

## 2020年度 指定管理者に対する評価シート

### 1. 基本情報

施設名	ヘルシーパーク裾野	所管課	健康推進課
施設管理者名	一般財団法人 裾野市振興公社 理事長 柏木 力		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		5年間
評価期間	2020年4月1日	～	2021年3月31日

### 2. 利用状況

		2020年度	2019年度	備考
利用可能日数(日)		250	298	
延利用者数(人)	年間	86,688	194,266	
	1日あたり	347	652	

### 3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

		2020年度	2019年度	備考
総合評価	非常に良い		48.50	
	良い	61.57	18.61	
	普通	36.46	30.64	無回答0.88%
	悪い	1.09	1.69	
	非常に悪い		0.56	

### 4. 収支状況

(千円)

	収入			支出	
	2020年度	2019年度		2020年度	2019年度
指定管理料	63,064	27,481	人件費	35,345	36,750
利用料収入	43,953	104,503	事業費	118,179	137,614
自主事業	6,608	14,608	管理費	6,877	6,287
その他	5,140	2,475	公租公課	2,648	3,817
			その他		
合計	118,765	149,067	合計	163,049	184,468

### 5. 市の評価 (優良、良好、要努力、要改善)

総合評価	良好
------	----

(各項目の評価)

評価項目	評価	評価項目	評価
1 サービスの向上に関する事項	3	6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項	3
2 利用者の施設利用に関する事項	3	7 管理運営に関する事項	3
3 事業に関する事項	3	8 収支、経理に関する事項	3
4 収入の増加に関する事項	2	9 その他	3
5 施設・設備の維持管理等に関する事項	4		

(参考)

・指定管理者による評価

重点的に取り組んだ事項、改善事項	通常業者へ依頼するような修繕も、出来るだけ金額を抑えるよう部品のみを購入し、内製で交換している。また、一つひとつの部品が販売中止になってきている中、使用できる部分を部品取りして経費を出来るだけ掛けないよう取り組んでいる。また、クラスターなど起きないように館内の消毒作業など重点的に取り組んでいる。
特に改善すべき事項・課題	コロナ禍で照明や空調も20年以上前の設備となって交換する部品も限られている。故障すると営業困難に陥る危険性がある。

・選定評価委員会による評価

<p>新型コロナウイルス感染症の影響の先が読めない中、築年数の関係等から、今後も修繕費用等経費の増加が見込まれる。時間をかけて、将来の修繕見込みの推計等を立て、収益性を想定していくことが必要である。</p> <p>指定管理者という一定の裁量を持った中での運営であるため、更なる生き残りのノウハウの研究と営業努力に期待したい。良好な泉質である利点をなんとかかかせる方向につなげていただきたい。</p>
---

# 2020年度 ヘルシーパーク裾野 指定管理者業務モニタリングシート(評価)

## 1 サービスの向上に関する事項

### ①利用者アンケートを実施したか(1回/年以上)【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	△	仕様書で定める1回以上/年実施したか

### ②利用者アンケートにおいて高い評価(満足度)を受けたか【定量】

評価	実績値	評価基準
1	61.57%	評価基準により(非常に良い、良いの割合)

#### (①②補足/解説)

指定管理者	所管課
ご意見をいただきすぐに対応できることは、改善した。マスクをしない中でのお客様同士の会話をやめさせてほしいとのご意見が多く、該当のお客様にはご理解いただけるよう説明し対応してきた。	新型コロナウイルス感染拡大防止対策に、今後も最大限の努力を行うこと。

### ③利用者の意見を管理運営に反映させているか【定性】

苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか

指定管理者
直接いただいた苦情に対して、お客様とお話しをして解決できるよう迅速に対応している。

### ④サービス向上のために、工夫、改善されているか【定性】

指定管理者
コロナ禍でも、快適に過ごしていただくために、スタッフ総出で草取りや虫対策をおこなった。また、若年層にもヘルシーパーク裾野を知っていただくために、パンフレットを見直し手に取っていただけるよう作成し直した。

### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、利用制限を設けての運営を実施している。コロナ過の感染リスクの懸念のため、利用者の方より声が多く寄せられているかと思えます。そのような声に耳を傾け、丁寧に対応して欲しい。

## 2 利用者の施設利用に関する事項

### ①延利用者数【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	86,688 人	44.6	46.8

### ②1日当たりの延利用者数(利用者数/稼働日)【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
1	346 人	53.1

#### (①②補足/解説)

指定管理者
コロナ休館や源泉ポンプ故障による休館でさらに営業日数が減り伸び悩んだ。

### ③利用者数の増加に向けて、どのような取組みが行われているか【定性】

その取組みによって、どのような成果が出たか

指定管理者
ほとんどの場所でマスクを外して利用をするため、感染を心配されるお客様が多かった。顔見知りのお客様同士だとどうしても声が大きくなってしまいうため、館内放送を行ったり直接お客様のもとへ行き、説明することにより他のお客様から「感染対策が徹底されていて他より安心して利用できる」とのお声もいただいている。

### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、長期間休館している。市民利用者の回復、新たな利用者の獲得のための取り組みを行ってほしい。

3 事業に関する事項(自主事業含む)

①事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
△	△	仕様書で定められている事業数、内容等を満たしているか

②自主事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	△	市の承認を得ているか 目的や提案内容に則した事業か

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
コロナ禍のため集客することができず、密にならないようイベントも告知なしで行なった。	自主事業のうち、水中運動教室について、講師指導が今後も難しいようであれば、自主事業の改編を検討すること。 ポイント2倍の利用者サービス事業については、効果的に実施継続して欲しい。

③事業数や事業内容などで、工夫したことや注力したことはあるか【定性】

指定管理者
緊急事態宣言の地域の方をお断りする中、お客様に安心にてご利用していただけるよう感染予防や次回の来館につながるようなイベントを行い、一人ひとりのリピート数を増やすよう工夫した。

●所管課評価及びコメント

	所管課評価	3
市内・市外利用者のうち、市民向けの事業について新たに検討して欲しい。		

4 収入の増加に関する事項

①利用料金収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	43,953 千円	42%	38.60%

②利用料金収入額(1日当たりの利用料金収入額(利用料金収入数/稼働日))【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
1	175 千円	50%

③自主事業収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	6,608 千円	45.20%	48.50%

④その他収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	1,212 千円	49.20%	59.10%

(①~④補足/解説) ※収入増加へ効果があった具体的な取組みは記入する

指定管理者
コロナ禍のため、来客人数が減少し客単価も下がっているの、客単価が少しでも上がるよう、レジ前に商品を設置したり見せ方を工夫し単価アップを行った。

●所管課評価及びコメント

	所管課評価	2
事業収入の減少に対し、抜本的な運営費削減の見直しを図っていただきたい。 (送迎バス運営・プール営業についても、見直しを含め経費節減を図っていただきたい)		

5 施設・設備の維持管理等に関する事項

①法定点検が適切に実施されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令等で定める基準以上に実施したか

②修繕費の状況【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
4	3,196 千円	128.40%	101.10%

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
法定点検を実施しているが、ゲリラ豪雨による雨漏りがひどく、業者に依頼しても経年劣化が激しいため特定箇所が見つけれない。応急処置をしているが限界がある。	過去からの修繕要望箇所が多数未対応となっていることは承知している。新規修繕箇所を含め、優先順位付けを実施するとともに、毎年見直しをしながら対応していきたい。

③仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか【定性】

整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか

指定管理者
保全員を中心に草刈りをおこなっている。お客様からも他施設に比べて脱衣所が綺麗になっていて気持ちがいいなどお声をいただいている。夏場の蚊などの対策をしているが、周りに自然が多いため当施設がいくらおこなっても限度がある。虫が多いと苦情をいただく事があるが、梅の里など近隣も対策をしないと効果がみられないと思われる。

④経費削減(省エネルギー等)に努めているか【定性】

指定管理者
20年前のエアコンを使用しているため、かなりのコストがかかる。毎年のことだがデマンド警報が多発するため契約電力を超えないよう努めている。また、蛍光灯が次々に廃盤、価格も倍以上となり削減しなくてもできない状況である。更に安定器が故障したところから内製で一つひとつ更新している。夜間、温泉・プールの温度が下がらないよう保温シートを利用し温調を停止・熱交換部分の詰まりによる温度低下を防ぐためこまめな清掃、他にも多々おこなっているがこれ以上の削減は難しい。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

施設設備の維持管理については、最大限の内製実施に努めていただいていると考えている。照明器具は蛍光灯や水銀灯が製造中止となっている状況は承知しているが、複数年にわたる更新計画での対処が必要である。引き続き、最大限の使用に努めていただきたい。
---

6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項

①管理運営組織体制(責任者、連絡体制等)が築けているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか

②適切な人員配置、勤務ローテーション(有資格者の配置状況)がされているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令、仕様書で定める水準を確保できているか

③危機管理の体制は確立できているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか

(①②③補足/解説)

指定管理者	所管課
いずれも対応できている。	引き続き取り組みの継続をお願いします。

④職員の資質向上に努め、その結果向上されているか【定性】

指定管理者
高齢のお客様が多いため、お客様の急変に迅速な対応ができるよう、消火・避難誘導・通報訓練のほか、ストレッチャーを使用し様々な場合を想定しながら、訓練をしている。実際にお客様が急変されても、連携して対応できている。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

法令に基づいた適切な人員配置はできていると考える。引きつづき体制確保をして欲しい。
---

7 管理運営に関する事項

①市との連絡・相談・協議・報告は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか(日常相談、月次報告等)

②日常業務や運営の記録は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

③個人情報適切に管理されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	個人情報は適正に管理されているか (個人情報保護に関するマニュアル等の整備がされているか)

④情報公開は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	情報公開に関する規則を定め、適切に運用されているか

⑤労働法令等は遵守されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	労働法令の遵守、各種保険への加入状況は適正か

(①～⑤補足/解説)

指定管理者	所管課
適切におこなわれている。	引き続き取り組みの継続をお願いします。

⑥公の施設であることを念頭に公平な運営が行われているか【定性】

指定管理者
公の施設から感染者を出さないために入場制限や、大きな声でお話ししている方々に直接説明し対応してきた。サウナ内での会話に対してお客様一人ひとり様々な意見があるが、ご理解いただけるよう対応した。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

新型コロナウイルス感染拡大防止対策において、市の対策本部方針や健康推進課の方針以上の対応を一部(入場規制)実施している。安全策として企業方針の実施をしているが、情勢変化にも気を配り、企業方針は常に再検討を踏まえて、その都度判断をいただきたい。
---

8 収支、経理に関する事項

①専用口座、帳簿等を備え、経理事務は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

②提案時の収支予算書と年度計画の収支予算書の差異はあるか【定性】

その差異は適切なものか

指定管理者
コロナの影響で、休館や入館制限が余儀なくされたことにより、大幅な収入減となったが、差額を補填していただいた。



③年度計画の収支予算書に沿った支出がされているか【定性】

指定管理者
されている。収入が激減しているため、更に支出を見直し削減に努めた。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

コロナ禍の影響で、入場者が激減している状況のため、提案時の収支予算および年度計画を見直し、経費節減を進めた管理運営の実施を重ねていただきたい。
---

9 その他

①選定時の提案事項に関して、予定通り実施されているか【定性】

指定管理者
コロナ禍の影響で、実施できていない。

②団体、法人として、事業継続性が確保されているか【定性】

(団体、法人の財務状況は健全か)

指定管理者
会計監査にて、法人会計法に基づき正確に会計処理が成されていると報告があった。

③指導事項や指定管理者の責めに帰すべき事故等が発生したか。【定性】

そのような事項等に対して、適切に対処されているか

指定管理者
なし

④全体を通して、重点的に取り組んでいる事項や改善していることはあるか

指定管理者
通常業者へ依頼するような修繕も、出来るだけ金額を抑えるよう部品のみを購入し、内製で交換している。また、一つひとつの部品が販売中止になってきている中、使用できる部分を部品取りして経費を出来るだけ掛けないよう取り組んでいる。また、クラスターなど起きないように館内の消毒作業など重点的に取り組んでいる。

⑤全体を通して、特に改善すべき事項や課題はあるか

指定管理者
コロナ禍で照明や空調も20年以上前の設備となって交換する部品も限られている。故障すると営業困難に陥る危険性がある。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

<p>選定時の提案事項について、現在できることから実施を検討していただきたい。                  良好な泉質の反面、設備機器に与えるダメージは大きく、劣化が進む設備機器や建物等の補修に関して、市として予算財源の確保は、大変困難な状況である。                  そのため、予防的な設備改修の目途が立てられない状況である。</p> <p>令和2年度に実施された財政援助団体監査(令和元年度実績)における指摘事項について、着実に実施していただきたい。</p> <p>①協定書や仕様書に明示されている事項への対応について                  ②セルフモニタリングの実施および市への提出について                  ③アンケートについて(実施手法の再検討やアンケート対象者の見直し。利用者ニーズを図るような内容のアンケート実施など。)</p>
--