

広島市クアハウス湯の山指定管理者の業務実施状況（平成28年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	広島市クアハウス湯の山（広島市佐伯区湯来町大字和田443番地）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島市スポーツ協会 （広島市中区国泰寺町一丁目4番15号） (2) 指定期間 平成27年4月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（5年間分） 3億8,463万9千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年3月2日（木）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成28年度の状況		市の評価	
(1) 管理業務の実施状況			
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況		○	
(ア) 広島市クアハウス湯の山条例等を遵守し、目的内利用を優先し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないように、研修等により職員に周知徹底を図り、市民が平等に利用できるように対応している。 (イ) トレーニング室の個人使用については、多くの市民が使用できるよう、一部トレーニングマシンの利用に時間制限を設ける措置を取っている。 (ウ) 施設の利用案内等の情報をホームページ、メールマガジン等により提供している。			
イ 事業の実施状況	スポーツに関する指導・助言・相談事業を実施している。具体的には、水泳等の技術やトレーニングの方法等について、利用者からの質問等に対して指導、助言等を行っている。	○	
ウ 維持管理業務等の実施状況	次の業務を実施している。 (ア) 入場の制限に関すること。 (イ) 設備の維持管理に関すること。	○	
(2) 指定管理料等の収支状況 平成28年度の状況		○	
区 分	計 画 (ア)	実 績 (イ)	差 引 (イ) - (ア)
収入 (a)	1億1,617万5千円	1億1,299万7千円	△317万8千円
指定管理料	7,454万5千円	7,454万5千円	0千円
利用料金	4,163万円	3,557万9千円	△605万1千円
その他	0千円	287万3千円	287万3千円
	前年度繰越金(0千円)	前年度繰越金(287万3千円)	前年度繰越金(287万3千円)
支出 (b)	1億1,617万5千円	1億297万4千円	△1,320万1千円
差引(a)-(b)	0千円	1,002万3千円	1,002万3千円
	次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(1,002万3千円)	次年度繰越金(1,002万3千円)

平成28年度の状況		市の評価					
(3) その他							
<p>ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）</p> <p>主催事業参加者にアンケート調査を実施するとともに、「利用者の声」投書箱や施設運営協議会を設置するなどして、利用者ニーズの把握を行っている。寄せられた意見等については、施設職員で検討し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう努めている。</p>	○						
<p>イ 個人情報保護への対応状況</p> <p>指定管理者が定めている個人情報保護規程及び管理要領について、研修などにより職員への周知徹底を図ることにより、適切に対応している。委託業者については、個人情報の適正な取扱いを行うよう、委託契約書に「個人情報取扱特記事項」を添付する措置をしている。</p>	○						
<p>ウ 情報公開の実施状況</p> <p>情報公開規程及び実施要領を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p>	○						
<p>エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。）</p> <p>自衛消防隊を組織するほか、事故発生時のフローチャート、災害応急対策マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。また、災害緊急避難訓練の現地研修、緊急事態に対応するための備品の設置・点検を行っている。</p>	○						
<p>オ 苦情・要望への対応状況</p> <p>「利用者の声」事務処理手順を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p>	○						
<p>カ 配置人員及び職員研修の実施状況等</p> <p>(ア) 配置人員（4月1日現在）</p> <table border="1" data-bbox="333 1198 1315 1283"> <thead> <tr> <th>総括責任者・体育室担当等</th> <th>トレーニング担当</th> <th>プール担当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5人</td> <td>2人</td> <td>3人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(イ) 職員研修の実施状況</p> <p>a 毎日の朝礼にて挨拶の声出し及び業務マニュアルの確認</p> <p>b 館内会議の際に、接遇・倫理・人権研修を実施</p> <p>c 救命・救急及びスポーツ指導技術研修会への参加</p> <p>(ウ) 労働基準法等の遵守状況</p> <p>雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。</p>	総括責任者・体育室担当等	トレーニング担当	プール担当	5人	2人	3人	○
総括責任者・体育室担当等	トレーニング担当	プール担当					
5人	2人	3人					
<p>キ 自己評価の実施状況</p> <p>事業計画内容を項目別に評価する内部評価を行っている。</p>	○						
業務の実施状況の評価		A					

4 施設の利用状況

平成28年度の状況				市の評価	特記事項
ア 利用者数等				A	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
5万9,400人	6万2,798人	3,398人	105.7%		
※ 前年度実績 6万3,092人 (増減率 △0.5%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報の充実 ホームページリニューアル、メールマガジンの配信、チラシの配布 等					
(イ) 自主事業の実施 水泳教室等					

5 利用者の満足度

アンケートの実施結果等	市の評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果(標本数164件)では、サービス内容等の満足度については、満足が84.5%、不満が1.7%であった。	A	

6 評価

区 分	市の評価	特記事項
評価 (5段階評価)	5	冬場の利用者増を計るためイベントを企画する等、利用促進に努めた結果、目標利用者数は上回っている。 今後も各種事業を引き続き着実に実施するとともに、施設のPRにも努め、利用者の増加を図るよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	