

令和4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4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)	
348	103,316	179	1,910	65,639,444	108,984,054	120,465,156	-11,481,102	プール設備修繕のためのプール利用停止期間や、施設設備修繕によるスポーツ棟臨時休館あり。

●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	新型コロナウイルス感染防止対策においては、行政指示に基づき、自社内の他施設とも情報共有し、連携を図って実施しております。行政と自社ガイドラインに基づいて、施設の利用制限を段階的に緩和したことにより、利用者人数が増えました。	A	指定管理者は他自治体スポーツ施設の指定管理実績のあることから、情報収集も積極的に行い、強いては新型コロナウイルス感染防止対策も状況に応じ、真摯に取り組む姿勢が窺えた。 また、市の基本方針に沿った運営のための財政状況および信頼度も良好である。
	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	A	平等性を遵守し、公平に運営しております。 協定書を遵守した利用時間、開館日となっており、HP や館内掲示、検索サイトにより、事業内容とともに、周知を行っています。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、開館日は協定書を遵守しており、さらに利用時間、開館日、事業内容等は館内掲示やホームページにより周知されて、受付等も的確におこなわれていることから公平性が保たれている。
	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	ご意見箱を設置しており、お客様のご意見やご要望をいつでもいただけるようにしております。お客様から直接口頭にご意見をいただいた際には、内容をスタッフ間で共有できるように記録して、適切な対応が出来るように努めております。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います。 年二回の施設アンケートでは、ご意見と回答を館内掲示にて、利用者様に開示しております。	A	利用者からの声を把握し、これを運営に反映させ、利用者が快適に施設を利用している様子が窺える。また、スタッフ研修を実施し、マニュアル教育が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	自社マニュアルが整備され、教育研修も適宜実施され、これら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、項目ごとに記録しております。緊急時対応の教育を実施し、緊急時マニュアルや必要備品の設置をしております。(避難訓練の実施も含む。)季節に応じた安全対策を意識し、即時対応できるように努めています。(例:夏は熱中症)	A	自社マニュアルが整備され、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、利用者へ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れている	A	危機管理マニュアルの整備をし、非常口・避難経路を確保しております。	A	自社マニュアルが整備され、避難訓練等も定期的実施されており、有事の際

		<ul style="list-style-type: none"> ・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 				のための適切な準備ができているので、危機管理体制は良好である。
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	A	管理運営に必要な人員体制をとり、雇用については労働法を遵守しております。	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、労働基準法を遵守しているため、人員体制は良好である。
		<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 				
	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	人材育成のための自社研修に積極的に参加しております。自施設では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対応に努めております。自社内、他施設と、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	接遇等の自社マニュアルが整備され、接客研修が実施されており、更に自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。
		<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 				
	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。 プール設備(空調ダクト)や施設設備(機械室内設備、配管等)の不具合が生じた為、プールの利用停止や臨時休館をして、施設の機能維持の為に修繕を行いました。 備品におきましては、備品台帳に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、市に結果報告しており、不具合箇所の早期発見に努めている。備品台帳の管理も適切に行われているので、施設の維持管理は良好である。
		<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 				
	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、数社から見積りを徴取し、事前に市の承認を受けているので、業務委託は良好である。
		<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 				
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います。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	教室等の周知については、広報誌、指定管理者ホームページ、チラシ、地方情報誌等へ掲載し、利用者の獲得に努めていることから、広報・PRは良好である。
		<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 				
	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り組み・実施をしております。 体格測定会や骨の健康チェックを定期的に行っており、お客様に喜ばれています。	A	自主事業であるスポーツ棟内利用のパスポートや(ミズノ)スポーツ製品の販売等はリピーターが多く、魅力的なサービスとして提供されていることから、施設の活用は良好である。
		<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 				
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	赤字状況ですが、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。 施設の不具合に関しては安全かつサービスの低下を防ぐために、積極的に修繕しております。	A	電力供給を新電力会社と契約することで電気料を抑え、更に節電にも心がけ経費削減に努めている。 設定額は妥当であり、修繕は休館日を利用し、経費削減は施設機能が低下することなく実施されていることから、経費削減・収支バランスは良好である。
		<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 				

【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>新型コロナウイルス感染拡大防止に関しましては、国や市のコロナ対策や自社のガイドラインをもとに万全な対策で努めてまいりました。</p> <p>施設の利用制限を段階的に緩和したことにより、利用者人数が増えましたが、コロナ影響前の利用者人数に対して 70%でした。コロナ影響により宿泊キャンセルが多々発生したこと、設備修繕によるプール利用停止や臨時休館により、見込み収入が減少し計画乖離の要因となりました。</p> <p>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おりますが、サービス低下等なく実施できる範囲での削減ができるように努めてまいります。</p> <p>今年度3月は、宿泊ご利用団体が多くありました。翌年度夏の宿泊予約も増えてきています。サービスが低下しないよう準備や整備を再度確認して業務に取り組みます。自主事業でも顧客満足度向上を意識したイベントを実施することで、古河市のスポーツ振興に貢献したいと思っております。</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>新型コロナウイルス感染症の影響は未だ大きいですが、指定管理者の努力により利用者数は徐々に回復傾向にある、また、老朽化から故障する機械設備も出てきている中でも、利用者が安心して利用できるようにこまめな点検を行い、危険個所の早期発見に努められている。大変苦慮する部分が多いと思うが基本協定書を遵守し、適正に施設の管理運営が行なわれている。</p> <p>一方、利用者が施設を快適に使用できるよう接客接客マニュアルの作成やスタッフ研修等を行ない、常に利用者の満足度を意識しながら業務を遂行している。</p> <p>指定管理者制度の導入により、魅力的な教室やイベントを開催し、民間のノウハウを生かした管理運営が実行されているので、引き続き良好な利用サービスが継続、向上されることを期待する。</p>
-----	--	--

【施設所管課チェックシート】

●業務報告書【毎月終了後 10 日以内に施設所管課に提出】

業務報告書	年月	R4年 4月 業務分	5月 業務分	6月 業務分	7月 業務分	8月 業務分	9月 業務分	10月 業務分	11月 業務分	12月 業務分	R5年 1月 業務分	2月 業務分	3月 業務分
	提出	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	指導等	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無

●実地調査【半期に1度(年2回以上)・随時】

実地調査	時期	実施年月日	内容	所管課調査職員	所管課所見	改善指導等
	上期	令和4年9月28日	定期実施調査	秋庭、長濱	実施調査票のとおり	実施調査票のとおり
	下期	令和5年2月24日	定期実施調査	秋庭、長濱	実施調査票のとおり	実施調査票のとおり

●事業報告書【年1回(毎事業年度終了後 60 日以内に施設所管課に提出)】

提出日	令和5年5月18日	改善指導等	
-----	-----------	-------	--

●アンケート実施報告書【年1回以上】

提出日	令和4年9月28日	実施概要	<p>調査対象者: 古河スポーツ交流センター利用者</p> <p>実施期間: 令和4年 7月 20 日から 8月 31 日まで</p> <p>回収件数: 37 件</p> <p>結果内容: 別紙のとおり</p>
-----	-----------	------	---

●安全管理報告【随時】

報告日	随時(月1定例会議等)	内容・対応	機械設備の故障や雨漏り等を支配人から報告を受けており、月1の定例会議で修繕一覧表を毎回受領