

川越市指定管理者第三者モニタリング  
評価結果報告書

施設名：川越市芳野台体育館及び

川越市中高年齢労働者福祉センター

指定管理者：公益財団法人

川越市勤労者福祉サービスセンター

令和4年2月

第三者評価機関：株式会社ブレインファーム

# 目 次

## 内容

第三者モニタリングについて .....	1
1 目的 .....	1
2 評価方法 .....	1
3 評価項目及びモニタリング業務のポイント .....	1
対象とした施設及び指定管理者の概要 .....	2
1 施設概要 .....	2
2 指定管理者の概要 .....	2
第三者モニタリング結果の総括 .....	3
I 組織運営及び体制 .....	4
1) 設置目的 .....	4
2) 事業計画書・事業報告書の公表 .....	4
3) 適正な開館時間 .....	4
4) 職員配置の考え方 .....	4
5) 職員の育成 .....	4
6) 市との連絡調整に関する体制 .....	4
7) 個人情報保護 .....	4
8) 経理業務 .....	5
II 利用者サービスの向上 .....	6
1) 利用者アンケート等の実施と対応 .....	6
2) 意見・要望の受付と対応 .....	6
3) 施設利用者の平等利用の確保 .....	6
4) 提案事業 .....	6
5) 自主事業 .....	6
6) 地域住民と交流・連携する取組 .....	6
7) 広報・PR活動 .....	7
8) 職員の接遇 .....	7
9) 利用者サービスの向上に関する取組 .....	7
III 施設・設備の維持管理 .....	8
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理 .....	8
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理 .....	8
3) 備品管理 .....	8
4) 委託先の管理 .....	8

IV 緊急時の対応 .....	9
1) 防犯への対応 .....	9
2) 防災への対応 .....	9
3) 事故の未然防止策 .....	9
4) 事故が発生した時の対応 .....	9
5) 緊急時への備え .....	9
V 効果的・効率的な施設管理 .....	11
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組 .....	11
2) 利用者数の推移 .....	11
3) 稼働率の推移 .....	11
VI 収支状況 .....	12
1) 施設の収支決算状況 .....	12
2) 団体の収支決算状況 .....	12
VII 総合評価 .....	13
評価結果のまとめ .....	14

## 第三者モニタリングについて

### 1 目的

本業務は、指定管理者による施設の管理運営が、協定書・仕様書等に沿って適切に行われているかを確認するとともに、事業・サービス等に係る評価を、専門的見地から検証することにより、市民満足度の高いサービスを提供することを目的とする。

### 2 評価方法

評価は、指定管理者による自己評価を踏まえた上で、第三者機関にて、協定書等の資料及び実地調査等によりモニタリングを実施し、モニタリング結果及び結果分析により把握した課題について報告書を作成した。

評価ランクは、以下の4区分とした。

評価ランク	配点	評価基準
S(優れている)	5点	指定管理者が実施している業務が、独自の工夫を加えるなど仕様書・協定書の要求水準を十分に満たしている
A(標準的である)	4点	指定管理者が実施している業務が、仕様書・協定書の要求水準を満たしている
B(やや劣っている)	3点	業務の一部に仕様書・協定書の要求水準に達していないものもあり、改善が必要である
C(早急な改善が必要である)	2点	実施している業務は仕様書・協定書の要求水準を満たしておらず、早急な改善が必要である

### 3 評価項目及びモニタリング業務のポイント

評価項目は、「Ⅰ 組織運営及び体制」、「Ⅱ 利用者サービスの向上」、「Ⅲ 施設・設備の維持管理」、「Ⅳ 緊急時の対応」、「Ⅴ 効果的・効率的な施設管理」、「Ⅵ 収支状況」の6項目と総合評価とした。

モニタリング業務に際し重視した点は以下の通りである。

- ①指定管理期間があることや少人数で運営している場合が多いなど、指定管理現場の特徴についての理解
- ②「現地調査当日にたまたまそうになっていただけ」といった言い訳を許さない、冷静な視点
- ③さまざまな現場がある中で、担当者が独自で行っている創意工夫への理解
- ④単に評価するだけでなく、「どうすればよくなるか」という改善発想に基づく確認

## 対象とした施設及び指定管理者の概要

### 1 施設概要

施設名称:川越市芳野台体育館及び川越市中高齢労働者福祉センター	
所在地	埼玉県川越市芳野台1丁目103番地57
体育館	体育館 延 768.15 m <sup>2</sup>
講習室	講習室 1 約 91 m <sup>2</sup> 定員 40 名 講習室 2 約 41 m <sup>2</sup> 定員 24 名
会議室	会議室 1 約 54 m <sup>2</sup> 定員 14 名 会議室 2 約 43 m <sup>2</sup> 定員 22 名
和室	和室 1 約 23 m <sup>2</sup> 定員 12 名 和室 2 約 15 m <sup>2</sup> 定員 6 名
研修室	研修室 1 約 63 m <sup>2</sup> 定員 40 名 研修室 2 約 63 m <sup>2</sup> 定員 40 名
トレーニング室	トレーニング室 約 138 m <sup>2</sup>
利用時間	午前 9 時から午後 9 時(火曜日から土曜日)まで 午前 9 時から午後 5 時(日曜日、祝日、休日)まで
休館日	月曜日、年末年始(12月 29 日から 1 月 3 日)

### 2 指定管理者の概要

名称:公益財団法人川越市勤労者福祉サービスセンター 平成 2 年 4 月 1 日設立(平成 4 年 5 月 11 日財団化、平成 24 年 4 月 1 日公益財団へ移行)	
所在地	埼玉県川越市芳野台1丁目103番地57
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・余暇自己啓発活動事業 (イベントの企画実施、各種施設料金の割引、資格取得経費の助成など)</li> <li>・在職中の生活安定事業 (共済給付、生活資金融資など)</li> <li>・健康の維持増進事業 (人間ドック・検診などの受診助成、スポーツ施設・健康浴場料金の割引など)</li> <li>・老後生活の安定事業 (年金相談会の開催など)</li> <li>・パートタイマー退職金事業</li> <li>・勤労者福祉施設等の運営管理に関する事業</li> </ul>
代表者	理事長 小谷野 和博
評議員	7 名(令和 3 年 9 月 1 日現在)
理事・監事	理事 9 名 監事 2 名 (令和 3 年 9 月 1 日現在)
本市における指定管理受託状況	川越市芳野台体育館 川越市中高齢労働者福祉センター

## 第三者モニタリング結果の総括

### 総合評価:A

全評価項目において概ね良好であり、期待水準通りの施設運営がなされている。施設は昭和60年築であり、老朽化が進んでいる。古い建物のため安全管理や運営効率という点で難しい状況にありながらも、職員の創意工夫により利用者が安全で快適に利用できる環境を維持している点は評価できる。今後も老朽化により設備不良の発生が予想されるため改善点でも指摘しているが、定期点検をしっかりと行い、不良部分の早期改善を図っていくことが施設の長寿命化へとつながっていくので細心の注意を払い、取り組んでいただきたい。

具体的な評価項目及び第三者評価機関によるコメントは次ページ以降に記載する。

## I 組織運営及び体制

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 設置目的	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解している。 ②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。	A	A	施設の設置目的を理解し、利用者の目線に立ったサービス提供を行うよう基本方針が示され、職員会議にて周知されている。
2) 事業計画書・事業報告書の公表	①事業計画書、事業報告書、決算書類等を公表している。	A	A	事業計画書、事業報告書、決算書類等は適切に作成され、公表されている。
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。 ②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	A	A	開館時間及び閉館時間は仕様書通り遵守されている。
4) 職員配置の考え方	①配置人数が、仕様書・協定書及び事業計画書の通りに運用されている。(当日人数ではなく、記録を確認) ②職員の入替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。	A	A	仕様書、事業計画書通りに人員は配置されている。
5) 職員の育成	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。 ③外部研修で得た情報を、他の職員に共有する仕組みとなっている。	A	A	研修については定期的に外部研修会に参加している。受講者は研修テーマに合わせて人選されている。受講内容については資料の回覧と月1回の職員会議にて共有されている。
6) 市との連絡調整に関する体制	①定期的に市との情報交換を行う日を設定している。 ②月次・年次の事業報告がもれなく行われている。	A	A	週1回は市の担当者と連絡調整の機会を取っている。月次・年次の事業報告は適切になされている。
7) 個人情報保護	①個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットに保管するなど、適切な管理がなされている。	A	B	個人情報の取り扱いについては年1回市の条例の抜粋版を職員に配布することで周知を行っているが、実務に即したマニュアル等を作成し、周知徹底することが望まれる。個人情報については鍵付きのキャビネットに適切に保管されているが、キャビネットの鍵を保管する保管庫の鍵が未施錠であったため施錠を行っていただきたい。

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
8) 経理業務	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	S	B	経費の出納帳への記載は適切に行われている。施設使用料として預かった現金については1日に3回、複数人でのチェックが行われ、厳密に管理されている。指定管理の別段口座、通帳・印鑑の保管場所も適切に行われている。 現金が入っている鍵の保管ボックスが入れられているキャビネットが施錠されていないので、施錠できる状態での管理が求められる。
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。			
	③指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。			
	④通帳や印鑑等は金庫に保管するなど、適切な管理がなされている。			

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
8) 施設使用料等の現金取り扱いについては、当日3回(昼・夕・夜)現金と利用許可申請書等との照合を行い、適切に管理しております。また、閉館時には、日計表を作成して1日分の現金照合を行い、さらに翌日には、前日分の現金と日計表の精査も行っており、複数のチェック体制を確保しています。 施設使用料等については、川越市との収納事務受託契約に基づき、別途現金出納帳を作成して区分管理を行い、適宜納入処理を行っています。	コロナ禍においては利用者の安全を第一にした運営を行うよう職員会議で周知している。 職員研修については隣接している協同組合が行う研修に無料で参加しており、「男性向け働き方見直し研修」等、社会情勢に即した幅広い研修を受講している。 研修の人選については立候補制をとり、立候補者がいない場合は研修のテーマをもとに人選している。



## Ⅱ 利用者サービスの向上

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 利用者アンケート等の実施と対応	<p>①利用者アンケート等を年一回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。</p> <p>②利用者アンケートの結果をとりまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。</p>	A	A	講座受講者に対してはアンケートを実施している(令和2年度については電話で実施)。幅広い意見を収集するため利用者全体のアンケート実施が望まれる。
2) 意見・要望の受付と対応	<p>①利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置に取り組んでいる。</p> <p>②アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。</p> <p>③過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられ、利用者に周知されている。</p>	A	A	意見箱を設置し、利用者の意見収集を行っている。投函が少ないことから利用者の目に付きやすい場所への意見箱の設置が望まれる。寄せられた意見及び事後対応については適切に年度ごとの事業報告書に記載され、市への報告がなされている。
3) 施設利用者の平等利用の確保	<p>①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。</p> <p>②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、わかりやすく情報を発信している。</p>	A	A	施設の目的である勤労者の利用を重視するが一般住民の利用も広く受け入れている。パンフレット及びホームページにより利用料金について情報発信がなされている。
4) 提案事業	<p>①事業計画書で提案した提案事業の実施回数と、同等レベルになっている。</p> <p>②提案事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。</p>	S	A	令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催数が制限されているが、それ以前は事業計画書にて提案されている内容と同等レベルで実施されている。
5) 自主事業	<p>①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同等レベルになっている。</p> <p>②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。</p>	—	—	実施事業については全て提案事業のため、評価対象外とする。
6) 地域住民と交流・連携する取組	<p>①地域住民・学校・団体などと協働事業を実施している。</p>	S	S	地元の懇話会に参加し地域住民との懇親を図るとともに施設利用のPRを行っている。川越市国民健康保険課と共催し、特定保健指導事業を行い、地域住民の健康維持に貢献している。

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
7) 広報・PR活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	A	A	指定管理者が発行している機関紙や隣接している協同組合が発行している広報紙に利用推進の記事や広告を掲載している。
	②現在行っている広報についての効果測定や新たな広報手段の検討を行っている。			
8) 職員の接遇	①挨拶や対応の際の言葉遣い、態度が丁寧である。	A	A	受付及び電話対応は問題なく対応できており、従業員の服装も適切である。
	②電話対応の際の対応が丁寧である。			
	③従事者の服装は適切である。			
9) 利用者サービスの向上に関する取組	①利用者のサービス向上や新たな取組について職員が検討する機会を定期的に設けている。	S	A	月1回の職員会議で利用者サービス向上の意見交換を行っている。また、トレーニング室におけるトレーニングメニュー等の共有が行われている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>4) 一部の教室(4教室)において、職員が講師を担うことで、受講料の抑制を図っています。</p> <p>6) 地元の懇話会に参加し、事業の案内や施設利用のPRを行っています。</p> <p>敷地内に隣接する協同組合と共催事業として、工業団地内企業の従業員を対象とした「集団健康診断」(年2回)と「インフルエンザ予防接種」(年2回)を実施しています。</p> <p>川越市国民健康保険課との共催事業として、特定保健指導事業「ときも健康教室」と「ときも健康OB教室」の運動実技指導を職員が月2回実施しています。</p> <p>9) トレーニング室には、トレーニング指導士の資格を有する職員を配置し、利用者に、器具の正しい使用方法や注意事項などの指導を行っています。また、希望者には、一人ひとりに合ったトレーニングメニューの作成支援を無料で行っています。</p> <p>駐車場の利用状況を把握し、必要に応じ職員が車の誘導や案内を行い、未然に事故や混乱を防ぐように努めています。</p> <p>体育館の予約時に利用目的(競技種類・内容)の確認と適切な利用面積を提示することにより、有効な貸出面積の活用、防球ネットを活用した安全性の確保、利用者同士のトラブル防止に努めています。</p> <p>体育館の夏の暑さ対策として、大型扇風機(工場扇)の無料貸出を行っています。</p> <p>月に1度の職員会議で、職員間の情報共有を図っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートについては対象が講座受講者のみとなっていることから、幅広い意見収集のため貸室利用者等の来館者全員を対象としたアンケートを定期的の実施すべきである。</li> <li>意見箱は設置されているものの、目に付きにくい場所に設置されているため意見の投稿が少ないことから、意見箱の増設や設置場所の移動を検討していただきたい。</li> <li>講座については多数計画していたものの、新型コロナウイルス感染症の影響により前年度開催できなかった講座の補講として20教室及び今年度の事業として4教室のみの開催となっている。</li> <li>体育館のホームページは作成されているものの、SNS等の配信はされていない。スマホ等を活用した広報活動を検討していただきたい。</li> </ul> <p>SNS等の利用により、動画の配信や小まめな情報発信が可能となることから、健康を増進するストレッチ動画配信などIT化がすすむ社会情勢を踏まえた利用者サービスの検討をしていただきたい。</p>

### Ⅲ 施設・設備の維持管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり に、管理・点検が行なわれている。 ②目に見える損傷等がなく、利用 者が安全に利用できる状態が保 たれている。 ③定期点検等で報告された不具合 等が適切に処理されている。	A	B	点検は仕様書通り適切に行われており、概ね利用者が安全に利用できる状態が確保されている。しかし、トレーニング室のレッグプレスのワイヤが令和3年2月の定期点検において交換を求められているもののまだ交換されていないので、早急な対応が求められる。
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり に、管理・点検が行なわれている。 ②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪 臭等がなく、美観が保たれている。	S	A	日常的に利用後に清掃及び消毒が行われ美観が保たれている。定期清掃についても仕様書通りに実施されている。
3) 備品管理	①備品台帳に記載されている備品 が、全て揃っている。(3点以上 を現物確認) ②施設の備品に目に見える損傷等 がなく、良好な状態を保っている。	A	A	備品台帳において適切に管理されている。
4) 委託先の管理	①設備の保守・点検や清掃を外部 業者に委託している場合、委託 先が行った点検や修繕の内容を 職員がチェックする体制となっ ている。	A	A	委託先の行った業務について、職員が必ず確認を行っている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
2) 利用者が快適に施設を利用できるよう週2回の日常清掃と年3回の定期清掃(ワックスがけ等)を業者に委託し、館内の美化に努めています。また、職員も日常清掃を随時行い、館内の美化に努めています。 体育館内については、利用後のモップがけを利用者に依頼し、協力を得ながら、体育館内の美化に努めています。	施設は老朽化しているが、日常点検、清掃により十分に美観が保たれている。利用者による使用により施設に損傷が発生した場合は、同様の損傷が発生しないよう注意喚起を促すなど、点検により損傷箇所を把握し、再発の防止を行っている。

#### IV 緊急時の対応

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 防犯への対応	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行なわれている。 ②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。	A	A	警備については仕様書通り適切に行われている。
2) 防災への対応	①防災に関するマニュアル等が整備されている。 ②防災に関するマニュアル等に基づき、避難訓練等を定期的の実施している。 ③災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。 ④災害時の地域や関連機関との連携体制を整備している。	A	A	災害等緊急時における対応マニュアルを作成し災害時の対応を周知している。 避難訓練は適切に行われ、訓練時に体制の確認を行っている。
3) 事故の未然防止策	①事故防止のチェックリストやマニュアル等を整備している。 ②過去に発生した事故の内容や対応事例をもとに、原因分析を実施し、事故防止のための取組を行っている。	A	A	事故防止のため日常点検にて危険箇所の点検を行っている。トイレ等事故が発生しやすい場所にブザーを設置し、事故防止、早期対応に取り組んでいる。
4) 事故が発生した時の対応	①事故発生時の連絡体制を確保している。 ②事故対応マニュアル等を整備し、事故発生時の対応を明確に定めている。 ③AEDの取扱研修など、利用者の体調急変や怪我などの際の対応について、研修や訓練等を定期的に行っている。	A	A	事故発生時には常勤職員もしくはトレーニング指導士にすぐに報告する体制が周知されている。 常勤職員及びトレーニング指導士は日本赤十字「救急法救急員」の資格を取得し事故発生時の対応については熟知している。
5) 緊急時への備え	①消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用備品が定期的に点検・整備されている。	S	A	消防設備等は適切に点検・管理されている。現在事務所に置かれているAEDについては、利用者に見えやすい受付等に置かれることが望まれる。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
5) 不測の事態に備えて、職員間の緊急連絡網を作成しています。また、敷地内に隣接する協同組合と市との緊急連絡体制も整備しています。 自主検査チェック表を作成し、施設内の設備火気関係や避難口等の点検を定期的に行っています。 職員2名が、日本赤十字社「救急法救急員」の資格を有しており、基本的な救命手当と応急手当の方法を習得しています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症対策については、入場時に消毒、検温を行い、換気をすることや感染症対策に係るポスターでの注意喚起を行っている。また、貸室に関しては利用定員を通常時の半分としている。</li> <li>避難訓練については2月と9月に隣接する協同組合と合同で訓練を実施している。</li> <li>災害時や事故発生時の連絡体制については、月1回の職員会議にて確認がなされているが、緊急時に迅速に</li> </ul>

<p>トイレやシャワー室には緊急呼出ブザーを設置し、緊急時に職員が速やかに対応できるよう徹底しています。</p> <p>各消火器置場には、文章だけではなく、正しい使用方法を図解したものを掲示し、容易に消火器を使用できるよう工夫し対応しています。</p> <p>トレーニング室の利用者に対し、「緊急連絡先カード」を提出していただき、偶発的な事故等が発生した際、関係者への連絡が迅速にできる体制を整備しています。</p>	<p>対応できるよう体制図を作成し、職員が緊急時の対応について常時確認できる仕組みが望まれる。</p>
--	---

## V 効果的・効率的な施設管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	S	A	電気需給契約事業者の変更により年間60万円程度の削減を行った。
2) 利用者数の推移	①利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。 ②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。	A	—	新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休止のため利用者が減少しており、評価対象外とする。休講中も講座参加者へ電話にて再開後の参加を呼び掛けており、早期回復が見込まれる。
3) 稼働率の推移	①施設の稼働率が例年と同等かそれ以上に推移している。 ②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。	A	—	新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休止のため稼働率が減少しており、評価対象外とする。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>1) 電気需給契約事業者の切り替え(平成29年3月に実施)や蛍光灯照明器具のLED化、こまめな消灯など節電対策を進めています。</p> <p>トイレの手洗い水栓を自動水栓に交換し、節水にも取り組んでいます。</p> <p>軽易な修繕については、職員が自ら行い、経費の節減に努めています。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休止や開館時間の短縮により利用者が減少しているが、講座利用者へ電話による講座再開後の参加の呼び掛けや隣接する協同組合を通じた企業利用の促進を行っており、新型コロナウイルス感染症の影響緩和後は利用者及び施設稼働率の回復が見込まれる。</p>

## VI 収支状況

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	A	A	決算は黒字決算である。
2) 団体の収支決算状況	①経常利益率(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。 ②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。 ③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。	A	B	経常利益率がマイナスになっているが、公益財団法人である指定管理者の事業特性及び社会的役割や施設の収支状況が黒字計上されていることを考慮すれば、特段懸念ないものである。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
1) 光熱水費の節約や複数の業者からの見積り徴取による業者選定など、経費の適切な執行を図っています。また、施設目的事業の実施においては、収支が赤字になることが無いよう努めています。 2) 公益法人会計の収支相償を満たしつつ、適切な財政運営に努めています。	コロナ禍にありながらも経費削減に努め川越市芳野台体育館、川越市中高年齢労働者福祉センターともに黒字を計上している。 団体の収支については経常利益率が赤字となっているが、自己資本比率87.3%と財務の安全性は極めて高く、事業の継続という点については問題ない。

## VII 総合評価

指定管理者によるコメント	評価
<p>・施設管理にあたっては、関係法令等及び業務仕様書等を遵守し、公の施設としての設置目的に配慮しながら適正な管理運営に努めております。また、豊富な実績と蓄積された経験を生かし、利用者サービスの向上を積極的に図りながら、効果的かつ効率的な施設管理に努めております。</p> <p>・施設は開設35年以上が経過し、設備の老朽化も著しい状況にあることから、定時的な施設内巡視や利用者の声を伺い、危険箇所の早期発見対応に努め、利用者の安全が確保できるよう適正な施設管理に努めております。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大に伴う施設の管理運営にあたっては、感染防止の観点から、施設利用にあたってのガイドラインを策定し、職員はもとより利用者への周知徹底を図るとともに、入館時の検温、消毒の励行、施設内での三密回避などの感染対策に協力を得るとともに、利用人数制限を設けるなど利用者が安全かつ安心して施設を利用できるよう努めております。</p>	A
第三者評価機関によるコメント	評価
<p>月1回行われている職員会議にて運営方針や各種の注意事項、利用者サービス向上の意見交換が行われている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症による影響は大きく、令和2年度においては4月、5月は全館休止した。その影響により利用者及び施設稼働率も大幅に低下している。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響下においても講座受講者に電話でコンタクトを取り、再開後の参加を呼び掛けるなど前向きな取組を行っていることから影響緩和後の回復が見込まれる。</p> <p><b>【優れている点】</b></p> <p>○地域団体との交流 隣接する協同組合及び地元懇話会との会合等に出席し地域団体との親交を図りつつ、同時に施設のPRを効果的に行っている。また、特定保健指導事業を行っており、地域の住民、勤労者に対する健康増進に大いに寄与している。</p> <p>○講座受講者への電話勧誘 新型コロナウイルス感染症の影響により講座が実施できない間も電話により講座開始の目途や参加への勧誘が行われていた。講座の参加は高齢者が多いため、このような活動は、高齢者の安否確認や社会参加にも役立つことから、新型コロナウイルス感染症の影響がなくなった後も、引き続き取り組んでいきたい。</p> <p><b>【改善が望まれる点】</b></p> <p>○広報活動について 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少している。新型コロナウイルス感染症による影響緩和後の回復に向けて、現在、紙媒体のみの広報活動となっているがSNS等のIT化に対応した広報活動を検討していただきたい。</p> <p><b>【早急に改善が望まれる点】</b></p> <p>○運動機具の交換 定期点検にて交換の指摘があったレッグプレスのワイヤについては即時交換をしていただきたい。</p> <p>○鍵の保管 個人情報や現金が入っているキャビネットの鍵の保管場所が施錠されていないので、施錠を行う管理体制への変更を対応していただきたい。</p>	A



## 評価結果のまとめ

S:5点 A:4点 B:3点 C:2点

評価項目		自己評価	第三者評価
I 組織運営及び体制 (第三者評価 平均点 3.7)	1) 設置目的	A	A
	2) 事業計画書・事業報告書の公表	A	A
	3) 適正な開館時間	A	A
	4) 職員配置の考え方	A	A
	5) 職員の育成	A	A
	6) 市との連絡調整に関する体制	A	A
	7) 個人情報保護	A	B
	8) 経理業務	S	B
	自己評価	S:1 項目 A:7 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:6 項目 B:2 項目 C:0 項目	
II 利用者サービスの 向上 (第三者評価 平均点 4.1)	1) 利用者アンケート等の実施と対応	A	A
	2) 意見・要望の受付と対応	A	A
	3) 施設利用者の平等利用の確保	A	A
	4) 提案事業	S	A
	5) 自主事業	-	-
	6) 地域住民と交流・連携する取組	S	S
	7) 広報・PR活動	A	A
	8) 職員の接遇	A	A
	9) 利用者サービスの向上に関する取組	S	A
	自己評価	S:3 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
第三者評価	S:1 項目 A:7 項目 B:0 項目 C:0 項目		
III 施設・設備の維持 管理 (第三者評価 平均点 3.7)	1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	A	B
	2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	S	A
	3) 備品管理	A	A
	4) 委託先の管理	A	A
	自己評価	S:1 項目 A:3 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:3 項目 B:1 項目 C:0 項目	

評価項目		自己評価	第三者評価
IV 緊急時の対応 (第三者評価 平均点 4.0 )	1) 防犯への対応	A	A
	2) 防災への対応	A	A
	3) 事故の未然防止策	A	A
	4) 事故が発生した時の対応	A	A
	5) 緊急時への備え	S	A
	自己評価	S:1 項目 A:4 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
V 効果的・効率的な 施設管理 (第三者評価 平均点 4.0 )	1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	S	A
	2) 利用者数の推移	A	-
	3) 稼働率の推移	A	-
	自己評価	S:1 項目 A:2 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:1 項目 B:0 項目 C:0 項目	
VI 収支状況 (第三者評価 平均点 3.5 )	1) 施設の収支決算状況	A	A
	2) 団体の収支決算状況	A	B
	自己評価	S:0 項目 A:2 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:1 項目 B:1 項目 C:0 項目	
VII 総合評価		A	A