

指定管理者評価表

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立体育館・青少年センター並びに川西運動場、東浜公園、西浜公園及び芦屋中央公園有料公園施設	
所在地	芦屋市川西町15番3号	
指定管理者の名称	S&Nスポーツマネジメント芦屋	
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
施設概要	芦屋市立体育館・青少年センター並びに川西運動場、東浜公園庭球場、西浜公園庭球場及び芦屋中央公園有料公園施設 平日9:00～20:50 土日祝9:00～20:50	
業務概要	芦屋市立体育館・青少年センター並びに川西運動場、東浜公園庭球場、西浜公園庭球場及び芦屋中央公園有料公園施設の維持管理業務	
収支の状況	事業計画上の金額	実績額
R3年度収入	122,591,339 円	113,285,290 円
R3年度支出	122,591,339 円	112,774,994 円
R3年度収支	0 円	510,296 円
R4年度収入	122,753,352 円	123,582,851 円
R4年度支出	122,753,352 円	125,056,786 円
R4年度収支	0 円	-1,473,935 円
所管課・記入者	社会教育部スポーツ推進課 高橋 正治	
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項		満点 22	95%	B
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	21		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理		満点 38	92%	S
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	35		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制		満点 28	86%	A
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	24		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上		満点 26	85%	A
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	22		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			89%	A

項目名	令和3年度		令和4年度	
	実績	目標	実績	目標
屋内施設利用区分数	13,210 件	13,030 件	14,323 件	13,030 件
屋外施設利用区分数	7,370 件	7,481 件	7,781 件	7,481 件
トレーニングジム利用人数	20,408 人	19,895 人	25,529 人	19,895 人
自主事業開催数	2,349 件	2,701 件	2,716 件	2,701 件
自主事業参加者数	17,055 件	9,186 件	19,942 件	9,186 件
利用満足度調査結果	R3年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		306 人	83.3 %	
	R4年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		858 人	81.4 %	
			実施時期	
			令和3年9月13日～令和3年10月10日	
			実施時期	
			令和4年9月21日～令和4年11月3日	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	新型コロナウイルスの影響を受け減少していた利用区分数や利用人数も例年以上の利用となっており、昨年度より継続して行っていた施設周知の取組の効果がみられる。利用率維持のため、引き続き周知活動を継続していくことが望ましい。

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

収支状況

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立体育館・青少年センター並びに川西運動場,東浜公園,西浜公園及び芦屋中央公園有料公園施設
---------	---

令和4年度

(単位:円)

収入			支出		
項目	事業計画	実績	項目	事業計画	実績
指定管理料	41,719,000	41,719,000	人件費	39,033,580	40,854,066
利用料収入	38,083,678	39,822,210	事務費	6,988,270	6,051,897
駐車場収入	18,311,116	18,647,216	管理費	21,648,000	22,174,017
付属設備収入	3,222,060	4,173,460	(うち修繕費)	2,200,000	2,036,690
スポーツ推進事業収入	119,000	0	(うち委託費)	19,448,000	20,137,327
自主事業収入	17,550,720	15,683,906	光熱水費支出	19,580,000	25,790,479
目的外利用収入	3,747,778	3,497,504	スポーツ推進事業費	640,000	1,442,882
その他収入	0	39,555	自主事業費	14,950,230	14,251,027
			目的外使用費	1,387,272	1,009,003
			一般管理費	9,092,000	9,157,528
			その他	9,434,000	4,325,887
計	122,753,352	123,582,851	計	122,753,352	125,056,786
			収支	0	-1,473,935

令和3年度

(単位:円)

収入			支出		
項目	事業計画	実績	項目	事業計画	実績
指定管理料	41,719,000	41,719,000	人件費	38,889,580	41,479,100
利用料収入	37,921,665	36,129,312	事務費	6,988,667	5,954,891
駐車場収入	18,311,116	16,952,952	管理費	21,648,000	21,140,412
付属設備収入	3,222,060	3,239,780	(うち修繕費)	2,200,000	2,262,099
スポーツ推進事業収入	119,000	0	(うち委託費)	19,448,000	18,878,313
自主事業収入	17,550,720	11,899,260	光熱水費支出	19,580,000	18,390,390
目的外利用収入	3,747,778	3,058,486	スポーツ推進事業費	640,000	656,797
その他収入	0	286,500	自主事業費	14,943,820	11,074,803
			目的外使用費	1,387,272	800,875
			一般管理費	9,080,000	8,394,440
			その他	9,434,000	4,883,286
計	122,591,339	113,285,290	計	122,591,339	112,774,994
			収支	0	510,296

アンケート結果

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立体育館・青少年センター並びに川西運動場,東浜公園,西浜公園及び芦屋中央公園有料公園施設
---------	---

利用者アンケート結果

[実施期間: 令和4年9月21日～令和4年11月3日]

芦屋市立体育館・青少年センター利用者アンケート結果

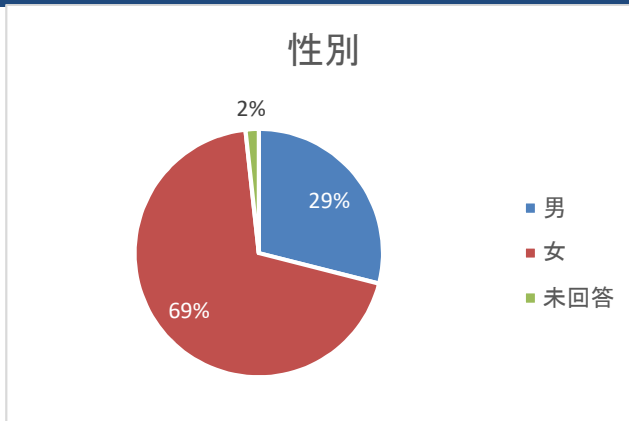
有効回答数

体育館・青少年センター	682 件	100 件
-------------	-------	-------

問1 はじめに、あなた自身についてお伺いします

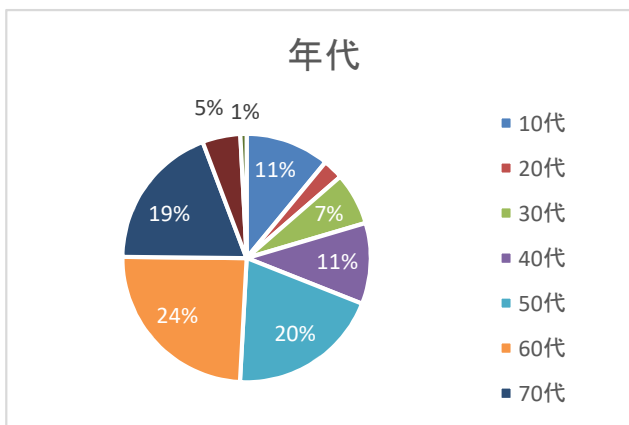
<性別>

	回答数	比率
男	217人	29%
女	519人	69%
未回答	13人	2%
合計	749人	100%



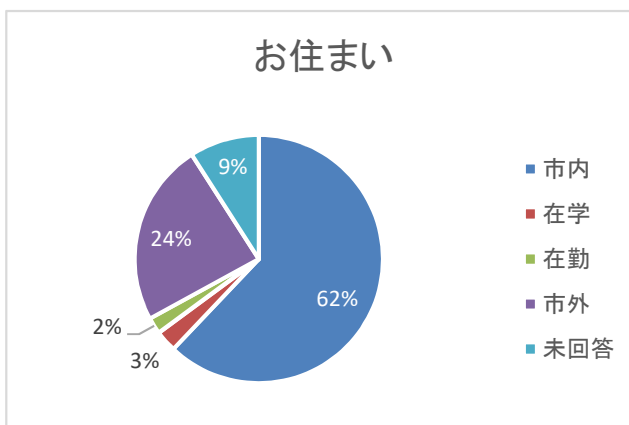
<年代>

	回答数	比率
10代	82人	11%
20代	20人	3%
30代	51人	7%
40代	79人	11%
50代	149人	20%
60代	182人	24%
70代	143人	19%
80代以上	37人	5%
未回答	6人	1%
合計	749人	100%



<お住まい>

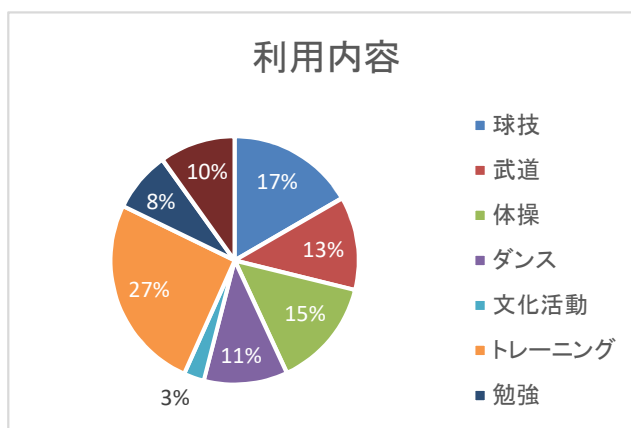
	回答数	比率
市内	465人	62%
在学	21人	3%
在勤	16人	2%
市外	179人	24%
未回答	68人	9%
合計	749人	100%



アンケート結果

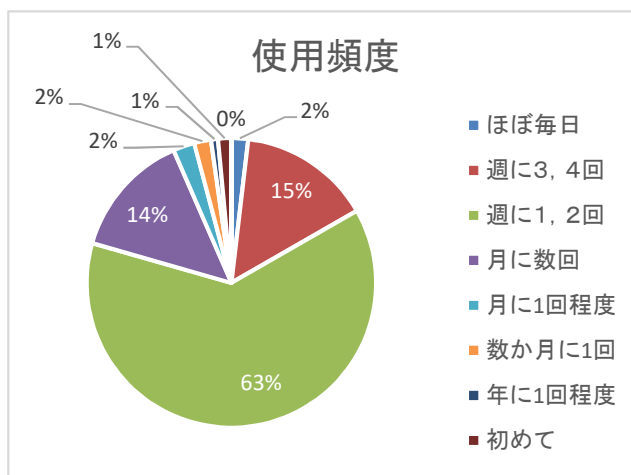
問2 ご利用内容を教えてください(複数回答可)

	回答数	比率
球技	131人	17%
武道	96人	13%
体操	112人	15%
ダンス	86人	11%
文化活動	21人	3%
トレーニング	201人	27%
勉強	62人	8%
その他	78人	10%



問3 施設の利用頻度は、だいたいどの程度ですか

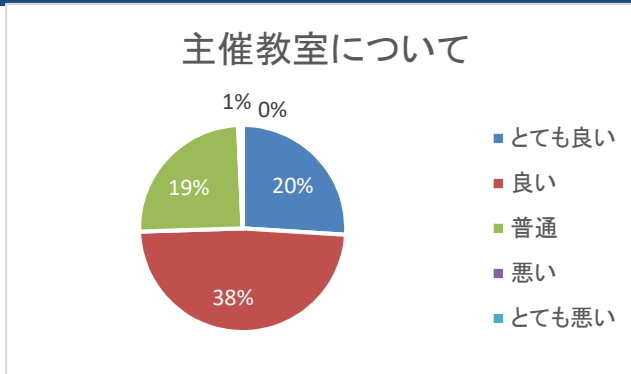
	回答数	比率
ほぼ毎日	14人	2%
週に3, 4回	111人	15%
週に1, 2回	470人	63%
月に数回	105人	14%
月に1回程度	18人	2%
数か月に1回	14人	2%
年に1回程度	6人	1%
初めて	11人	1%
未回答	なし	0%
合計	749人	100%



問4 施設のサービスや施設全体の様子についてお伺いします。

<主催教室について>

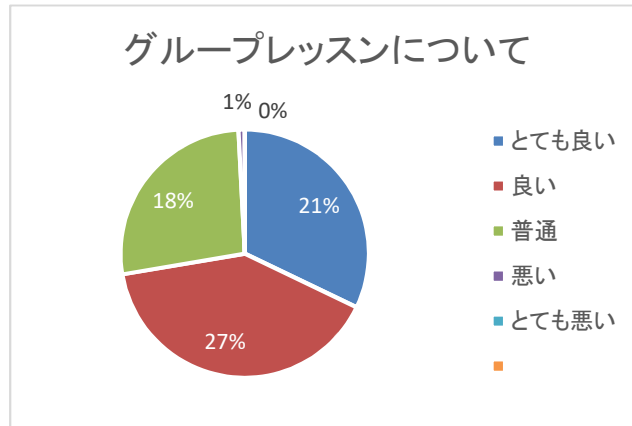
	回答数	比率
とても良い	153人	20%
良い	286人	38%
普通	146人	19%
悪い	4人	1%
とても悪い	なし	0%
合計	589人	79%



アンケート結果

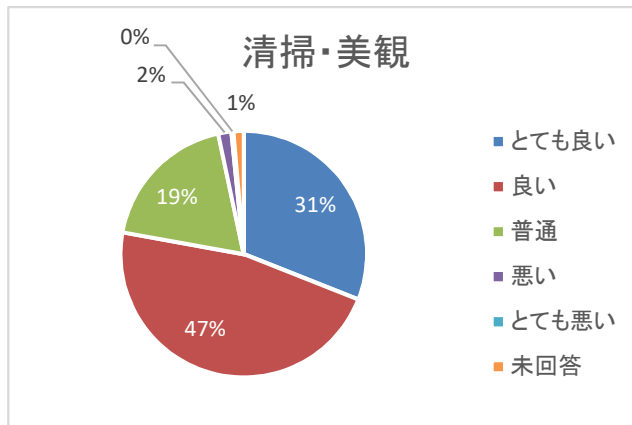
<グループプレスンについて>

	回答数	比率
とても良い	159人	21%
良い	199人	27%
普通	133人	18%
悪い	4人	1%
とても悪い	なし	0%
未回答	なし	0%
合計	495人	66%



<清掃・美観>

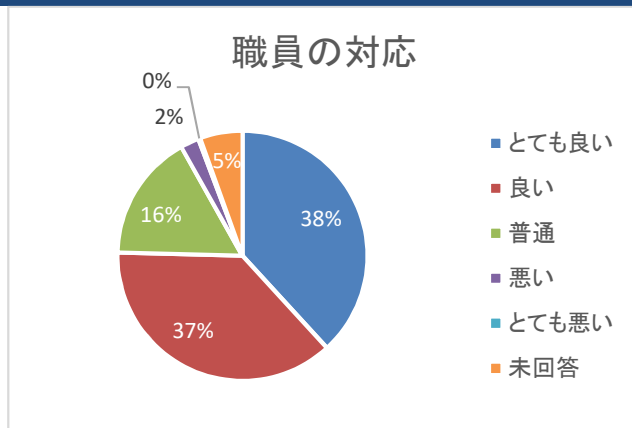
	回答数	比率
とても良い	232人	31%
良い	351人	47%
普通	141人	19%
悪い	13人	2%
とても悪い	2人	0%
未回答	10人	1%
合計	749人	100%



問5 スタッフの対応について

<職員の対応>

	回答数	比率
とても良い	286人	38%
良い	279人	37%
普通	123人	16%
悪い	18人	2%
とても悪い	2人	0%
未回答	41人	5%
合計	749人	100%



アンケート結果

問6 物品ロッカーについて

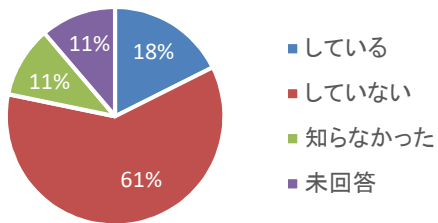
<使用していますか>

	回答数	比率
している	79人	11%
していない	84人	11%
知らなかった	749人	100%
未回答	144人	19%
合計	1,056人	141%

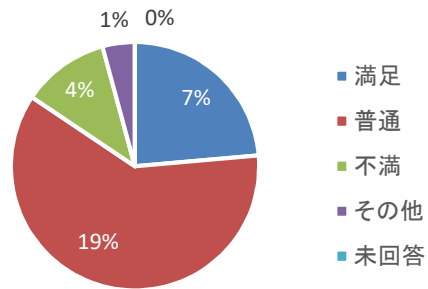
<大きさ・料金>

	回答数	比率
満足	56人	7%
普通	144人	19%
不満	27人	4%
その他	10人	1%
未回答	なし	0%
合計	237人	32%

使用していますか



大きさ・料金

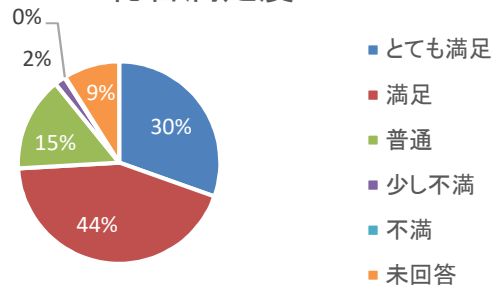


総合満足度

<総合満足度>

	回答数	比率
とても良い	228人	30%
良い	327人	44%
普通	113人	15%
悪い	13人	2%
とても悪い	1人	0%
未回答	67人	9%
合計	749人	100%

総合満足度



アンケート結果

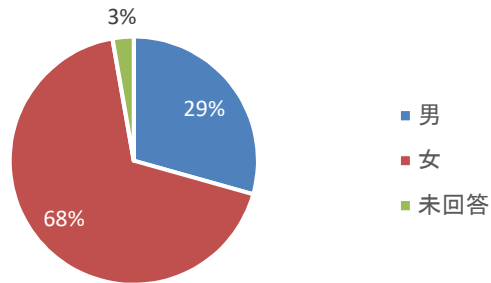
芦屋市屋外運動施設利用者アンケート結果

問1 はじめに、あなた自身についてお伺いします

<性別>

	回答数	比率
男	32人	29%
女	74人	68%
未回答	3人	3%
合計	109人	100%

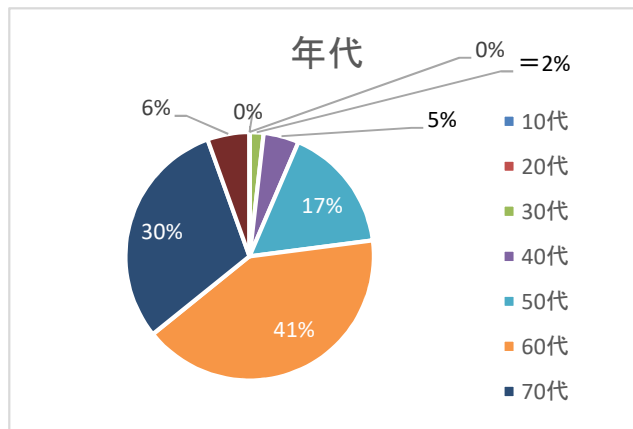
性別



<年代>

	回答数	比率
10代	なし	0%
20代	なし	0%
30代	2人	2%
40代	5人	5%
50代	18人	17%
60代	45人	41%
70代	33人	30%
80代以上	6人	6%
未回答	なし	0%
合計	109人	100%

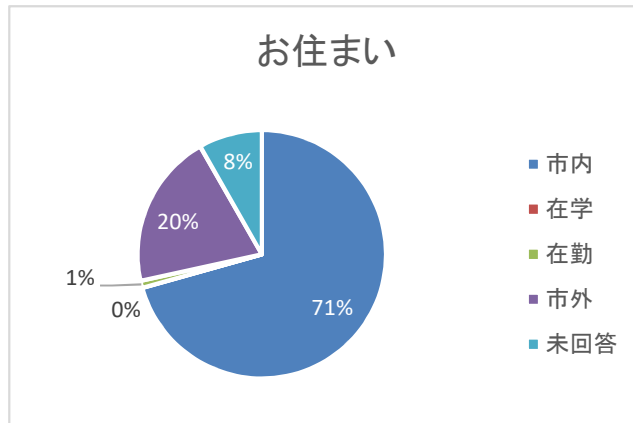
年代



<お住まい>

	回答数	比率
市内	77人	71%
在学	なし	0%
在勤	1人	1%
市外	22人	20%
未回答	9人	8%
合計	109人	100%

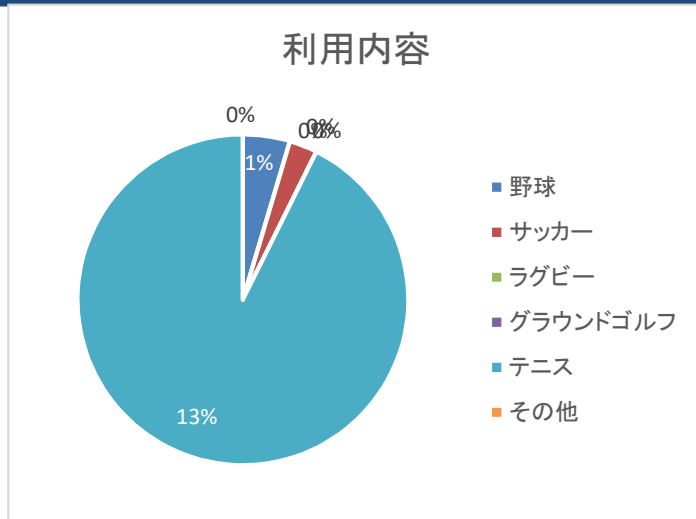
お住まい



アンケート結果

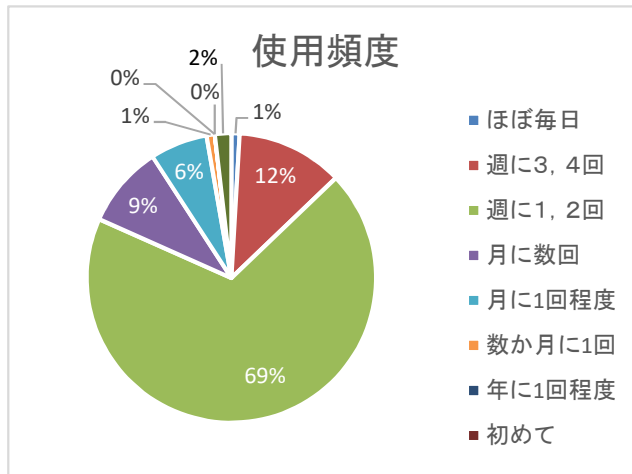
問2 ご利用内容を教えてください(複数回答可)

	回答数	比率
球技	5人	1%
武道	3人	0%
体操	なし	0%
ダンス	なし	0%
文化活動	101人	13%
トレーニング	なし	0%
勉強	109人	15%
その他	なし	0%
合計	218人	29%



問3 施設の利用頻度は、だいたいどの程度ですか

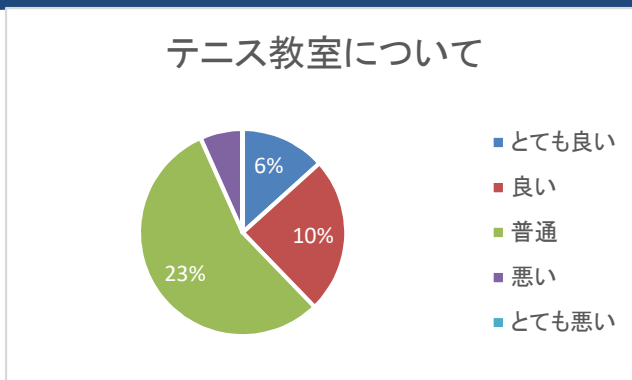
	回答数	比率
ほぼ毎日	1人	1%
週に3, 4回	13人	12%
週に1, 2回	75人	69%
月に数回	10人	9%
月に1回程度	7人	6%
数か月に1回	1人	1%
年に1回程度	なし	0%
初めて	なし	0%
未回答	2人	2%
合計	109人	100%



問4 施設のサービスや施設全体の様子についてお伺いします。

<テニス催教室について>

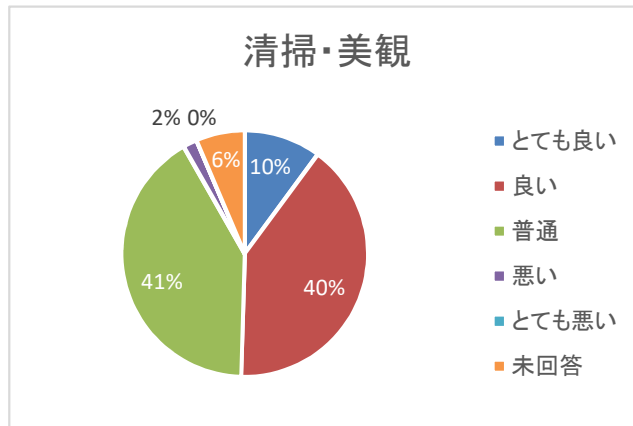
	回答数	比率
とても良い	6人	6%
良い	11人	10%
普通	25人	23%
悪い	3人	3%
とても悪い	なし	0%
合計	45人	41%



アンケート結果

<清掃・美観>

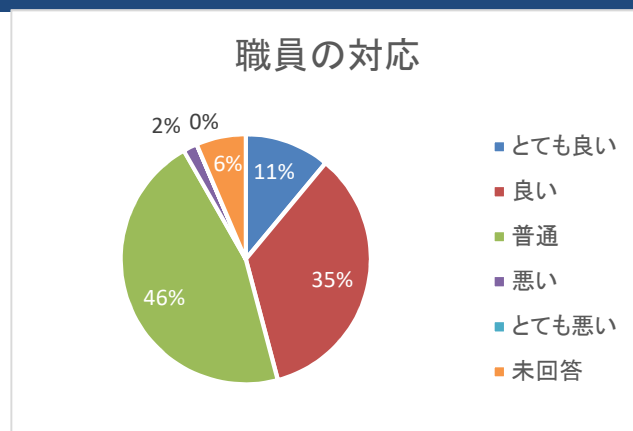
	回答数	比率
とても良い	11人	10%
良い	44人	40%
普通	45人	41%
悪い	2人	2%
とても悪い	なし	0%
未回答	7人	6%
合計	109人	100%



問5 スタッフの対応について

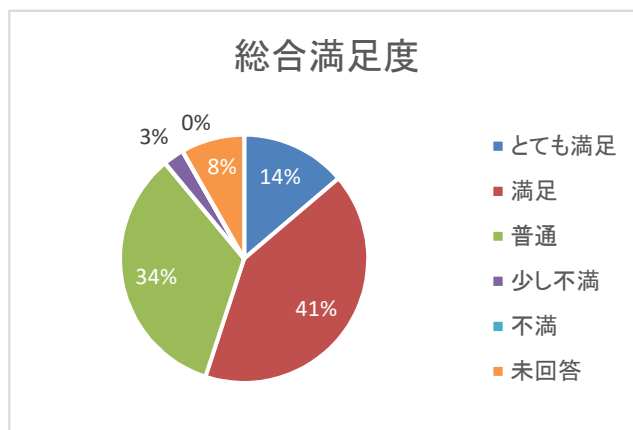
<職員の対応>

	回答数	比率
とても良い	12人	11%
良い	38人	35%
普通	50人	46%
悪い	2人	2%
とても悪い	なし	0%
未回答	7人	6%
合計	109人	100%



<総合満足度>

	回答数	比率
とても良い	15人	14%
良い	45人	41%
普通	37人	34%
悪い	3人	3%
とても悪い	なし	0%
未回答	9人	8%
合計	109人	100%



指定管理者確認調査表

所 管 課	社会教育部スポーツ推進課			
公 の 施 設 の 名 称	芦屋市立体育館・青少年センター並びに川西運動場,東浜公園,西浜公園及び芦屋中央公園有料公園施設			
所 在 地	芦屋市川西町15番3号			
指定管理者の名称	S&Nスポーツマネジメント芦屋			
期 間	第1Q	第2Q	第3Q	第4Q
	R4/4-R4/6	R4/7-R4/9	R4/10-R4/12	R5/1-R5/3
調 査 日	令和4年7月21日	令和4年10月20日	令和5年1月21日	令和5年4月19日
担 当 者	三浦 真衣	三浦 真衣	三浦 真衣	三浦 真衣
確 認 者	木田 友浩	木田 友浩	木田 友浩	木田 友浩
指定管理者担当者	野中 洋	野中 洋	野中 洋	野中 洋

目標値管理	目標	第1Q	第2Q累計	第3Q累計	第4Q累計
屋内施設利用区分数	13,030 件	2,824 件 22%	7,235 件 56%	10,847 件 83%	14,323 件 110%
屋外施設利用区分数	7,481 件	1,707 件 23%	4,127 件 55%	6,027 件 81%	7,781 件 104%
トレーニングジム利用人数	19,895 人	3,876 人 19%	12,921 人 65%	19,256 人 97%	25,529 人 128%
自主事業開催数	2,701 件	584 件 22%	1,311 件 49%	2,031 件 75%	2,716 件 101%
自主事業参加者数	9,186 件	3,862 件 42%	10,154 件 111%	15,052 件 164%	19,942 件 217%

項目		気付事項	
1 Q	1 全 般 的 事 項	(1) 事業計画等	提出時期は計画的であり、目標設定も前年度実績を踏まえた適正なものとなっている。
		(2) 計算書類等	適切な時期に提出されている。
		(3) 月次報告等	適切な時期に提出されており、内容も適切であった。
	2 適 正 な 施 設 の 管 理	(1) 施設保守・運営管理	施設保守について、管理票にて適切に管理できている。
		(2) 従業員管理	一部指導が必要な部分も見られるものの、概ね課題はない。
2 Q	3 事 業 収 支 等	(3) 月次報告等	適切な時期に提出されており、内容も適切であった。
		(1) 事業収支	事業計画との整合性や収支状況に問題は見られない。
		(2) 財政基盤	内部・外部ともに監査済みであり、問題はない。
3 Q	4 サ ー ビ ス	(3) 内部統制	監査・報告は適切に実施されている。
		(3) 月次報告等	適切な時期に提出されており、内容も適切であった。
		(1) 計画性,透明性	計画的に施設運営を行っており、運営上大きな問題も生じていない。
		(2) サービス向上	様々な媒体でのPRを行い認知度を高め利用者の発掘を行うとともに、利用者アンケートを実施し既存の利用者のニーズ発掘に努めている。
		(3) パートナシップ	地域の様々な団体と連携して事業を展開できている。

項目		フォロー状況	
4 Q	1 全 般 的 事 項	(3) 月次報告等	適切な時期に提出されており。必要な事項についても報告を受けている。
		(4) 事業報告書	提出に遅れが生じている部分もあるが、報告内容は適切であった。
		(5) 次年度準備	期日までに提出され、承認を受けている。
	2 適 正 な 施 設 の 管 理	(1) 施設保守・運営管理	施設保守について、管理票にて適切に管理できている。
		(2) 従業員管理	法規、体制等に問題は見られなかった。
		(3) 危機管理	災害時別マニュアルの策定、避難訓練などを行い、従業員が対応できている。
		(4) 個人情報管理	個人情報保護研修を実施しており、管理も十分にできている。
		(5) 研修計画	策定されていた計画の実施が確認できた。
	3 事 業 収 支 等	(1) 事業収支	収支状況に光熱水費の価格高騰による影響が大きく表れている。しかし、経費の削減や利用者数の増加も進んでいる。
		(2) 財政基盤	負債比率・流動比率共に適正な比率割合で運営されており、財政基盤については適正である。
		(3) 内部統制	内部での評価・監査に加え、市との協議も定期的に行われている。
	4 サ ー ビ ス	(1) 計画性,透明性	修繕計画など、指定管理期間内の計画は出来ている。
		(2) サービス向上	施設の利用状況やイベントの参加状況に応じた広報を実施している。
		(3) パートナシップ	市の実施している一人一役活動の受け入れだけでなく、地域の学校との連携した事業も実施されている。

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等	
1 全般的事項	(1) 事業計画等	1-1 当年度の年次事業計画書は、当年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2	2			2	当該年度の開始1か月前までに提出、承認ともに完了している。	令和4年度事業計画書	
		1-2 当年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、前年度の実績及び当年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2	2			2	前年度の利用状況を踏まえた目標設定がなされている。	令和4年度事業計画書	
		1-3 再委託を行う場合、市に事前に承諾を得ているか。再委託がある場合、暴力団排除にかかる誓約書の提出及び特約の締結を行っているか。また、委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	2	2			2	第1Q: 令和4年度事業計画書にて再委託先を事前承諾を行っており、委託先からの業務報告も受けている。また、特約についても締結している。第4Q: 第1Q同様。	令和4年度事業計画書、作業完了報告書	
	(2) 計算書類等	1-4 指定管理者が関係法令で作成が求められる計算書類等及び監査報告書は、年度終了後3か月以内に提出されたか。	2	2			2	必要書類が適切な期間内に提出された。	決算報告書	
	(3) 月次報告等	1-5 月次報告書は、毎月終了後、翌月15日までに提出されているか。	2	2	2	2	2	第1Q: 遅延なく提出されている。第2Q: 遅延なく提出されている。第3Q: 遅延なく提出されている。第4Q: 遅延なく提出されている。	月次報告書	
		1-6 月次報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、ほか市が特に必要と認める事項が記載されているか。	2	2	2	2	2	第1Q: 適切に記載されていた。第2Q: 適切に記載されていた。第3Q: 適切に記載されていた。第4Q: 適切に記載されていた。	月次報告書	
		1-7 施設の維持管理について、補修等の必要な箇所が常時把握され、利用者の利便性、安全使用の観点から、適宜必要な対応がなされているか。	2	2	2	2	2	第1Q: 右記資料により要補修箇所及び現状を把握し、適切に対応している。第2Q: 第1Q同様。第3Q: 第1Q同様。第4Q: 第1Q同様。	月次報告書、巡回点検表、開閉館時点検表、巡回・不具合記録、屋外運動施設作業日誌、中央公園芝生広場管理日誌、清掃業務日誌	
	(4) 事業報告書	1-8 事業報告書は、年度終了後30日以内に提出されたか。	2				1	1	第4Q: 企業会計締日の関係で期日を過ぎての提出となった。	令和4年度事業報告書
		1-9 事業報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、(3)管理運営経費の収支状況、ほか市が特に必要と認める事項が記載されているか。	2				2	2	第4Q: 不足なく記載されている。	令和4年度事業報告書
	(5) 次年度準備	1-10 次年度の年次事業計画書は、次年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2				2	2	第4Q: 期日までに提出され、承認を受けている。	令和5年度事業計画書
	1-11 次年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、当年度の実績及び次年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2				2	2	第4Q: 当年度の運営状況を踏まえた計画となっている。	令和5年度事業計画書	
		合計	22	14	6	6	15	21		
(1) 施設保守・運営管理	2-1 管理責任者及び管理体制について組織図等で明示され、従業員は適正配置となっているか。また変更した場合、速やかに市に届出されているか。	2	2				2	2	第1Q: 右記書類にて管理責任者及び管理体制について確認。第4Q: 第1Q同様。	管理業務組織図、要員体制・従業員配置図、従業員名簿、職員勤務表、トレーニング室シフト表、屋外施設管理事務所勤務シフト表
	2-2 設備保守、清掃、警備など日常の維持管理について日誌を付けているか。記録は整備、保管されているか。	2	2				2	2	第1Q: 右記書類にて記録の整備、保管を行っている。第4Q: 第1Q同様。	清掃業務日誌、設備巡回点検記録表、水光熱検針表、設備点検報告書、巡回点検表、開閉館時点検表、屋外運動施設管理日誌兼施設巡回・不具合記録、屋外運動施設作業日誌、中央公園芝生広場管理日誌
	2-3 定められた保守点検(日常点検、定期点検、法定点検等)を行っているか。施設補修について、事前及び事後報告があり、補修箇所は現認できたか。	2	2				2	2	第1Q: 令和4年度事業計画に記載の年間メンテナンス計画に基づいて実施され、月次報告書にて報告されている。第4Q: 第1Q同様。	月次報告書、作業完了報告書、設備点検報告書
	2-4 適切な施設保守・運営管理のための内部会議を月1回程度実施しているか	2	2				2	2	第1Q: 毎月内部会議を実施していることを、右記資料にて確認。第4Q: 第1Q同様。	指定管理者社員会議打合せ記録、指定管理者共同企業体打合せ記録
	2-5 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われているか。	2	1				1	1	第1Q: 本来事業系ごみとして廃棄すべきものを、パイプラインを利用して捨てている職員がいると環境施設課から数回連絡を受けた。職員への周知及びごみの捨て方の徹底を指導するよう依頼。経過観察とする。第4Q: 今年度も連絡がなかったため、概ね改善されたものとする。引き続き経過観察を行っていく。	口頭による確認、関係課からの連絡
(2) 従業員管理 *4	2-6 就業規則を定め、適正に運用しているか。(その他、雇用契約書など労働条件について)	2	2				2	2	第1Q: 右記書類にて確認。第4Q: 第1Q同様。	就業規則、パートタイム労働者就業規則、契約社員就業規則、嘱託職員就業規則、退職金規程、育児休業規程、介護休業規程、出張規定、安全衛生管理規定、慶弔規程、従業員貸付金制度規程、賞金規定、赴任規程、労働契約書、アルバイト雇用条件表
	2-7 適正な労働環境が保持されているか(賃金台帳に基づき遅配なく適正に支払われているか、最低賃金をクリアしているか、労働基準監督署の行政指導が入っていないか)。	2	2				2	2	第1Q: 労働基準監督署の指導はなく、最低賃金はクリアしていることを確認した。第4Q: 第1Q同様。	ネットバンキング(Web画面のコピー)、賃金制度ガイドブック

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
2 適正な施設の管理	2-8 人材育成についての考え方が示されているか。(職員の能力を高めるための研修のあり方, 具体的な研修の仕組みを明確にしているか)	2	2			2	2	第1Q: 右記書類にて確認。第4Q: 第1Q同様。	受付接客対応マニュアル, クレーム対応マニュアル, トレーナーマニュアル, 部位別トレーニングマニュアル, 屋外施設管理マニュアル, 施設管理マニュアル, 駐車場管理マニュアル, 受付スタッフ研修チェック表, トレーニング室スタッフ研修チェック表, 屋外管理事務所スタッフ研修チェック表, 資格取得状況及び業務詳細確認制度について, 社内報, 読書感想リレー推進事務局による図書購入費支援制度
	2-9 人材育成についての考え方を反映した給与制度が運用されているか。	2	2			2	2	第1Q: 職能給を基本とする給与制度であることを右記書類にて確認。第4Q: 第1Q同様。	賃金規定ガイドブック, 就業規則, パートタイム労働者就業規則, 賃金規定, 赴任規程, 資格手当及び資格取得補助制度について, 資格手当及び資格取得補助制度一覧, 資格取得・講習会参加許可願, 三菱UFJリサーチ&コンサルティング通信教育講座受講制度について, 通信教育講座受講に係る補助金給付について
	2-10 健康診断は毎年定期的実施しているか。従業員のメンタルヘルスのための窓口, 支援体制があるか。	2	1			1	1	第1Q: 昨年までの取組が維持されている。第4Q: 第1Q同様。	定期健康診断受診について, ストレスチェック制度実施要綱, 外部通報制度のお知らせ
(3) 危機管理	2-11 施設の特質に応じた事故, 緊急時のマニュアル(BCP等)を作成し, 対応責任者, 責任体制を明確にしているか。(市担当者と情報共有できているか)	2	2			2	2	第1Q: 緊急時の連絡体制について, 市と共有されている。第4Q: 第1Q同様。	危機管理マニュアル防災対応マニュアル(BCPの策定), フローチャート, 緊急連絡, 避難経路, 消防設備設置場所, ハザードマップ, 災害対策本部組織図, 不備・破損等報告書, 月次建築物及び設備自主点検表, 日常巡回点検表, トラブル等報告書, 九州地震手順書例, 熊本大震災指定管理者としての被災の報告例
	2-12 事故, 緊急時に対応した訓練を定期的実施しているか。	2	2			2	2	第1Q: 5/22, 5/23に新人職員を中心に通報訓練を実施。第4Q: 2/20に防災安全課に講師を依頼し「第1回 防災訓練(災害想定研修会)」を実施。	指定管理者聞き取り
	2-13 適正な損害賠償保険加入になっているか。	2	2			2	2	第1Q: 右記書類にて適正であることを確認。第4Q: 第1Q同様。	賠償責任保険証
(4) 個人情報管理	2-14 個人情報管理についての社内規定を整備し, 事務取扱責任者などを定めているか。	2	2			2	2	第1Q: 右記書類にて確認。第4Q: 第1Q同様。	特定個人情報保護方針, 特定個人情報等取扱規程, 特定個人情報取扱マニュアル, SNS取扱いに関するガイドライン, 採用応募者及び従業員個人情報通知同意文兼機密保持誓約書
	2-15 個人情報管理の研修を行っており, 従業員は個人情報保護について理解しているか。	2	2			2	2	第1Q: 右記書類にて確認。また, テストを実施し, 職員の理解度の確認をしている。第4Q: 第1Q同様。	特定個人情報保護方針, 特定個人情報等取扱規程, 特定個人情報取扱マニュアル, SNS取扱いに関するガイドライン, 採用応募者及び従業員個人情報通知同意文兼機密保持誓約書
	2-16 個人情報については記録の保存場所を決め, 厳密に管理できているか。(機器及び電子媒体等の盗難等の防止・電子媒体等を持ち出す場合の漏洩等の防止なども)	2	2			2	2	第1Q: 施設予約システムの個人情報は管理者区分ごとの閲覧制限がかかっており, 文書も施錠ロッカーに収まっている。第4Q: 第1Q同様。	金庫開閉簿, 採用応募者及び従業員個人情報通知同意兼機密保持誓約書, 鍵貸出簿

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
(5) 研修計画	2-17 業務を適切に遂行できるよう従業員(アルバイト等を含む)採用時に研修を行っているか。	2	2			2	2	第1Q:マニュアルに沿った研修を実施。第4Q:第1Q同様。	受付接客対応マニュアル、クレーム対応マニュアル、トレーナーマニュアル、部位別トレーニングマニュアル、屋外施設管理マニュアル、施設管理マニュアル、駐車場管理マニュアル、受付スタッフ研修チェック表、トレーニング室スタッフ研修チェック表、屋外管理事務所スタッフ研修チェック表、資格取得状況及び業務詳細確認制度について、資格取得状況確認表、資格取得(予定者)年間計画、現場業務詳細表、マルチジョブ推進(予定者)年間計画
	2-18 外部研修やセミナーに従業員を年1回程度派遣しているか。研修の成果をレポートや発表等で共有化しているか。	2	2			2	2	第1Q:研修計画について右記書類にて確認。第4Q:第1Q同様。	資格取得(予定者)計画通信教育講座受講に係る補助金給付について
	2-19 内部で従業員研修を定期的に行い、資質の向上に努めているか。	2	1			1	1	第1Q:右記書類にて確認。第4Q:第1Q同様。	資格取得状況及び業務詳細確認制度について、資格取得状況確認表、資格取得(予定者)年間計画、現場業務詳細表、マルチジョブ推進(予定者)年間計画、プログラム研修会報告書、兵庫エリア小テスト
	合計	38	35	0	0	35	35		
3 事業 収支 ・ 指定 管理者 の 財政 基盤	(1) 事業収支 *5								
	3-1 報告資料は、期中の進捗管理に使用できるように勘定科目の設定や経費の配賦等の方針が、年次事業計画書及び事業報告書と整合しているか。	2		2		2	2	第2Q:収支科目について、年度事業計画書と概ね整合性が取れている。第4Q:第2Qと同様。	令和4年度事業計画書、令和4年度指定管理業務収支報告書目標対比表(4月~9月期)
	3-2 収支が赤字となっていないか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		1	1	第2Q:第2四半期終了時点では、第2四半期分の指定管理料が納入されていないので赤字となっている。(納入により解消予定)第4Q:光熱水費の高騰により、赤字が生じている。	令和4年度事業計画書、令和4年度指定管理業務収支報告書目標対比表(4~9月期)
	3-3 事業計画に沿った収支状況であるか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		1	1	第2Q:予算対比でみると、年度事業計画から大きな乖離は見られない。第4Q:ほとんどの項目が計画に沿った収支状況であるが、光熱水費のみ高騰の影響を受け約150万円の乖離が生じている。	令和4年度事業計画書、令和4年度指定管理業務収支報告書目標対比表(4~9月期)
	3-4 事業計画に沿った利用者数であるか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:概ね事業計画に沿った利用者数となっている。第4Q:第2Qと同様。	令和4年度事業計画書、指定管理者確認調査票
	3-5 経費を節減するための取組がなされているか。見積合わせなどを行っているか。	2		2		2	2	第2Q:チラシの印刷や工事など、緊急時以外は見積合わせを行っている。第4Q:第2Qと同様。	稟議書、見積書、発注書
	3-6 指定管理業務と指定管理業務以外の業務に関する収支を、専用の口座、帳簿等を備え、明瞭に区分しているか。	2		2		2	2	第2Q:指定管理業務以外の収支はなく、指定管理に関する収支は口座、勘定元帳にて科目ごとに確認できた。第4Q:第2Qと同様。	専用口座通帳、勘定元帳
	3-7 配賦されている指定管理者の本部経費等は、著しく過大あるいは過少となっていないか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:過大な経費はない。第4Q:第2Qと同様。	令和4年度指定管理業務収支報告書(4月~9月)
	(2) 指定管理者の財政基盤 *6								
	3-8 計算書類等(決算書)を公開しているか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		1	1	第2Q:HPでの公開はされていない。第4Q:第2Qと同様。	決算報告書
3-9 計算書類等(決算書)について、公認会計士又は監査法人による監査を受けているか。適正な会計手続きがなされているか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:会社法の定義により監査は不要だが、監査実績あり。第4Q:第2Qと同様。	決算報告書	
3-10 負債比率100%以下、かつ流動比率100%以上か。 *7	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:負債比率69.2%、流動比率244.5%第4Q:第2Q同様。	負債比率・流動比率計算結果表	
(3) 内部統制 *6									
3-11 内部監査・評価を実施しているか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:内部評価・監査ともに年2回実施(内1回分は実施済みを確認)。第4Q:第3Qと同様。内部評価・監査共に年2回実施済みを確認。	定期現場巡回報告書(労務管理・資金管理)、定期現場資金管理巡回報告書(経理担当監査)	
3-12 定期的に市と意見交換を行う機会を設けているか。	2		2		2	2	第2Q:毎月1回月次定例会議を行っている。第4Q:第2Qと同様。	定例会議内容書	

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
・内部統制	3-13 契約書、領収書等の経理関係書類が適正に管理されているか。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。	2		2		2	2	第2Q:ランダムに指定した日付の出納台帳及び収受書類を突合し、適正に管理されていることを確認した。第4Q:第2Qと同様。	利用料金日計表、附属設備使用申込書、利用料還付計算書兼受領書、体育館:使用許可申請書、施設等利用許可書兼領収書、附属設備使用申込書、設備等利用変更許可書兼領収書、物品ロッカー申込書、利用許可書兼領収書(物品ロッカー)、大会審判員駐車場料金免除申請書、使用許可変更・取消申請書、屋外運動施設・テニスコート:許可書発行願い、許可書、手書き領収書、トレーニング室1回券発行控え、トレーニング室回数券発行控え、スポーツ教室申込書/領収書控え、文化教室申込書・領収書控え、その他教室・イベント申込書/領収書控え
	3-14 管理すべき備品について、市の台帳、指定管理者の持込み台帳及び現物は完全に一致しているか。備品の安全性について点検が行われているか。	2		1		1	1	第2Q:市の備品登録済分は備考欄に明記し分類できているが、市の備品台帳に登録できていない備品も散見されたため、引き続き整備を行っていく。第4Q:第1Qと同様。	備品台帳
	合計	28		11		24	24		
(1) 事業の計画性、透明性	4-1 施設の設置目的や管理運営にふさわしい理念及び運営方針を文章で明確にしているか。その方針等に基づき、管理運営及び事業を実施しているか。	2			2	2	2	第3Q:施設の設置目的や管理運営にふさわしい理念及び運営方針を文章で明確にしていおり、事務所内にも掲示している。第4Q:第3Qと同様。	令和4年度事業計画書
	4-2 長期性・継続性を意識した事業・運営を行い、中長期の事業計画(修繕計画含む)を有しているか。	2			2	2	2	第3Q:指定管理事業応募時の5ヶ年計画と、毎年作成する年度計画に基づき、施設の管理運営を行っている。修繕時期についても、日々の管理業務の中で設備状況を把握するなどして、状況把握に努めている。第4Q:第3Qと同様。	令和4年度事業計画書、事業計画書(5か年)、収支計画書(5か年)、提案(事業計画書)履行状況確認表、法定点検・定期点検計画書、中長期修繕計画書
	4-3 事業計画や・事業実績の内容を館内での掲示やホームページ等で公開しているか	2			1	1	1	第3Q:事業計画及び事業報告の館内掲示・HP掲載はおこなっていないが、アンケート結果や各種実施事業の報告は公開している。第4Q:第3Qと同様。	アンケート結果、ホームページ
	4-4 事業内容は施設の設置目的に沿っており、事業計画どおり実施しているか。(当初及び各年次計画で提案されている自主事業も計画通り実施しているか。)	2			2	2	2	第3Q:施設の設置目的に沿った事業内容となっており、履行状況確認票を作成して実施状況を確認している。第4Q:第3Qと同様。	令和4年度事業計画書、自主事業計画開催状況表
(2) サービス向上, 利用者の掘り起こし	4-5 各種サービスに関するマニュアルを作成し、活用しているか。服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。	2			2	2	2	第3Q:各種マニュアルを作成し、適宜活用されている。第4Q:第3Qと同様。	受付接客対応マニュアル、クレーム対応マニュアル、トレーナーマニュアル、部位別トレーニングマニュアル、屋外施設管理マニュアル、施設管理マニュアル、SNS取扱いに関するガイドライン、受付スタッフ研修チェック表、屋外管理事務所スタッフ研修チェック表
	4-6 サービス水準を評価指標及び数値で設定しているか。目標が達成されているか。	2			2	2	2	第3Q:事業計画内に数値目標を掲げており、実施したアンケートの満足度も目標を達成している	事業計画書(提案書)、利用状況表、アンケート結果
	4-7 施設案内やサービス内容についてのパンフレット類を整備し、ホームページの更新を適切に行っているか。利用者が必要とする情報を適切に提供できているか。	2			2	2	2	第3Q:施設ごとに利用の手引きを作成し、利用者が必要な情報を入手しやすいようにしている。また、ホームページも適宜情報の更新を行っている。次年度には施設利用手引きをリニューアル予定。第4Q:第3Qと同様。	体育館・青少年センター利用の手引き、屋外運動施設利用の手引き、テニスコート利用の手引き、深夜区分利用の手引き、早朝区分利用の手引き、トレーニングジム利用の手引き、トレーニングジムレッスンスケジュール、体育館・青少年センター利用団体のご案内、スポーツ・文化教室の案内、施設ホームページページ・インスタグラムの案内用紙、施設パンフレット
4 サービスの質の維持	合計	28		11		24	24		

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
4-8	利用者の掘り起こしに向けて具体的な活動を行っているか。(効果的な広報・宣伝等を行えているか)	2			2	2	2	第3Q: 今までの広報活動に加えて、広報媒体で情報を発信する際には参加者の少ない事業を重点的に告知するなどの工夫をしている。第4Q: 第3Qと同様。	施設利用の手引き・館内ポスター・各種案内用紙など、芦屋市広報誌・新聞折込チラシ・施設壁面・窓への看板掲示・掲示板、施設公式ホームページ・インスタグラム・googleマイビジネスの運用による新着情報・イベント・教室案内などの情報更新・投稿
	利用者に対する利用相談窓口や苦情窓口を設置しているか。苦情解決の仕組みがあるか。	2			2	2	2	第3Q: 受付窓口は利用相談窓口を兼ねており、直接相談を受け付けているほか、ご意見箱やアンケートで苦情等を受け付けている。基本的には職員対応しており、事例によっては役員会に諮り、改善検討を行っている。第4Q: 第3Qと同様。	受付窓口でのご意見の聞き取り・返答、アンケートのご意見欄による収集・返答、施設ホームページの「お問合せ」フォームからのお問合せ・ご意見の収集・返信
	CS(利用者満足度)調査を定期的実施し、結果を分析のうえ対策を講じているか。その結果に基づいた指定管理者の対応や対策は適切か。	2			2	2	2	第3Q: 10月から11月にかけてアンケートを実施しCSを確認するとともに、結果の掲示及び問い合わせへの回答を作成し公開している。第4Q: 第3Qと同様。	利用者アンケート集計表、Googleマイビジネスによる施設検索分析表
(3) 住民又は利用者等とのパートナーシップの推進	住民又は利用者がボランティアとしてサービス実施や運営に積極的に参加しているか。	2			1	1	1	第3Q: 芦屋市社会福祉協議会が運営しているひとり役活動の受入機関として登録しており、定期的に植栽ボランティアを受け入れている。第4Q: 第3Qと同様。	芦屋市ひとり役活動指定申請書、ひとり役活動受入予約記録表
	住民又は利用者のニーズを、今後の事業計画に反映させているか。(住民等からのアイデアや要望を取り入れようとしているか。)	2			1	1	1	第3Q: アンケートにてニーズの掘り起こしを行っている。第4Q: 第3Qと同様。	アンケート結果
	地域の事業者等(他施設)と連携し、地域活性化に寄与しているか。	2			1	1	1	第3Q: 芦屋大学や甲南高校に加えNPO法人、体育協会など様々な団体と連携している。第4Q: 第3Qと同様。	連携イベント一覧
合計		26			22	22	22		
総合計		114	49	17	28	96	102		

*1 施設の特質により、該当のない項目については満点欄に「/」(数値は消して)を記入する。

*2 採点の目安は以下のとおり。

[2点満点] 2点・・・できている, 1点・・・概ね(一部)できている, 0点・・・できていない, /・・・該当なし
全4Qが「該当なし」とした項目については、「満点」欄の数値を「/」(数値は消して)とすること。

*3 [1 全般的事項]以外は第4Qに再チェックする。

第4Qのチェックは、期中の状況が期末においても継続しているか、改善点があった場合は改善されているかを確認することを目的とする。

[3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制]のチェックボックスとなっている項目は、第2Qでは進捗状況についてヒアリングを実施し、第4Qにおいて評価を実施する。

*4 共同体の場合、全ての構成企業を対象とする。

*5 2Qは上期、4Qは下期のそれぞれ6ヶ月を対象とする。

*6 共同体の場合、代表企業を対象とする。

*7 算式は以下のとおりである。

$$\text{負債比率} = \frac{\text{流動負債} + \text{固定負債}}{\text{自己資本}} \times 100 \quad \text{流動比率} = \frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}} \times 100$$