

# 令和元年度 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)	平成27年4月1日	～	令和2年3月31日
			(指定期間 5 年 のうち 5 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)	
345	175,755	2,898	2,029	103,448,000	129,342,104	130,035,599	-693,495	

## ●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	地域に根差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、前年度の開閉時間を比較・検討した上で、柔軟な対応を取らせていただいています。また、新規の大会等の場合は、申請者と協議の上、可能な限り要望に応えられるよう努めています。利用の公平性に関しては、指定管理者として市の施策を十分に理解し、常に平等・公平を意識した業務の遂行を基本的な使命と考えています。	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、大会開催時等の時間外開閉館についても柔軟に対応している。
	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	A	施設利用者からいただく意見や要望は、貴重な情報として運営に反映させていくことで、施設管理の質の向上に努めています。また、苦情等については原因を特定し、情報の共有を図るとともに、対応策や未然防止策を総合的に検討し、業務改善に努めています。	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、利用者のニーズを把握するため、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	安全に利用していただけるよう施設内の定期巡回を1日3回実施しています。温水プールに関しても、安全性を高める為、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)を実施するなど、日頃から従業員の危機管理意識を高めることに努めています。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、施設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	プールにおける安全管理の徹底、アリーナ等の利用前後の立ち会いなど、日常的に利用者の安全確保に努めている。また、熱中症対策や新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に行っている。
	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。併せて年に数回、日本赤十字社指導員のもと、救命活動やプールでの救助講習会を実施しています。</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。その他、古河市主催の行事やイベントの際は、必要最低限の人数になりますが、準備・片付け等がスムーズに行えるよう、協力しています。</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います。</p>	B	接遇、個人情報保護、安全管理など、様々な研修を実施し、人材育成に努めている。
	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>施設を常に良好な状態に保全し、効率的に運用するため、老朽化等に関しては、可能な限り自主修繕を行い、修繕費の削減につながるよう配慮しています。また、修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に発見できるよう、利用開始(準備)時と終了(片付け)時に従業員が立ち合い、適切な利用状況を常時把握するようにしています。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。今後も、市(担当課)と連携を図りながら、より一層、効率的・効果的な施設運営のあり方を模索していきたいと考えています。</p>	A	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。
	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。
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"> <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・宣伝活動を行うっていくために、施設利用者発信するもの、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、市の主催行事(大会・イベントなど)や郷土芸能、お祭りなどの行事等に対して積極的に施設提供をすることで施設のPRにも努めています。自主事業については、広報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	施設のPR及び情報提供のため、各種媒体を利用して積極的な広報宣伝活動に努めている。
	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>	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。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。今後も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	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。
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>	A	<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。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。今後も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>	A	収支は赤字であるが、台風や新型コロナウイルス感染症対策等による利用制限による収入の減少の中で、支出を抑制させる努力を行い、経費削減に努めていた。

【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>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59.1%と約6割を占めているように、健康に対する意識の高さをうかがうことができました。また、「仲間づくり」という回答が23.6%と約4人に1人が、活動を通して「人とのつながり」を求めているという興味深い結果も得ることができました。少子高齢化の進展という社会的変化の中で、幼児から高齢者までの市民が“生涯スポーツ”への意識をもち、さまざまな活動を通して充実した時間を過ごすことで、健康に暮らしながら、生活がより豊かになるような施設運営に努めていきたいと考えています。</p> <p>また、「古河市地域防災計画」において、災害時の避難場所に指定されている関係で、台風19号が発生した際は、2施設(ふれあいスポーツセンターと農村環境改善センター)を避難所として開設するという出来事がありました。単にスポーツやレクリエーション活動を楽しむための場所ではなく、有事の際は市民に安全を提供する場であるという認識を今まで以上に深め、地域の方達が安心して避難所生活を送れるよう、避難時の運営体制を迅速に確立し、円滑に推進する必要があると実感しました。今後も、市民の安全を最優先に考え、防災・安全管理・環境衛生などに十分注意するとともに利用者の方に満足していただけるような施設運営に努めていきたいと考えています。</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>アンケートによる利用者満足度は高く、公の施設の目的に沿った良好なサービスの提供や適正な施設の管理がされており、安全・安心な施設利用を提供するために、熱中症対策等にも積極的に取り組んでいる。令和元年東日本台風(台風19号)被害による避難所開設や、3月からの新型コロナウイルス感染症対策等にも、その都度迅速で的確な対応を行った。令和2年度からは、貸出時間と利用料金の変更があったため、利用率の少ない時間帯での利用促進に向けて、新たな自主事業を実施するなど、幅広い年齢層の参加を促してもらいたい。また、新しい機器を導入したトレーニング室については、SNS等を活用したPRに努め、一層の利用者増加を図ることを期待する。</p> <p>今後、「新しい生活様式」の実践により利用者の減少が想定されるが、適切な新型コロナウイルス感染症対策と共に、さらなる経営努力を求める。</p>