

# 令和2年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

## ●施設概要

施設名	古河市三和健康ふれあいスポーツセンター、三和野球場及び三和農村環境改善センター	施設所管課	スポーツ振興課		
指定管理者名	古河・三和健康づくり運営企業体	指定期間 (評価実施年)	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日
			(指定期間 5 年 のうち 1 年目)		
施設設置目的	スポーツの普及振興を図り、市民の健康と福祉の増進に寄与する。				
主な実施事業	三和健康ふれあいスポーツセンター、三和農村環境改善センター及び三和野球場の施設管理及び貸出業務、各種スポーツ教室の開催				

## ●実績報告

開館・ 開園日数	利用人数 (人)	利用団体数 (団体)	減免数 (件)	指定管理料 (円)	指定管理者の収支状況			備考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
249	66,543	1,255	1,002	112,189,000	130,710,137	131,237,040	△526,903	コロナウイルス感染防止による休館・利用制限あり

## ●管理運営状況

項目	評価基準(評価の観点)	評価内容				
		自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント	
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である	A	類似施設を数多く管理してきた知識(ノウハウ)や長く施設を運営してきた経験と信頼を存分に活かしつつ、施設が担っている役割を十分理解した上で、社会を取り巻く環境や地域性を考慮した管理・運営に努めています。	A	現在の社会環境や地域性を考慮したスポーツ施設として市民の健康増進及びスポーツ振興に寄与している。
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている  ・利用時間・開館日は協定書を遵守している ・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である ・予約方法・受付方法は的確である	A	契約時間外の開閉館時間の対応については、新型コロナウイルス感染症予防による臨時休館や大会、イベントなどの開催自粛に伴い、例年より対応事例が減少(年間3件)していますが、可能な限り利用団体の要望にお応えできるよう特殊な環境下においても柔軟に対応させていただきました	A	利用の公平性を確保した透明性の高い運営を行っている。また、新型コロナウイルス感染予防のため施設閉鎖等がある中で、各団体への対応を適切に行っている。
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている  ・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている	B	新型コロナウイルス感染症予防について、多くの対策を講じ、実施しました。多くの利用者からご理解、ご協力をいただく中で、様々なご意見をいただき、その都度、考察を重ね、感染症予防と利便性を考慮しながら対応を行いました。	A	利用者等から寄せられた苦情及び要望に応える体制を整えている。また、よりよい施設の環境づくりのため利用者アンケートを実施している。
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である  ・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている ・情報公開規程が策定されている	A	個人情報は、個人情報マニュアルに基づき、厳重に管理しています。施設を管理する上で、さまざまな個人情報を取り扱っていますが、情報の漏洩が利用者離れや施設の信用失墜に繋がらないよう必要かつ適切な措置を講じるとともに、従業員への教育も徹底していく必要があると考えています。	A	個人情報は、マニュアルに基づき、適切な管理をしている。
	利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている  ・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年1回の避難訓練を実施している	A	1日3回実施している定期巡回に加え、館内の消毒を実施(原則1日3回)し感染症予防にも努めました。温水プールに関しても、プール槽内の排水口・スロープ(出入り用階段)の点検(1日3回)の実施や、利用毎にロッカーやトイレの消毒を実施しました。また、点検等の結果から異常が認められる場合には、早期に修繕、改修などの対策を講じるものとし、利用者の安全確保を最優先として各種対策に取り組んでいます。	A	プールやアリーナにおける安全管理の徹底等、日常的に各種対策に取り組み、利用者が安全に利用できるよう努めている。
	危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている	A	事故・災害等の対応については、様々な事態を想定した上で業務を遂行しています。危機管理マニ	A	火災及び地震等の災害時の危機管理体制を構築し、マニュアルの作成及び従業員の訓練等を行っ

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルが策定、更新されている</li> <li>・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている</li> <li>・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている</li> </ul>		<p>アルに関しては、全従業員が確認できるところに掲示するとともに、フローチャートを作成することで、有事の際にとるべき行動(連絡系統)を明確にし、迅速かつ確に行動できるよう努めています。</p>		ている。
3. 管理運営体制	人員体制	<p>管理運営内容と整合した職員体制がとられている</p> <p>必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている</p> <p>人件費の設定は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務遂行のための適切な職員体制がとられている</li> <li>・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している</li> <li>・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している</li> </ul>	A	<p>人員配置については、事務量に応じた定期的な見直しを行い、必要な人員をサービスの量に応じて確保していくよう努めています。また、施設内には終日、業務を統括できる責任者を常時配置することで、滞りなく業務が遂行できるよう努めるとともに、接客(サービス)の質が落ちないように配慮しています。また、定期的な館内の消毒実施のため、従業員の増員を図り、臨時休館中においては利用者からの問い合わせなどの電話対応のため、必要最小限の人員を配置するなど柔軟な対応を心掛けました。</p>	A	業務遂行のための適切な人員配置が行なわれている。また、勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している。
	人材育成	<p>職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の育成、資質向上のための研修を実施している</li> <li>・職員の技術向上のための研修を実施している</li> <li>・利用者に対して気持ちの良い対応をしている</li> </ul>	B	<p>新たに業務に従事する従業員には研修を実施するとともに、研修シートを活用することで、業務習得の偏りを防止しています。従業員が個々の能力と求められている役割を最大限発揮して、質の高い接客(サービス)を提供できる環境を整えていくことで、市民に信頼される従業員の育成に励んでまいります。</p>	B	<p>接遇、個人情報保護、安全管理など、様々な研修を実施している。今後についても、更なるサービス向上に向けた人材育成や必要なスキルを身につけられるような環境整備に努めていただきたい。</p>
	施設の維持管理	<p>施設の機能維持、物品管理の方策は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設を清潔で衛生的に保っている。</li> <li>・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している</li> <li>・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている</li> <li>・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している</li> <li>・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している</li> </ul>	A	<p>定期巡回等を行い日常的に施設の状態を確認し、常に良好な状態を確保できるよう配慮しています。可能な限り自主修繕を行い、修繕費の削減につなげています。また、利用者への貸出物においても使用方法の誤りによる破損等を防止するため、準備や片付けの際は従業員が立ち会いを行っています。その他、利用者から備品や設備に関する要望があった際は、優先順位を十分に考慮した上で、交換を検討しています。</p>	A	<p>施設を安全かつ安心して利用できるよう、日常的に清掃や施設内のチェックなどを行っている。また、施設の機能維持に必要な法定点検を含む定期的な点検を行っている。</p>
	業務委託	<p>再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である</p> <p>再委託業務の成果確認の方法は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている</li> <li>・再委託業務の成果確認を実施している</li> </ul>	A	<p>再委託については、法令の遵守や必要かつ十分なサービスの提供が確保されるよう配慮するとともに、コスト削減の観点から、基本的に数社から見積もりを取り業者を選定しています。また、問題発生時の迅速性及び施設に対する認識度を踏まえ、可能な限り地元業者に依頼することで、地域と一体となった運営を心掛け、地域の活性化につなげていきます。</p>	A	再委託の委託方法及び委託先等は適切である。
	広報・PR	<p>利用者の増加を図るための広報計画や数値目標が適切である</p> <p>魅力的なサービスや利便性向上につながる提案がなされている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している</li> <li>・利用促進の取り組みの成果を把握している</li> </ul>	A	<p>効果的な広報・宣伝活動を行うために、施設利用者に発信するもの、市内に発信するもの、市を超え広域に発信するものに分類し、活動内容をわかりやすく、効果的に提供しています。また、コンプライアンスに配慮しながら SNS(インスタグラム)を活用し、施設情報等(休館情報等)をいち早く発信しています。自主事業についても、SNS や館内ポスター等を積極的に活用し、事業のPRをすることはもちろん、社会や地域のニーズを考慮した上で(既存団体の活動を圧迫しない範囲で)定期的な見直しと改善を図り、利用促進につなげています。</p>	A	<p>施設のPR及び情報提供のため、SNS等を活用し、幅広く積極的な広報宣伝活動に努めている。</p>
施設の活用	<p>施設の利用拡大のための事業、または自主事業の取組が検討されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる</li> </ul>	A	<p>自主事業のプログラムは多岐にわたっており、幅広い年代の人が利用している。</p>	A	<p>自主事業のプログラムは多岐にわたっており、幅広い年代の人が利用している。</p>	
5. 効率性	経費削減・収支バランス	<p>経費節減のための方策は、無理がなく実現可能なものである</p> <p>設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入は当初見込みと乖離していない</li> <li>・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない)</li> <li>・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している</li> <li>・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている</li> <li>・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている</li> </ul>	B	<p>スポーツセンター(館内)のLED化など、中長期的な修繕計画に沿って経費の削減に取り組んでいますが、削減によりサービスの低下や施設の不備を生み出さないよう、従業員一人ひとりが問題意識を持ち、継続的な経営戦略として施設管理に努めていくことが必要だと考えています。また、新型コロナウイルス感染症対策に対する補填金等を有効活用し、より安全に安心して利用できる環境を整え、今後もアリーナの貸出時間区分の変更や照明代徴収の景況を考慮しながら、より良いサービスの提供を第一に考え、業務の改善と経費の削減を同時に取り組むことで、削減効果を最大限発揮できるような体制を構築していきます。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症対策に対する補填金等を有効活用し利用者にとってよりよい環境づくりに努めていた。なお、新型コロナウイルス感染症の影響等により、収支状況がマイナスになっているが、このような状況下においても安定的なサービスとコストバランスの最適化に努めていただきたい。</p>

【評価基準】

SS	優良: 仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良: 仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通: 仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分: 仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備: 仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

<p>指定管理者</p>	<p>1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による「新しい生活様式」の中で、可能な限り利用者へ安心して利用していただけるよう様々な予防対策を常に講じながら管理運営を行ってまいりました。また、計画していた新規自主事業教室の開催やトレーニング室のリニューアルを行い、当初期待していたほどの利用者の増加は見込めませんでした。減少した利用者数を少しでも回復できるよう尽力してまいりました。</p> <p>アンケートについては実施期間と臨時休館が重なり、例年よりも実施期間が短い中での実施となり、利用者数の減少も相まって回収率が減少しています。外出自粛要請が出ている中で、施設利用(来館)の目的として、「健康づくり」「体力向上」という回答が60.6%と約6割を占めており、特殊な環境下においても運動に対する意欲は例年と変わらない様子が見受けられました。また、トレーニング室のリニューアルにともないトレーニング利用の割合が増えたことから(令和元年度4.7%⇒令和2年度12.3%)、「痩せる」という回答が13.5%となり前年度の5.9%より大きく上昇しており、外出自粛における運動不足から自身の体調(体重)を気にされている方も多く見受けられました。</p> <p>次年度につきましては今後も懸念される新型コロナウイルス感染症に対する対応や予定されているアリーナの空調設備設置工事にともなう利用制限等による利用者数の減少が想定されることから、引き続き徹底した感染症予防対策を講じながら利用者が安心して活動できる場所を提供し、利用者の運動や健康に対するニーズに新たなサービスなどで積極的かつ柔軟に対応していきます。</p>
<p>所管課</p>	<p>事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症予防対策による施設利用の制限等があり、利用者は減少したものの、利用者の安心安全を最優先に考え、感染症対策等において日々尽力されていた。</p> <p>利用者アンケートの実施は、利用目的やニーズの把握が可能となり、利用者の増加やリピーター獲得に繋がるため、継続的な実施と活用に努めていただきたい。</p> <p>なお、トレーニング室利用者の増加については、リニューアルおよびSNS等を活用した積極的な広報宣伝活動の効果が表れており、経営努力が認められる。</p> <p>また、今後についても、適切な新型コロナウイルス感染症対策を継続するとともに、アリーナ空調設備工事による利用制限もあることから、さらなる経費削減等の取り組みにより効果的な経営努力を求めます。</p>