

令和3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 2 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)	
275	50,059	1,415	1,131	114,449,754	129,643,478	129,620,059	23,419	新型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				
	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	S	契約時間外の開閉館時間の対応については、アリーナの空調設置工事のため、令和4年1月からの再開となり、年間の件数は例年より少なくなりましたが、可能な限り利用団体の要望にお応えできるよう柔軟に対応させていただきました。	A	新型コロナウイルス感染症対策にともなう休館および利用制限やアリーナの空調設置工事により施設が自由に利用できない中、各団体へ公平で柔軟な対応を適切に行っていた。なお、評価については、仕様書等の業務要求水準どおりに行われているものとし評価はAとする。
		・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				
	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	B	前年度に続き、新型コロナウイルス感染症予防についての対策を実施してく中で、利用者よりご理解をいただきながら、対策をまいりました。否定的なご意見に対しても真摯に受け止め、安全とのバランスを保ちながら、対応させていただきました。	B	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。今後についても、苦情・要望等に対して迅速にご対応いただきたい。
	・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				
	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	A	個人情報、個人情報マニュアルに基づき、厳重に管理しています。個人情報のデータを取り扱うPCは独立したものを使用し、ネットワークなどの影響を受けないように取り扱っています。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	個人情報の取扱いについては、適切に管理されており、職員についてもマニュアルに遵守し運用されている。
	・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					
	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	A	前年度同様に館内の消毒を徹底して実施し、感染症予防にも努めました。温水プールやトレーニング室に関しても、プール排水溝やスロープなどの設備やトレーニング機器等の点検と合わせ、消毒を実施しました。また、故障や破損した物に関しては、安全性の優先順位を考慮し、利用者の安全確保を最優先として修繕等を行っています。	B	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。避難訓練については未実施のため、消防法に基づき実施すること。
	・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				
	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	従業員全員が危機管理についての認識を持ち、有事の際に迅速に対応ができるよう様々な事態を想定した上で業務を遂行しています。危機管理マニュアルに関しては、従業員研修の段階で研修項目に設定し、共通認識として把握できるよう取り組んでいます。	A	危機管理マニュアルについて、従業員へ徹底されており、緊急時にも適切な対応ができるよう運用されている。
	・危機管理マニュアルが策定、更新されている					
	・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					
	・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている					

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>	A	<p>人員配置については、業務に滞りが出ないように定期的に見直しを計りながら実施しました。通常時は清掃や消毒作業の実施のため増員を図り、臨時休館時には電話対応等の必要最低限の人員配置を心がけました。また、トレーニング室へも常駐者を配置するなど、安全に配慮しながら柔軟に対応してきました。</p> <p>3 施設の中核となるスポーツセンターの事務所には業務を統括可能な責任者を常時配置し、対応やサービスに滞りがないように努めています。</p>	A	<p>業務遂行のための適切な人員配置が行なわれている。</p> <p>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。</p>				
	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>					A	<p>新しく雇用した従業員へは研修シートをもとに研修を実施し、実施内容に偏りが無いように研修を行っています。また、研修後も定期的に研修項目の理解を確認し、確実な業務遂行を図っています。</p> <p>また、全ての従業員を対象に日本赤十字社の指導員による安全講習を実施し、利用者が安心して施設をご利用できるように取り組みました。質の高い接客(サービス)と安心安全を提供できる環境を整えるよう努めています。</p>	A	<p>休館期間を利用し、従業員への人材育成の観点から接遇、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>								
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>	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	<p>再委託の委託方法及び委託先等は適切である。</p>					
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>					A	<p>特殊な状況下においても常に新しい情報を提供できるように努め、情報の更新や発信をしています。情報を提供する対象により効果的な発信方法を精査し、素早く幅広い対象へ発信する際はSNS(インスタグラム)を有効活用しています。また、インターネットなどにゆかりのない高齢の方等へはわかりやすい館内ポスターやチラシの配布などで周知しています。合わせてSNSに限らず、施設より発信する情報においては、発信に至るまでの確認を幾重にも行い、コンプライアンスへの配慮を徹底して行っています。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、社会情勢等を考慮したうえで随時、見直しと改善を図りながら利用促進につなげています。</p>	A	<p>社会情勢や多様化するニーズに応えながら、施設のPRおよび情報提供のため、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>	A	<p>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</p>	A	<p>新型コロナウイルス感染症対策にともなう休館および利用制限や施設改修工事があり施設利用に制限があるなか、新たな自主事業展開を推進し、利用促進に努めていた。</p>					
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>					B	<p>修繕計画に沿って経費の削減に取り組んでいます。あわせて削減により利用者へのサービスの低下や施設の不備による安全性の阻害等が起こらないように経費とのバランスを判断し実施しています。また、新型コロナウイルス感染症対策や空調工事によるアリーナ利用の休止、プール改修工事によるプール利用の中止等、特殊な状況に対する配慮も考慮しながら、利用者へのサービスを第一に考え、業務の改善と経費の削減を同時に取り組めるような運営に努めています。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響等により、適切な収支バランスを取ることは難しいことであるが利用者のサービス低下に繋がることなく様々な経費節減に努めていた。</p> <p>また、利用者へのサービス向上のため、利用者へ寄り添った施設運営をされていた</p>	
	<p>・利用料金収入は当初見込みと乖離していない</p> <p>・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない)</p> <p>・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している</p> <p>・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</p> <p>・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている</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>前年度に続き、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、臨時休館や市外利用制限等の状況の中で、利用者の方へ可能な限り安心と安全を提供できるよう、利便性と予防対策のバランスを考慮しながら、尽力してまいりました。また、を行い、空調工事によるアリーナ利用の中止に対する対策を実施してきました。</p> <p>アンケートについてはおおよそ同期間での実施となった前年度の結果と比べると回収率も飛躍的に上がっており(前年度 1.9%から今年度 44.0%)、1年間をかけて少しずつ利用傾向が戻ってきている様子が伺えました。施設利用の目的としては回収率が上がった中でも、全体の比率は大きく変わっておらず、特殊な環境下においても施設の存在意義は変わらずに示すことができていると感じています。また、利用形態として団体利用が大幅に増えた(回答数前年度 41 件から今年度 106 件)ことや、個人利用の件数も増えた(前年度 0 件から今年度 25 件)ことから利用者の活動意欲が高まっている様子も確認できました。</p> <p>次年度については、プール改修工事によるプールの中止に伴い、個人利用やプールを使用した自主事業教室の実施が困難であることから、利用者の減少も予想されるため、プールの利用に代わるようなサービスや自主事業教室の展開を考察していきます。また、新型コロナウイルス感染症予防対策についても、社会情勢を正確にくみ取り、利用者の反応等を確認しながら、慎重に対策を講じていきたいと考えています。</p> <p>どのような状況下においても、施設に求められている役割を正確にとらえながら、安定性と持続性を両立し、確かな運営を実現していきます。</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対策にともなう休館および利用制限や施設改修工事があり施設利用に制限があるなか、利用者の安心安全を最優先に考え、利用者ニーズを的確に捉え新たな自主事業展開に努めていた。また、目まぐるしく変わる社会や事業環境のなか、様々なアイデアを出しながら新教室や小規模イベントなどの新規自主事業やトレーニング室の利用方法の更新等の構築をされていたことはとても評価が高い。</p> <p>なお、利用者アンケートの実施については、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。施設のPRIについて、幅広い年代にも対応できるよう、各種媒体を活用し利用促進を図りながら、公共施設ということを念頭にコンプライアンスにも重点を置きながら効果的な広報活動をされていた。</p> <p>今後についても、利用者が安心安全に施設を利用できるよう、危機管理に努めをするとともに、引き続き経費削減等の取り組みにより効果的な経営努力を求める。</p>