

# 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	古河スポーツ交流センター	施設所管課	教育委員会教育部スポーツ振興課		
指定管理者名	古河広域健康・スポーツネットワーク	指定期間 (評価実施年)	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日
			(指定期間 5年 のうち 3年目)		
施設設置目的	安全・安心にスポーツができる環境づくり 多種多様で目的に応えられるプログラム構成 スポーツをはじめのきっかけを多くの人へ				
主な実施事業	スポーツ施設貸出事業(宿泊施設、屋外施設含む) スポーツスクール運営事業 スポーツ施設管理事業				

## ●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)	
263	95,382	1,995	1,264	77,451,444	97,625,629	104,330,927	-6,705,298	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	昨年度に引き続き、コロナウイルス感染防止策による施設の休館や利用制限により、今年度もスポーツ棟・宿泊棟の利用者数が大きく計画を下回りました。 感染防止対策においては、行政指示に基づき、自社内の他施設同士情報共有し、連携を図って実施しています。市内指定管理者とも情報共有を図りました。	A	新型コロナウイルス感染防止対策による休館や利用制限の影響は大きかったが、他スポーツ施設の貴社の指定管理者同士で情報共有し合い連携を図っていたこと、指定管理者としての責務を認識して真摯に事業に取り組む姿勢が見受けられるので、団体の安定性や信頼性または基本方針とも良好である。
	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  ・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	S	公平性を遵守し、公平に運営できております。 利用時間・開館日・事業内容は問題ございません。また、予約・受付方法につきましても的確に行っております。	A	利用時間、開館日は協定書の内容を遵守しており、利用時間、開館日、事業内容は施設内掲示やHPによつて的確に周知されており、予約や受付方法も的確に行われているので、公平性の確保は良好であるが、標準的であるので評価はAとする。
	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	A	いつでもお客様の声を把握出来るように記録し、スタッフ間で共有をして、適切な対応が出来るようにしております。 また、スタッフ研修においてトラブル発生時の対応・マニュアル教育を徹底しております。	A	利用者からの声を把握し、これを経営に反映させ、利用者が快適に施設を利用している様子が窺える。また、研修を実施し、マニュアル教育も徹底されているので、苦情要望の把握及び対応は良好である。
	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	個人情報マニュアルの整備、教育研修を実施することで漏洩防止に努めております。	A	指定管理者のマニュアルが整備されており、教育研修も適宜実施され、これが情報管理に反映されているので、良好である。
	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	日常的にスタッフ・設備員による安全点検を行い記録しております。 緊急時対応の教育を実施し、緊急時マニュアルの設置をしております。(避難訓練の実施も含む。)	A	指定管理者のマニュアルが整備されており、これが現場に反映されており、利用者が安全に利用できるようきめ細かい安全対策が講じられているので、利用者の安全確保は良好である。
	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	A	危機管理マニュアルの整	A	マニュアルが整備され、こ

		れている		備をし、非常口・避難経路を確保しております。		れがスタッフに周知されて運用されており、有事の際のための適切な準備ができていますので、危機管理体制は良好である。
		<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>				
3. 管理運営体制	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	業務に必要な人員体制としております。 雇用については労働法に遵守しております。	A	業務遂行のための適切な人員体制がとられ、適正に人員配置されており、労働基準法を遵守しているため、人員体制は良好である。
	人材育成	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	A	接客接客研修の実施、マニュアルの整備を行い、顧客満足を意識した業務を行っております。 自社内にて、他施設との自主事業情報共有会を実施し、サービス向上に努めております。	A	接客等のマニュアルが整備されており、接客研修が実施されており、更には貴社内で他施設との自主事業情報共有会を実施することで利用サービスの向上を図っているため、人材育成は良好である。
	施設の維持管理	施設の機能維持、物品管理の方策は適切である	B	法定・日常点検を含む施設維持管理を適正に行っており、不具合箇所の早期発見に努めております。 備品台帳を適切に管理しております。	B	施設の機能維持に必要な保守点検を適宜実施して市に結果報告しており、不具合箇所の早期発見に努めており、備品台帳の管理も適切に行われている点は良好である。 水質検査でレジオネラ菌が最小値で検出されたため、評価はBとし、今後は更なる衛生面の改善が必要である。
	業務委託	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である	A	委託方法、委託先は適正で事前に市の承認を得ております。	A	委託方法は適切であり、数社から見積りを取っており、事前に市の承認を受けているため、業務委託は良好である。
4. 施設の効果的活用	広報・PR	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 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	A	イベント企画、広告宣伝など集客施策を効果的に実施しております。 大型 SALE でのミズノ用品販売では、多くのお客様に喜んでいただいております。	A	教室紹介等の周知について広報古河、貴社HP、チラシ、ローカル誌に掲載してPRされており、利用者の増加に努められているため、広報・PRは良好である。
	施設の活用	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。	A	お客様のニーズに応じた効果的な自主事業やイベント企画の取組み・実施をしております。	A	定期的に自主事業として実施しているパスポートやミズノスポーツ製品販売などはリピーターが多く、新型コロナウイルス感染拡大防止対策で休止になってしまったがお祭りイベントの企画など、魅力的なサービスが提案されているため、施設の活用は良好である。
5. 効率性	経費削減・収支バランス	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 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である	A	昨年度、今年度と赤字状況ですが、指定管理期間でバランスが取れるように運営して参ります。 経費削減につきましては、施設機能の低下なく実施できております。	A	新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館や利用制限の影響を除けば、設定額は妥当であり、修繕は休館を上手く利用して適正に執行されており、経費削減は施設機能の低下等なく実施されているため、経費削減・収支バランスは良好である。

【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	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>年間を通してコロナウイルス影響により、見込み収入が大きく減少したことは計画乖離の大きな要因と言えます。昨年度に引き続き県や市のコロナ対策や自社のガイドラインをもとに、感染予防対策を万全にすることに努めて参りました。施設休館中、感染防止対策のもとで、スタッフ教育の為に自社マニュアルを活用した研修の実施、施設設備不具合の修理を行いました。電気料金や重油の高騰が続いており、経費削減が厳しくなっていますが、サービス低下を引き起こさぬ中での削減ができるように努めてまいります。</p> <p>今後も続くコロナ感染防止対策の中で運営していくことに前向きに、利用者満足度向上を意識した可能な限りの自主事業・イベント企画を実施することで、古河市及び周辺都市におけるスポーツの拠点となるよう運営していきます。</p>
所管課	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>利用者が安全に安心して利用できるように点検を行い危険個所の早期発見に努められている等、協定書の内容を遵守して適正に施設の管理運営が行なわれている。利用者が施設を快適に使用できるよう接客接遇マニュアルや研修等を行ない、アンケートを実施するなど利用者の声を聴き、常に利用者の満足を意識して業務が行われている。</p> <p>指定管理者制度の導入により、上表の所管課コメントのとおり魅力的な教室やイベントを計画し、指定管理者として向上心をもって常に適切な管理運営を実行することで、今後も良好な利用サービスが向上されることを期待する。</p>