

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	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 4 年目)		
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	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	120,963	2,308	1,810	113,557,030	131,145,610	136,704,497	△5,558,887	

●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	市の条例、規則に則り、指定管理者としての責務を認識し、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	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	協定書を遵守し、市民が平等、公平に利用できるよう、運営規則に準じて、運営ができています。
			・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	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。 各現場における利用者の声は、どの従業員も把握できるよう連絡ツールを用いて情報共有しています。	A	市民からの苦情、要望については、状況を判断し迅速な回答が求められる。対応が難しいと判断されるケースにおいては、市と協議の上、可能な対応を進める必要がある。利用者が施設を気持ちよく利用していただけるよう、また、周囲の住民への配慮等、今後トラブルへの対応や未然防止策等について再度検討する。
			・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	個人情報とは、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、適切に管理されている。職員についても定期的な研修が行われており、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。
			・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	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。また、一般開放中に、火災や地震を想定した避難訓練を実施し有事に備えています。	A	日常的に、館内の安全管理を徹底する等、各種対策に取り組み、利用者が安心安全に利用できるよう努めている。 また、緊急時の危機管理体制及び緊急・救急ネットワーク体制が確立しており、災害時等への備えが万全である。 避難訓練も一般開放中に実施するなど、実効性のある訓練を行っている。
			・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				
	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

		・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		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。		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	A	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いますが、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。	A	業務遂行のための適切な人員配置が行なわれている。温水プールの休館中における職員の対応については、新たな事業を展開させるなどして、雇用の確保につなげている。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おり、人員体制は良好である。
		・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				
	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	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。	A	人材育成については、どの職員にも、同じレベルとなるよう、指針に基づき研修を行っている。また、利用者が、安心安全に利用できるよう、利用者に寄り添った質の高い接客に努めている
		・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				
	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	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け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。故障や破損等を発見した際は、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。	A	利用者が施設を安心・安全に利用できるよう、日常的に備品等の清掃や機能確認、また施設内の安全確認などを行っている。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。
		・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	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。	A	再委託の委託方法及び委託先等は適切である。
		・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				
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	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。Instagram のフォロワーは今年度 1,000 名を超える事ができました。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。	A	SNS等さまざまな媒体を活用し広報活動を行っている。地域性も鑑み、子どもから高齢者まで施設からの情報が得られるよう、施設内へのポスターの掲示やチラシの設置等、幅広い年齢層に対応できるような広報活動を行っている。
		・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				
	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		A	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。
		・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	A	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更、スイミングクラブ活動を近隣施設のプールを借用し、バスでの送迎を行うなど、利用者へのサービスを第一に考えました。業務の改善と経費の削減を念頭に運営していましたが、収支バランスは当初予算とは乖離した結果となりました。	A	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、経費節減に努めていた。
		・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	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。	令和4年度と5年度を比較すると、開館日は345日。利用人数に関して、4年度111,336名⇒5年度121,067名（＋9,731名、8%増）、団体数4年度2,024団体⇒5年度2,308団体（+284団体（＋14%）という結果となりました。																				
		新型コロナウイルス感染症対策も緩和され、個人及び団体での活動が活発化してきた結果だと考えています。																				
		<table><tr><td></td><td>開館日数(日)</td><td>利用人数(人)</td><td>団体数(団体)</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td>345</td><td>111,336</td><td>2,024</td></tr><tr><td>令和5年度</td><td>345</td><td>121,067</td><td>2,308</td></tr><tr><td rowspan="2">比較</td><td rowspan="2">±0</td><td>＋9,731</td><td>＋284</td></tr><tr><td>＋8%</td><td>＋14%</td></tr></table>		開館日数(日)	利用人数(人)	団体数(団体)	令和4年度	345	111,336	2,024	令和5年度	345	121,067	2,308	比較	±0	＋9,731	＋284	＋8%	＋14%		
	開館日数(日)	利用人数(人)	団体数(団体)																			
令和4年度	345	111,336	2,024																			
令和5年度	345	121,067	2,308																			
比較	±0	＋9,731	＋284																			
		＋8%	＋14%																			
自主事業の見直しや、新規教室の開催、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。																						
また、教室回数券の販売状況は3,000円券67枚(前年-13枚 -19%)、4,000円券31枚(前年＋8枚 +26%)、5,000円券343枚(前年＋30枚 +9%)と1番枚数の多い5,000円券が増えているという事は、教室参加を継続している方が増加傾向にある事が推測されます。																						
<table><tr><td></td><td>販売枚数(枚)</td><td>昨年比較(枚)</td><td>昨年比較(%)</td></tr><tr><td>3,000円券</td><td>67</td><td>-13</td><td>-19</td></tr><tr><td>4,000円券</td><td>31</td><td>＋8</td><td>＋26</td></tr><tr><td>5,000円券</td><td>343</td><td>＋30</td><td>＋9</td></tr><tr><td>計</td><td>441</td><td>＋25</td><td>＋16</td></tr></table>				販売枚数(枚)	昨年比較(枚)	昨年比較(%)	3,000円券	67	-13	-19	4,000円券	31	＋8	＋26	5,000円券	343	＋30	＋9	計	441	＋25	＋16
	販売枚数(枚)	昨年比較(枚)	昨年比較(%)																			
3,000円券	67	-13	-19																			
4,000円券	31	＋8	＋26																			
5,000円券	343	＋30	＋9																			
計	441	＋25	＋16																			
次年度は、温水プールの改修工事も終了し、個人及び団体活動が始まる事からより一層利用者サービスや接遇の向上に努め、利用者満足度の向上に繋げて行きたいと考えています。																						
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。	新型コロナウイルス感染症対策が緩和されたことで、施設に利用者が戻ってきている様子がうかがえる。 温水プールは、4年度に引き続き大規模改修工事により長期間の使用停止の中、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変えて、新規自主事業等を構築するなど、状況を踏まえた柔軟な対応をしていた。 施設のPRについては、ホームページ、SNS、チラシ、施設内掲示等、さまざまな媒体を活用し、地域性を踏まえた効果的、効率的な手法で、積極的な広報活動に努めており、利用実績を伸ばしている。今後も利用者が安心・安全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目指し、新規利用者及びリピーターの獲得に繋げていきたい。 利用者アンケートは、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。 今後も、指定管理者のノウハウを活かし、利用者が安心・安全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望む。																				