令和7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**	スポーツ振興課
指定管理者名	ミズノグループ	**指定期間（評価実施年）**	令和7年4月1日～令和8年3月 31 日 （指定期間　1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構成 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)	
346	79,395	313	1,451	88,525,000	122,655,466	119,000,990	3,654,476	

●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	施設の設置目的や役割を十分に理解したうえで、設置趣旨に沿った施策を実施しております。 また、管理している類似施設との定期的な情報共有を行い、円滑な施設運営に努めております。 さらに、これまでのスポーツ施設運営の実績を活かし、古河市における健康づくりや交流の促進に貢献できるよう取り組んでおります。	A	他自治体のスポーツ施設の管理運営実績があることから、その実績やノウハウを活かし、指定管理者としての責務を果たしている。 また、安定した財務状況を維持し、施設の目的や役割を理解し、施設の管理運営を行っている。
	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	平等性を遵守し、公平・公正な施設運営に努めております。 また、協定書に基づき、適切な利用時間および開館日を設定しております。ホームページやSNS 等を活用し、事業内容の周知を行っております。 予約・受付対応につきましても、利用者に分かりやすく円滑な案内ができるよう努めており、どなたでも安心して利用受付ができる体制づくりのため、スタッフ教育を実施しております	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積極的に行うなど、利便性の向上に努めている。
		・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	施設アンケートを年に2回実施するとともに、「ご意見箱」を設置し、利用者の皆さまからご意見・ご要望をいただける環境を整えております。 いただいたご意見と回答内容につきましては、施設掲示板へ掲示し、情報共有に努めております。 また、直接ご意見をいただいた方が特定できる場合には、責任者より直接ご説明を行い、ご意見をいただいたことへの感謝をお伝えするとともに、対応内容についてご理解いただけるよう努めております。	A	利用者とのコミュニケーションを非常に大切にしている。また、アンケートの結果では、利用者から概ね好評をいただいているが、それに満足せず、利用者からの要望や苦情を受け、定期的に情報を分析し、改善点については、積極的に見直しを行い、利用者の満足度の向上及び、施設の質の向上に努めている。 また、施設の老朽化が著しく、施設の維持管理に適切な対応が必要となるが、施設の状況を理解し、利用者へ説明しながらも安心安全を考慮し、細やかな対応を心掛けている。
		・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	個人情報保護に関するマニュアルの整備および研修を実施することで、情報漏洩の防止に努めております。	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を遵守した運用がされていた。
		・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	日常的にスタッフおよび設備員による安全点検を実施し、	A	日常的な点検から専門的な法定点検に関して適切に実

		・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		点検項目ごとに記録を行っております。 また、緊急時対応に関する教育を実施しするとともに、「緊急時マニュアル」や必要備品を設置しております。年2回の避難訓練を実施し、必要に応じてマニュアルの見直しを行うことで、施設に適した最新の対応体制の整備に努めております。 さらに、季節に応じた安全対策を意識し、迅速に対応できるよう体制づくりに努めております。 （例：夏は熱中症対策）		施されており、利用者が安心安全に施設を利用できることを優先に施設を管理運営している。 また、警察の協力を得て、防犯訓練を行ったり、消防法等に基づき避難訓練も適切に実施している。 近年の夏の暑さを意識し、熱中症への対策にも努めている。
	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 ・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	A	危機管理マニュアルを整備し、非常口や避難経路の確保を行っております。 また、台風や集中豪雨による河川の増水時にも迅速に対応できるよう、「マニュアル」を整備しております。	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た。
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	管理運営に必要な人員体制を整え、雇用については労働法を遵守しております。	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いながら、適正に施設の管理運営がされていた。 また労働基準法を遵守し、雇用条件や給与規程を見直すことで運営の質と安全性を向上させることにつながっていた。
	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	様々な視点や立場から施設運営に必要な知識・技能を身に付けるため、「本部主導による研修」「外部機関による研修」「自施設主導による研修」を、それぞれ必要に応じて積極的に参加・実施しております。 自施設研修では接客接遇研修の実施やマニュアルの整備を行い、顧客満足を意識した対応に努めております。 また、自社内や他施設とともに、自主事業に関する情報共有会を定期的に実施し、サービス向上に取り組んでおります。	A	マニュアルも整備されており、それに準じた多くの研修が積極的に実施されたことで、接客接遇の顧客満足度が向上している。 更に自社内で他施設との情報共有会を実施していることにより、一人一人が幅広い視野を持って、サービスの向上に努めている。
	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 ・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	施設の巡回およびチェックリストを活用し、常に清潔な環境の維持に努めております。 また、法定点検や日常点検を含む施設維持管理を適正に行い、不具合箇所の早期発見に努めております。 不具合箇所の状態や修繕等をまとめた報告書を、毎月の定例会議で報告しています。 備品につきましても、備品台帳を用いて適切に管理しております。	A	施設の機能維持に必要な保守点検を適宜実施し、不具合箇所の早期発見に努め、適宜修繕を行っている。 また、備品台帳の管理も適切に行われており、施設の維持管理は良好である。
	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 ・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	委託方法や委託先は適正であり、事前に市の承認を得ております。 再委任業務の実施においては、担当責任者が立ち会い、業務遂行状況を確認しております。	A	委託方法については、数社から見積りを徴取し、選定していることから、適正に行われている。事前に市の承認も受けている。
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 ・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	自主事業等の情報につきましては、公式ホームページやSNS、古河市広報等を活用し、情報発信を行っております。 また、ポスターやチラシを作成し、館内掲示や配布を行うことで、利用者への周知に努めております。 さらに、利用者アンケートや日々のコミュニケーションを通じてニーズの把握に努め、お客様のニーズに応じた事業運営・サービス提供を行っております。	A	教室等の周知については、広報誌、指定管理者ホームページ、LINEなどのSNSを活用し、利用者の獲得に努めている。
	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。 ・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	お客様のニーズに応じた効果的な自主事業やイベントの企画・実施に取り組んでおります。 また、体組成測定会や骨の健康チェックを定期的に実施し、多くのお客様にご好評をいただいております。 さらに、昨年同様に『スポーツフェスタ古河2025』にて、当施設のダンススクールが屋外ステージイベントに出演しまし	A	アンケートなどを活用して、利用者からの声に耳を傾け、ニーズに応じた、講座、イベント及び自主事業を企画し、集客を図るなど、利用者に寄り添った事業を展開している。

				た。観客の皆様にも楽しんでいただける機会となりました。		
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	利用料金収入につきましては、当初見込みを上回る実績となりました。 経費削減については、施設機能やサービス水準を低下させることなく実施しております。 また、施設の不具合につきましては、利用者の安全確保および、サービス低下防止のため、必要に応じて積極的に修繕を行っております。	A	経費削減については、施設機能の低下なく実施できている。 修繕費については、施設の老朽化により、修繕が必要となる箇所が多く見受けられるが、市と協議しながら適宜執行している。

【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。	利用料収入につきましては、昨年度比1.9%減となりましたが、キッズスクール等の自主事業収入は昨年度比10.5%増となり、事業内容の充実や継続的な利用促進の成果が見られました。 本年度は、利用者ニーズを踏まえた自主事業やイベントの企画・実施に取り組むとともに、接客・接遇力の向上や安全管理の徹底、施設環境の維持管理に努めてまいりました。 また、施設アンケートや日々のご意見をもとにサービス改善を図り、利用者の皆さまが安心・快適に利用できるよう施設運営を行っております。 翌年度も、施設の特性を活かした事業展開を進めるとともに、健康増進や地域交流の場として、より多くの皆さまに親しまれる施設運営に努めてまいります。
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。	温水プールが令和8年3月31日をもって廃止となったが、指定管理者の丁寧な応対によって、利用者との良好な関係が構築されているため、大きなトラブルは無かった。また、利用者増加のための取組などもあり、宿泊利用者は増加している。 施設保全については、老朽化にともなう空調や機械設備等の故障が相次ぐ中、利用者の安全を第一に考え、安心して利用できるよう、こまめな点検を行い故障箇所等の早期発見に努められており、市と情報共有しながら、予算的に可能な限りの修繕を実施していた。 施設の管理運営として、古河市以外にも多くの施設を管理運営していることもあり、多方面からの情報や運営管理のノウハウを活用し、指定管理者としての責務を果たしている。職員については、接客接遇マニュアルの作成やスタッフ研修等を行ない、利用者が施設を快適に利用するためのサービスを心掛けるなど、常に利用者の満足度を意識しながら業務を遂行されており、基本協定書を遵守した適正な施設の管理運営が行なわれていた。 引き続き、利用者に寄り添った身近な施設として、参加しやすい、魅力のある教室やイベントを開催し、さらに多くの方に利用していただくとともに、民間のノウハウを生かした管理運営を実行していただき、利用者が施設を安心安全に利用できるよう、サービスの向上に努めていただきたい。