令和5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5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)	
349	132,845	322	2,190	67,729,112	111,316,488	122,272,150	△10,955,662	

●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情報共有を定期的に行い、円滑な運営に取り組んでおります。	A	指定管理者は他自治体スポーツ施設の指定管理としての実績があることから、運営管理にノウハウを活用し責務を果たしている。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、google ビジネスプロフィールにより、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	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	A	施設アンケートを年二回実施し、さらに「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います。いただいたご意見等とその回答を施設掲示板で公表しております。 お客様から直接口頭にて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、適切な対応が出来るように努めています。また、スタッフ研修においてトラブル発生時の対応とマニュアル教育を徹底しております。 解決が困難な場合は、報告書を作成し速やかに担当課へ報告しております。	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、アンケートの結果や、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、維持が困難と思われるが、施設の状態を理解し、利用者の安心安全を考慮し、細やかな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	「個人情報マニュアル」の整備、研修を実施することで漏洩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運用されていた。
	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います。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います。(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おります。(例:夏は熱中症)	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施されており、利用者が安全に施設を利用できることを優先に施設運営をしている。 また、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	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	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

		<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 		おります。		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	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	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っており、適正に運営されていた。また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
		<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、「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」それぞれ必要に応じて、積極的に参加、実施しています。自施設研修では接客接客研修の実施と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定期的実施し、サービス向上に努めております。	A	顧客満足度を意識した接客等のマニュアルが整備されており、それに準じた接客接客研修が実施されている。 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。
		<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	A	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。不具合箇所の状態や修繕等をまとめた報告書を、毎月の定例会議にて報告しております。 備品に関しましては、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、不具合箇所の早期発見に努め、適宜修繕を行っている。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。 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	
	<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	自主事業等の情報は、公式ホームページや Google ビジネスプロフィール、古河市広報を活用して発信しています。また、ポスターやチラシを作成し、館内での掲示や配布を行っております。	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、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。
		<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。	S	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実施して、お客様に喜ばれています。 本年度は、古河市サッカー協会ご協力のもと、「ミズノサッカークリニック」を無料開催し、市内の少年団等多くのご参加をいただきました。113名	A	利用者からの声に耳を傾け、ニーズに応じた、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。
	<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	利用料収入は利用制限が緩和され、利用者数が増えてきているが、計画に対して大きく下回ることとなりました。 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	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正に執行している。
		<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

<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>新型コロナウイルス感染症対策も緩和され、活動が増えてきた中で、利用者様へ安全に安心できるサービスを提供できるようつとめてまいりました。施設利用者人数も、令和元年度(平成31年度)のコロナ影響前と比較すると下記ようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プール利用者数 121% ・トレーニングジム利用者数 95% ・パスポート利用者数 84% ・宿泊者数 93% <p>プール利用に関しましては、5月頃から利用者数が増えました。活動が増えてきたことが大きな要因ですが、継続して利用していただけただけは従業員の接客接客力が高まっているのも要因の一部だと思っております。また、本年度は古河市マスターズサッカー大会のご協力をさせていただきました。大会を通して、より多くの方々に施設をアピールできました。さらに、古河市サッカー協会様のご協力のもと、ヨシダサッカーフィールド(古河市サッカー場)にてサッカー教室“ミズノサッカークリニック”を開催することができました。113名と、多くのご参加をいただき、さらにアピールができたと思います。</p> <p>翌年度の管理運営につきましてはプール施設の利用停止という大きな変化がありますが、利用者様に「また来たい」と思っていただけるようサービスの向上につとめるとともに、継続的に来ていただく機会を増やし、施設の利用促進に貢献いたします。施設を最大限活用するために、トレーニングジム、研修室、宿泊施設、屋外施設と、それぞれサービス向上策を計画して実行に移します。</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>新型コロナウイルス感染症対策により利用者が減少したが、指定管理者が利用者との良好関係を構築していく中で、着実に利用者が戻ってきていることがうかがえる。</p> <p>施設については、老朽化にともなう給排水管や機械設備等の故障が相次ぐ中、利用者を第一に考え、安心安全に利用できるよう、こまめな点検を行い、危険個所の早期発見に努め、市と情報を共有しながら、可能な修繕等を行うなど、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>指定管理としては、他施設を管理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、責務を果たしている。職員については、接客接客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使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している。</p> <p>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。</p>