

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	古河市中心運動公園温水プール	施設所管課	教育部スポーツ振興課		
指定管理者名	一般財団法人古河市地域振興公社	指定期間 (評価実施年)	令和3年4月1日 (指定期間)	～ 1年	令和4年3月31日 (うち 1年目)
施設設置目的	市民の健康増進・体力向上及び水とのふれあい、家族のふれあいの場の提供				
主な実施事業	施設の維持・管理運営に関すること				

●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)	
222	20,362		929	69,051,000	74,761,166	73,161,358	1,599,808	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	A	他施設で得たノウハウなどを生かした運営に努めるとともに、条例・仕様書等の規定を遵守した管理運営を行ってまいりました。コロナ禍での施設休館や利用制限により、昨年度に続き、収入は厳しいものとなりました。	A	新型コロナウイルス感染症対策による施設休館や利用制限のため、厳しい財政状況を余儀なくされたが、施設管理全体の管理実績について豊富な経験を有しており、安定的な運営管理に努めていた。
	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	A	利用時間・開館日は協定書を遵守しておりますが、繁忙期においては時間を延長して営業しております。様々な周知については、市広報誌への掲載・公式ホームページ・ポスター掲示などの情報提供をしております。	A	管理運営の基本的事項については、基本協定・年度協定及び仕様書を遵守しており、公平性の確保に努め、利用者の意見等を反映した取り組みを行っていると思われる。
		・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	A	お客様とのコミュニケーションを大切にしながら、また、繁忙期には利用者アンケートを実施し、様々なご意見の収集を行いました。こうして収集したご意見を参考に運営方法の改善に努めました。利用者からの苦情等があった場合は、状況を把握し、迅速かつ親切丁寧な対応を心がけております。苦情については報告書を作成し、対応内容を記録しております。	A	利用者とのコミュニケーションを大切に、苦情や要望等の対応についても、迅速かつ丁寧な対応が取られていた。 また、利用者にとってよりよい環境づくりのため実施時期などを考慮し利用者アンケートを実施している。
		・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				
	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	個人情報保護マニュアル、個人情報に関する内規が策定されており、これらを遵守するよう徹底しております。また、情報公開規程も策定されています。	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	利用者の安全確保のために、日常的に点検を行うとともに、専門部分の点検は、各種専門業者に依頼し、定期点検を行っています。異常が見つかった場合には、立入禁止にするなど早急に対応するよう努めています。 万一の溺水事故等にそなえ、随時、救命訓練を行なっています。 年2回(8月・2月)の避難誘導訓練を実施しました。	A	日常的な点検から専門的な点検に関して適切に実施されており、利用者が安全に施設を利用できることを優先に施設運営をされていた。 また、消防法等に基づき避難訓練も適切に実施されていた。	
	・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	「事故・災害等発生時対応マニュアル」「感染症に対する危機対策マニュアル」等が策定されています。緊急時連絡表を事務室内に掲示し、連絡先を明確化し、迅速に対応できるよう努めています。	A	事故・災害等に対応できるよう、マニュアルが策定されており、利用者の安全確保及び危機管理体制が構築されている。	
	・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	人員体制	管理運営内容と整合した職員体制がとられている 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 人件費の設定は適切である	A	防火管理者、プール衛生管理者、日本赤十字社水上安全法救助員、普通救命講習修了者など、温水プールの運営に必要なとされる資格を所持した人員を適正に配置し	A	人員体制については、運営に必要な有資格者などを配置し、人材育成のための研修会等を行っており、適正に運営されている。

		<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・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 ・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>ました。雇用条件や給与などの規程については必要に応じて修正し、労働基準法等関連法令を遵守するよう努めています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている 	A	<p>コロナ禍の影響で、予定していた外部研修への参加は見送りました。当社内ではメンタルヘルス研修、熱中症予防セミナー、コミュニケーションスキルアップ研修、交通安全講習などを実施し、職員の資質向上等に努めました。</p>	A	<p>コロナ禍により研修の実施等が難しい中、職員の資質向上に向けて積極的な人材育成に取り組んでいました。</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"> ・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・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 ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している 	A	<p>「プールの安全標準指針」、「遊泳プールの衛生基準」などに基つき、安全衛生管理に取り組んでおります。日常及び定期清掃、保守点検を実施し、施設の維持管理に努めております。指定管理者として対応が難しいことについては市に報告し、協議等を行いました。</p>	A	<p>維持管理については、施設および設備の老朽化等により、安全管理に苦慮していると思われるが、利用者の安全確保を最優先として施設の安全管理に努めている。また、各種点検および施設の不備箇所についても市への報告が速やかに行われていた。</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"> ・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 ・再委託業務の成果確認を実施している 	A	<p>専門性の高い業務等は、事前に市の承認を受けてから再委託を行うとともに、その業務が適正に行われるよう管理監督を行っております。また、再委託する場合、出来得る限り複数業者より見積もりを取るよう努めています。</p>	A	<p>再委託の委託方法及び委託先等は適切である。</p>
4. 施設の効果的活用	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"> ・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 ・利用促進の取り組みの成果を把握している 	A	<p>教室開催などの情報発信は温水プール公式ホームページを利用し行うとともに、チラシを作成し、館内での配布や市広報誌への掲載などを行いました。</p>	A	<p>情報発信について、各種媒体を利用し、効果的なPRに努めていた。</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"> ・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 	A	<p>各種教室、お子様を対象とした「キッズ・ポイントカード・キャンペーン」を実施しましたが、コロナの影響により、当初の計画通りに運営することができませんでした。</p>	A	<p>新型コロナウイルス感染症予防対策等により、当初の計画通りとはいかなかったが、可能な範囲での実施ができていた。</p>
5. 効率性	経費削減・収支バランス	<p>経費削減のための方策は、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"> ・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・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 ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている 	A	<p>利用料収入はコロナ禍での休館、利用制限などにより、計画に対して大きく下回ることとなりました。修繕費については、空冷チャラー修繕や中央監視装置の更新、漏電を起こしていたラインファンの更新などを行ったことにより、予算額の500万円を上回っています。経費削減については、サービスが著しく低下しない範囲で節電、節水等を行いました。</p>	A	<p>収支減少の主な要因は、新型コロナウイルス感染症対策にもなる休館および利用制限や施設修繕料の過多によるものであり、経営上の問題ではないため、その他の収支バランスについては良好と思われる。また、サービス向上および経費削減について様々な取り組みに努めていた。</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

指定管理者	<p>本年度の売上収入を含めた利用料収入は、前年度と同様に、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館、利用制限などの影響により、予算額に対して41%と大きな落ち込みとなりました。教室の開催につきましては春夏秋冬4期に、募集人数を減らし感染症防止対策を行いながら、実施しました。一部正常な教室運営ができないところもありましたが、各種水泳教室、ヨガ教室、美容と健康体操教室、腰痛体操教室の合計51教室を実施し、延べ参加人数は6,551人となりました。また、利便性の向上のために行っている、繁忙期の利用時間延長、7、8月の入替回数の削減や夜間の部における利用料金の減額など、本年度も引き続き行いました。施設の維持管理につきましては、「プールの安全標準指針」を遵守するとともに、「遊泳用プールの衛生基準」及び「茨城県遊泳用プール衛生指導要綱」に沿った水質管理をはじめとした衛生管理を行い、安全で衛生的な利用環境の提供に努めました。コロナウイルス感染症対策につきましては、お客様に対してはチェックシートの提出、体温測定、プール室以外でのマスクの着用、手洗い消毒のお願い、管理者としては利用人数の制限、施設内の消毒、利用方法の注意喚起などを行いました。また、感染状況による制限の見直しも一部行い、感染対策を行いながらお客様が利用しやすい施設運営に努めました。</p> <p>翌年度に関しては、今まで同様お客様の安全を最優先に運営することはもちろんのこと、利用制限の緩和に向けての検討も必要となってくると考えられます。また、施設の老朽化(ウォータースライダー、可動式上屋、プール室照明、エレベーター等)への今後の対応も重要な課題となってくることが想定されます。</p>
所管課	<p>令和3年度についても、新型コロナウイルス感染症予防対策による休館や施設利用の制限等がある中、利用者の安心安全を最優先に考え、日々利用促進に尽力されていた。古河市スポーツ施設の利用ガイドラインに基づきながら、利用者からの要望についても耳を傾け、安全が確保される中での緩和措置を講じるなど、利用者に寄り添った対応を心掛けていた。</p> <p>また、収支減少の主な要因は、新型コロナウイルス感染症予防対策に伴う制限によるもので、経営上の問題はなく、今後も引き続き健全な財政運営に努めていただきたい。</p> <p>なお、サービス向上及び経費削減について、通年において企業努力しており、利用者の利便性および利用促進に繋がっていたと思われ、効果的なPR活動、実施内容の充実化等、計画推進に努めていた。</p> <p>利用者が安心して施設を利用できるよう「プールの安全標準指針」「遊泳プールの衛生基準」などの指針に基づき、安全衛生管理に取り組んでいたため、より良い施設環境保持ができていた。</p> <p>施設および設備の老朽化等により、安全管理に苦慮されていたと思うが、各種点検および施設の不備箇所についても市への報告が速やかに行われていたため、迅速な判断・対応ができていた。</p>