

# 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)	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日
			(指定期間 5年 のうち 3年日)		
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	111,336	2,157	1,739	110,000,000	127,207,768	127,580,443	△372,675	

## ●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	長く当施設を運営してきた経験と信頼を存分に活かし、施設の設置目的や役割を十分理解したうえで、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。また管理している類似施設との情報共有を行い、円滑な運営に取り組んでいます。	A	これまでの経験を活かし、社会環境や地域性を考慮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、円滑な施設運営をされている。また、指定管理者として、施設の設置目的や役割を理解し、真摯に事業に取り組んでいる。
	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、時間外の料金設定がないため、基本的には通常の開館時間をお願いしています。しかし、多少の要望もあることから、柔軟に対応させていただいています。	A	新型コロナウイルス感染症対策にともなう利用制限により施設が自由に利用できない中、各団体へ公平で柔軟な対応を適切に行っていた。
	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	B	苦情や要望を受けた際には、迅速な対応を心がけており、即答できないような内容に関しては、返答日時を明確にするようにしています。また、大きなトラブルに発展しそうな案件に関しては、担当課に速やかに連絡をし、事前に対応策を講じています。	A	利用者等から寄せられた苦情及び要望に対応する為のマニュアルが整備されているなど、体制が整えられている。 また、よりよい施設の環境づくりのため利用者アンケートを実施しており、利用者の声を積極的に聞き入れ、ニーズに対する対応を心掛けている。
	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、個人情報マニュアルに基づき、厳重に管理しています。個人情報のデータを取り扱うPCは独立したものを使用し、ネットワークなどの影響を受けないように取り扱っています。 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、職員についても定期的な講習が行われており、漏洩原因別のマニュアルが作成されているなど、職員に対する情報管理への意識付けがされている。
	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  ・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	館内の消毒清掃及び感染症予防対策は引き続き継続しています。トレーニング室に関しては、人数を制限しての利用状況は続いており、利用時間帯ごとに全てのマシンの消毒及び点検を行っています。また、施設及び設備の故障については、利用者の安全性の確保を最優先に考え、優先順位をつけたうえで実施しています。	A	館内における安全管理の徹底等、日常的に各種対策に取り組む、利用者が安全に利用できるよう努めている。また、緊急時における危機管理体制及び緊急・救急ネットワーク体制が構築されている。 避難訓練については未実施のため、消防法に基づき実施していただきたい。
	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	従業員全員が危機管理についての認識を持ち、有事の際に迅速に対応ができるよう様々な事態を想	A	危機管理マニュアルについて、従業員へ徹底されており、緊急時にも適切な対応ができるよう運用さ

		<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>定したうえで業務を遂行しています。危機管理マニュアルに関しては、従業員研修の段階で研修項目に設定し、共通認識として把握できるよう取り組んでいます。</p>		<p>れている。</p>
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>3施設の中核となるスポーツセンターの事務所には業務を統括可能な責任者を常時配置し、対応やサービスに滞りがないように努めています。また、温水プールが大規模修繕工事に伴い休館となっておりますが、従業員については新規事業のスタッフとしての配置や、業務転換を行いながら雇用の確保につなげています。</p>	A	<p>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ため、人員体制は良好である。</p>
	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>	A	<p>新しく雇用した従業員へは研修シートをもとに研修を実施し、実施内容に偏りが無いように研修を行っています。また、研修後も定期的に研修項目の理解を確認し、確実な業務遂行を図っています。また、全ての従業員を対象に日本赤十字社の指導員による安全講習を実施し、利用者が安心して施設をご利用できるように取り組みました。質の高い接客(サービス)と安心安全を提供できる環境を整えるよう努めています。</p>	A	<p>従業員への人材育成の観点から研修カリキュラムがくまなく、基礎研修、業務別研修、スキルアップ研修など、様々な研修を実施しており、安全性や質の高いサービスの提供を心掛けている。今後についても、従業員の更なるサービス向上に向けた人材育成やスキルアップを目指し、利用者の満足度を高めていきたい。</p>
	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>利用ごとの準備や片付けに従業員が立ち合いを行い、安全な備品の使用等を行っていただいているかを確認し使用による破損等がないよう注視しています。故障や破損等を見つけた際は、軽微なものは自主修繕を行い、対応が難しいものについては、早急に修理業者へ確認及び修理依頼をするなど、修繕費の削減に配慮しています。また定期巡回も徹底して、細かな異常に気付けるよう実施しています。</p>	A	<p>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適切に行っている。</p>
	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、法定検査や改修、専門性のあるメンテナンスなど以外は可能な限り、自社による整備や保全に努めました。また、再委託をする場合も地元業者への依頼を基本とし、原則として見積金額や工程等を総合的に判断した中で数社より選定しています。再委託をする際は利用者への安全や利用状況へ配慮した中で、可能な限り阻害なく利用ができるよう計画し、実施時は立ち合いも行いながら確認を行っています。</p>	A	<p>再委託の委託方法及び委託先等は適切である。</p>
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>特殊な状況下においても常に新しい情報を提供できるように努め、情報の更新や発信をしています。情報を提供する対象により効果的な発信方法を精査し、素早く幅広い対象へ発信する際は SNS(Instagram)を有効活用しています。また、インターネットなどにゆかりのない高齢の方等へはわかりやすい館内ポスターやチラシの配布などで周知しています。合わせて SNS に限らず、施設より発信する情報においては、発信に至るまでの確認を幾重にも行い、コンプライアンスへの配慮を徹底して行っています。自主事業についても、SNS や館内ポスター等を積極的に活用し、社会情勢等を考慮したうえで随時、見直しと改善を図りながら利用促進につなげています。</p>	A	<p>施設のPRおよび情報提供のため、ホームページ、SNS等さまざまな媒体を活用し、子どもから高齢者まで幅広い世代に対し、積極的な広報宣伝活動に努めている。</p>
	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>	A	<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>	A	<p>地域の実情や利用者のニーズに合わせた自主事業を展開するなど、利用促進に努めている。</p>
5. 効率性	経費削減・収支バランス	<p>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</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>	B	<p>新型コロナウイルス感染症や温水プールの大規模改修工事に伴い、当初予定より大きな軌道修正が必要とされました。しかし、利用者サービスの低下を軽減するためにプールから体育館へと活動場所を変えるなどし、利用者へのサービスを第一に考えました。また、業務の改善と経費の削減を同時に取り組めるような運営に努めています。</p>	A	<p>温水プールの大規模改修工事により、適切な収支バランスを取ることが難しい中、利用者へのサービスを低下させることがないよう、様々な工夫で、経費削減に努めていた。</p>

【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 style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">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>新型コロナウイルス感染症対策も徐々に緩和され、少しずつ活動も増えてきた中で、利用者の方へ可能な限り安心と安全を提供できるよう、利便性と予防対策のバランスを考慮しながら運営にあたりました。開館日がR3年度と比較すると70日増(+25.5%)、利用人数に関して、R3年 50,059名⇒R4年 110,562名(+60,503名、120%増)、団体数 R3年 1,415団体⇒R4年 2,024団体(+609団体(+43%))。</p> <p>地域の幅広い年齢層にも施設利用をしていただけるよう、自主事業をより多く開催し高い頻度でInstagramを活用し情報発信を行うことで、選びやすく入りやすい環境の構築に努めました。また、1人の参加者が2つの教室への参加、1人の参加者がもう1人を連れてくるなど、活動の輪が広がるよう教室の種類や強度、開催時間などに留意しました。</p> <p>また、教室回数券の販売状況はR3年度と、R4年度を比較すると圧倒的に回数券の販売枚数が違う事に対し、現金参加の差はあまりないことから、リピーターの増加又はトレーニング室利用者や団体利用者が事前にある程度の情報がある中で始めるため、最初から回数券を購入する傾向にあることが推測されます。</p> <p>時代背景として、「フィットネス」「筋トレブーム」ということもありますが、確実に企業努力による人数の増加に繋がっていると考えています。</p> <table border="1" data-bbox="646 706 1766 893"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">3,000円</th> <th colspan="2">4,000円</th> <th colspan="2">5,000円</th> <th colspan="2">現金(800円)</th> </tr> <tr> <th>金額</th> <th>枚数</th> <th>金額</th> <th>枚数</th> <th>金額</th> <th>枚数</th> <th>金額</th> <th>枚数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R3</td> <td>¥144,000</td> <td>48</td> <td>¥40,000</td> <td>10</td> <td>¥1,115,000</td> <td>223</td> <td>¥18,400</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>¥228,000</td> <td>76</td> <td>¥80,000</td> <td>20</td> <td>¥1,525,000</td> <td>305</td> <td>¥23,200</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>前年比較</td> <td>¥84,000</td> <td>28</td> <td>¥40,000</td> <td>10</td> <td>¥410,000</td> <td>82</td> <td>¥4,800</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※R3 1月～3月プール休館 ※R4 4月～3月プール休館</p> <p>【参考】</p> <table border="1" data-bbox="646 1041 1766 1151"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">3,000円</th> <th colspan="2">4,000円</th> <th colspan="2">5,000円</th> <th colspan="2">現金(800円)</th> </tr> <tr> <th>金額</th> <th>枚数</th> <th>金額</th> <th>枚数</th> <th>金額</th> <th>枚数</th> <th>金額</th> <th>枚数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H30</td> <td>¥114,000</td> <td>38</td> <td>¥28,000</td> <td>7</td> <td>¥1,235,000</td> <td>247</td> <td>¥28,800</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table> <p>温水プールの大規模改修工事に伴い、プールでの活動停止が余儀なくされる中で、通年で開催しているスイミングの活動を体育館中での活動に転嫁し、会員離れにつながらないよう配慮し、子ども達の体力向上及び高齢者の健康増進に寄与することが出来ました。その他の自主事業も徐々に参加人数は増加傾向にあるため、新型コロナウイルス感染症予防対策についても、社会情勢を正確に読み取り、利用者の反応等を確認しながら、慎重に対策を講じていきたいと考えています。</p> <p>どのような状況下においても、施設に求められている役割を正確にとらえながら、安定性と持続性を両立し、確かな運営を実現していきます。</p>		3,000円		4,000円		5,000円		現金(800円)		金額	枚数	金額	枚数	金額	枚数	金額	枚数	R3	¥144,000	48	¥40,000	10	¥1,115,000	223	¥18,400	23	R4	¥228,000	76	¥80,000	20	¥1,525,000	305	¥23,200	29	前年比較	¥84,000	28	¥40,000	10	¥410,000	82	¥4,800	6		3,000円		4,000円		5,000円		現金(800円)		金額	枚数	金額	枚数	金額	枚数	金額	枚数	H30	¥114,000	38	¥28,000	7	¥1,235,000	247	¥28,800	36
		3,000円		4,000円		5,000円		現金(800円)																																																																
金額		枚数	金額	枚数	金額	枚数	金額	枚数																																																																
R3	¥144,000	48	¥40,000	10	¥1,115,000	223	¥18,400	23																																																																
R4	¥228,000	76	¥80,000	20	¥1,525,000	305	¥23,200	29																																																																
前年比較	¥84,000	28	¥40,000	10	¥410,000	82	¥4,800	6																																																																
	3,000円		4,000円		5,000円		現金(800円)																																																																	
	金額	枚数	金額	枚数	金額	枚数	金額	枚数																																																																
H30	¥114,000	38	¥28,000	7	¥1,235,000	247	¥28,800	36																																																																
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">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>新型コロナウイルス感染症対策においては、昨年に引き続き、市と連携をとりつつ市のガイドラインに則り、施設利用者の安全・安心に努め、施設運営を行った。</p> <p>温水プールの大規模改修工事においては、プールが長期間の使用停止となる中、利用者へのサービスを低下させることがないよう、利用者のニーズを捉えつつ様々なアイデアを出しながら活動場所を体育館に移して、新教室や小規模イベントなどの新規自主事業等を構築するなど、緊急の事態に柔軟な対応をしていただいた。</p> <p>そういった事業のPRにおいても、ホームページ、SNS等さまざまな媒体を活用し、イベント等の内容や対象者に応じた効果的な手法で、積極的な広報宣伝活動に努め、コロナ禍にありながらも利用実績は伸びた。その実績を踏まえ、今後も利用者が安全・安心に施設を利用することができ、また利用したいと思ってもらえるような質の高いサービスの提供を今後も目指し、リピーターの獲得に繋げていきたい。</p> <p>併せて、利用者アンケートにおいても、利用者の目的やニーズ、要望等を把握し、その結果を活用し利用者の増加等に繋がられるよう、継続的に実施していただきたい。</p> <p>今後も、指定管理者のノウハウを活かし、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう危機管理に努めるとともに、引き続き経費削減等の取り組みに、効果的な経営努力を求めらる。</p>																																																																						