管理	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）、定期清掃を計画的に実施しているか。
清掃業務、警備業務その他必要な管理業務	日常の清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行っているか。
再委託業務	再委託されている業務の範囲は適正か。 基本協定に基づき市長の事前承認を得ているか。
施設・設備の状況	施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか。 施設内が清潔に保たれているか。 草刈や除草はされているか
備品の管理	備品の管理（点検や修繕等）を適切に行ったか。
報告書等の提出	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切か。
文書の管理、保存	作成、受領した文書（申請書や承諾書等）の適切な管理がされているか。
危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。
避難経路の確保	避難経路は適切に確保されているか。
開館時間、休館日の運用	協定書に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。
事業の実施状況	事業計画に則し、管理運営業務を実施しているか。
自主事業等への参加促進	自主事業等の参加促進への取組を積極的に実施しているか。
自主事業	施設の目的に沿って自主事業を十分に実施しているか。
その他の取組	自主的な取り組みを行った結果、サービスの向上に大きな効果があったか。
法令の遵守	関係法令を遵守しているか。
適正な人員配置	仕様書に従い、管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置しているか。
従業員の教育、研修	従事員の教育や研修が適切に行われているか。

【所見】 ○全体的に適切な管理・運営が行われている。 ○SNSを活用した自主事業やイベントを積極的に実施し、参加促進を行っている。 ○エントランスや芝の手入れ、室内の清掃が適切に行われており、清潔感がある。 ○文書管理において、重要文書のバックアップ、データ化についてもう一歩取り組んでほしい。 ○建物の維持管理において、細かな点（障子の紙の剥れ、内部空間の壁の汚れ、浴槽のタイルの剥れ等）が見落とされている。 ○学生や地域の人を巻き込み、ワークショップ等の活動を活用し、修繕・維持することで「地域の愛着」が生まれるあり方を取り入れると良い。 ○意見要望等に、パークゴルフ場における夏季の芝刈りの管理が行き届いていないとの指摘があったため、芝刈りの回数を増やせないか検討してもらいたい。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

（３）経理状況	
【評価基準】	
指定管理業務の支出状況	収入状況が、対前年度比及び当初の目標を達成しているか。
口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座・帳簿で管理し、経理区分が整理されているか。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応が適切に行われているか。
保険の加入	協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか。
決算処理の状況	収支の状況について、損益が明確になっているか（収支を均衡させるような処理を行っていないか）。
【所見】 ○収支状況は当初の予算を達成しており、概ね良好である。 ○適切に管理運営されている。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(4) 労働環境	
【評価基準】	
労働時間管理	始業時刻、終業時刻などをタイムカードなどにより把握しているか。
休憩時間	休憩時間は適正に与えられているか。
年次有給休暇	適正に付与し、年休管理台帳などで管理しているか。
賃金の支払	毎月一定期日に、直接本人に支払っているか。
最低賃金	最低賃金をクリアしているか。
休業手当	休業手当に関する事項は就業規則などに明記されているか。
健康診断	定期健康診断は年1回実施しているか。 健康診断の記録を作成し、5年間保存しているか。
育児・介護休業	育児・介護休業制度は整備されているか。
労働関係帳簿	賃金台帳、労働者名簿、出勤簿、労働条件通知書は作成しているか。
【所見】 ○労働関係の規則等は明確化され、適切に対応されている。 ○労働環境の改善に対応され、全体的に働きやすい環境にある。 ○従業員のタイムカード等の個人情報がどのくらいの期間、どこに保管・集約されているのか不明確であった。 ○年休管理台帳について、管理台帳ではなく申請書になっている。また、「取得理由」の項目は削除をしてもよい。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(5) 利用者満足度	
【評価基準】	
苦情、要望等	苦情、要望等を聞く仕組みが整っており、迅速に対応できているか。
利用者満足度	利用者満足度を調査及びその結果が運営に活かされているか。
【所見】 ○全体的に利用者満足度が高い。 ○多様な利用者に対応するため、苦情や要望を聞く仕組みが整っており、職員の研修や対応の仕組みについても確立され、情報共有されている。 ○苦情に対して複数の職員で対応している。また、苦情の適切性や過度なクレームかどうかの振返りを行っている。 ○同じ要望、苦情が続いているところがある。 ○更なる接遇研修で改善し、利用者満足度を高めてほしい。 ○バンガローの平日利用において、環境整備をしワーキングスペースとしての貸出や、企業のワーケーション利用の可能性を感じたため検討してほしい。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(6) 事業計画の進捗状況	
【評価基準】	
進捗状況	事業計画において提案のあった事業について、進捗状況は順調であるか。
【所見】 ○事業計画の通り、概ね順調に進捗している。 ○地域の方達との交流が盛んである。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(7) その他施設の特性に応じた事項	
【評価基準】	
スポーツ関係団体、周辺地域との連携	団体や地域との連携した事例があるか。 連携によってどのような効果があったか。
スポーツ・レクリエーションの普及振興	普及振興に向けてどのような事業や活動を実施したか。
記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。
環境への配慮	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか。
個人情報の保護	個人情報保護の規程を整備し、協定書に従い、情報を適切に管理、公表しているか。
情報公開	情報公開の規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか。
団体の経営状況	団体の経営状況は良好か。
【所見】 ○記録管理や個人情報の保護等、マニュアルに則り適切に管理されている。 ○情報公開について、ホームページや施設毎のチラシ等で公開されている。	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

総 合 評 価

【総合評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営
----------	-----------------