

# 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29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4月7日（金）、7月25日（火）、8月24日（木）、9月8日（金）、12月20日（水）及び平成30年3月7日（水）
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29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。			
(1) 指定管理料等の収支状況		○	
ア 平成29年度の状況			
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)
収入 (a)	1億1,666万6千円	1億1,958万1千円	291万5千円
指定管理料	7,503万6千円	7,503万6千円	0千円
利用料金	4,163万円	3,452万1千円	△710万9千円
その他	0千円	1,002万4千円	1,002万4千円
	前年度繰越金(0千円)	前年度繰越金(1,002万4千円)	前年度繰越金(1,002万4千円)
支出 (b)	1億1,666万6千円	1億1,869万9千円	203万3千円
	管理運営費(1億1,666万6千円)	管理運営費(1億1,492万7千円)	管理運営費(△173万9千円)
	繰出金(0千円)	繰出金(377万2千円)	繰出金(377万2千円)
差引(a)-(b)	0千円	88万2千円	88万2千円
	次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(88万2千円)	次年度繰越金(88万2万円)
イ 特記事項			
同じ指定管理者が管理するその他のスポーツ施設で収支不足が発生したため、本施設の余剰金を繰り出したが、運営に支障は生じていない。			

平成29年度の状況		市の評価					
(3) その他							
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） 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。	○						
イ 個人情報保護への対応状況 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。	○						
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び実施要領を職員へ周知徹底することにより適切に対応している。	○						
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。） 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実地研修、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。	○						
オ 苦情・要望への対応状況 「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。	○						
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等 (7) 配置人員（4月1日現在） <table border="1" data-bbox="333 1173 1315 1256"> <tr> <td>総括責任者・体育室担当等</td> <td>トレーニング担当</td> <td>プール担当</td> </tr> <tr> <td>5人</td> <td>2人</td> <td>3人</td> </tr> </table> (イ) 職員研修の実施状況 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 b 館内会議の際に、接遇・倫理・人権研修を実施 c 救命・救急及びスポーツ指導技術研修会への参加 (ウ) 労働基準法等の遵守状況 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。	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					
キ 自己評価の実施状況 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。	○						
業務の実施状況の評価		A					

#### 4 施設の利用状況

平成29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)		
6万0,400人	6万3,328人 (6万2,935人)	2,928人	104.8%		
※ 前年度実績 6万2,798人 (増減率 0.8%)					
<p>実績については、プールろ過機の修繕のため、6月27日～29日の期間、休館したことから、実数に前年度実績を加えて補正している。(下段の括弧内の数値が補正前の実数)</p> <p>クアハウス湯の山(プール) 393人加算</p>					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報等の充実 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113件)では、サービス内容等の満足度については、満足が81.4%、不満が0.7%であった。	A	

#### 6 評価

区 分	市の評価	特記事項
<b>評価(5段階評価)</b>	<b>5</b>	事業のチラシ配布・ポスター掲示を関係団体へ依頼するとともに、施設PRを積極的に行った結果、個人利用者数が増加し、目標利用者数を上回っている。 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	