

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 1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 スポーツをはじめる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)	
344	213,410	3,969	0	65,042,722	113,336,110	128,744,767	－15,408,657	3 月コロナウイルス感染防止による利用制限あり

●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	4 月立ち上げ時の人員フォロー費用や新規備品購入等があり、3 月コロナ影響による利用制限や宿泊キャンセル等により、大きく計画を下回りました。指定管理期間内で、採算の合う施設運営が出来るように本部と連携していきます。 市の計画、条例を理解して運営できております。	A	新型コロナウイルスの影響によりたいへん厳しい状況であるが、本部、類似施設等と連携を図り良好な財政運営、施設管理ができています。また、市の計画、条例等をよく理解しており真摯に責務を果たしている。				
	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		A	公共性を遵守し、公平に運営できております。 利用時間・開館日・事業内容、予約・受付方法は問題ございません。	A	基本・年度協定書及び仕様書、要項等を遵守し、平等・公平に運営を行っている。 苦情・要望等については、「トラブル発生時の対応マニュアル」を作成して常に打合せを行っている。業務上知り得た秘密や個人情報についても、「個人情報マニュアル」に基づき研修等を行い漏洩防止に努めている。				
		・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									
		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	いつでもお客様の声 が記録把握出来るように対応しております。また、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	
			・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
		・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	日常的にスタッフ・設備員による安全点検、緊急時マニュアルの設置・教育を実施しております。 避難訓練の実施を含む。	A	
	・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	危機管理マニュアルの整備、非常口・避難経路を確保しております。					A
			・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	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 ・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	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	労働関係法令を遵守して業務を遂行しており、必要な資格・専門的な知識を持った有資格者等を配置している。また、利用者が満足して利用いただけるように接客接遇等の研究研修を行い、適正に施設の管理運営を行っている。
	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 ・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	接客接遇研修の実施、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。	A	
	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 ・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	法定・日常点検を含み施設維持管理を適正に行っており、不具合カ所の早期発見に努めております。 また、市への報告は適正に行っております。 備品台帳を適切に管理しております。	A	
	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 ・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	委託方法、委託先は適正で事前に市の承認を得ています。	A	
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 ・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	S	広告、イベントなど集客施策を効果的に実施しております。 ・3 月に新聞折り込み広告を実施したところ、問い合わせが増えて、当センターを広くアピールできました。 ・プールでは泳法レッスンや、年末の煩捨てスイムと称したインストラクターと一緒に泳ぐイベントでは、参加した利用者様に大変喜ばれました。	S	多くの媒体を活用して、魅力的な自主事業やイベントの情報を発信して利用促進に取り組んでいる。 ・新聞折込広告等により当センターを幅広くPRして利用促進に繋がった。また、新しい発想を駆使して利用者に喜ばれる教室・イベントを行った。
	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。 ・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	S	効果的な自主事業、イベントを計画に則り実施出来ております。	S	
5. 効率性	経費削減・収支バランス	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 設定額（サービスとコストのバランス）は妥当である ・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	今年度は赤字状況ですが、5 年計画でバランスが取れるよう運営して参ります。 経費削減策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の影響により休館及び利用制限、利用自粛などとなり、収入が当初見込みより大幅減となった。常に経費削減等には適正に取り組んでいる。

【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。	上半期は周辺競合施設の影響により昨年利用者数が大幅減少しましたが、利用者が求める自主事業、物販セール、備品購入、修繕などを確実に行うことで顧客満足度向上に繋がりました。下半期は多くの集客イベント、効果的な広告を行うことで集客増加となりました。10月は大台型風によるリパーフィールド(グラウンド)の冠水もあり、2日間の休館や宿泊にキャンセル等の影響が出ました。3月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。翌年度もコロナウイルス影響が大きく影響すると考えておりますが、利用者満足度向上を意識して様々な施策の実施することで、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。
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。	基本協定書及び年度協定書、仕様書、要項等を遵守して適正に施設の管理運営を行っている。利用者が安全に安心して利用できるように定期点検や日常点検を行い危険個所の早期発見に努めている。また、快適に利用いただくために接客接遇マニュアルを整備して研修等を行い、アンケートなども実施して直に利用者の声を聴き、常に利用者の満足を意識して業務を行っている。指定管理者導入により、多種多様な魅力的な講座や教室、イベントを計画することができ、不足不備な器具や備品等にも早急に対応でき利用促進に繋がっている。