

管理運営状況等の評価シート(令和5年度分)

施設所管課 生涯学習課

1 指定管理者施設概要

施設名	名称	上三川町体育施設及び上三川町都市公園施設
	所在地	上三川町大字上三川4270 他
指定管理者	名称	株式会社 日本水泳振興会 栃木営業所
	代表者名	所長 井上 真也
	住所	栃木県宇都宮市双葉2-10-8
指定期間	令和4年 4月 1日 ~ 令和 7年 3月31日	

2 利用実績等

(1) 利用実績

① 利用者数

(単位:人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	8,835	8,522	8,005	9,142	10,432	8,992	10,591	9,161	7,774	6,944	9,533	10,455	108,386
令和4年度(B)	9,699	7,549	9,385	9,797	8,230	4,693	12,530	8,442	8,443	7,597	7,804	9,943	104,112
(A)／(B)	0.91	1.13	0.85	0.93	1.27	1.92	0.85	1.09	0.92	0.91	1.22	1.05	1.04
増減要因等	4、6、10月の都市公園の利用者数が減少した。理由として、雨天キャンセルと利用団体の自己都合(大会等の開催を見送ったなど)による土、日、祝の利用キャンセルが多かったため減となったが、他施設においては利用者数1年を通して4,274人増。												

② 利用件数

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	666	702	666	766	755	779	781	813	770	670	787	858	9,013
令和4年度(B)	734	704	725	864	654	541	539	706	653	1,036	651	750	8,557
(A)／(B)	0.91	1.00	0.92	0.89	1.15	1.44	1.45	1.15	1.18	0.65	1.21	1.14	1.05
増減要因等	4、6、7月はアリーナ・多目的室共に減少したが、年計では456件増。4月は選挙開票場となり使用が出来なかった為減少。												

③ 開館日数

(単位:日)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	26	26	26	27	27	27	27	26	24	25	26	27	314
令和4年度(B)	26	26	26	28	26	27	27	26	24	25	24	27	312
(A)／(B)	1.00	1.00	1.00	0.96	1.04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.08	1.00	1.01
増減要因等	月曜日の祝日、うるう年の変動より2日増。												

(2) 利用料金収入

(単位:円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	1,775,210	669,020	1,309,870	893,626	811,550	1,509,790	1,002,081	782,411	1,243,525	942,882	879,880	426,340	12,246,185
令和4年度(B)	1,704,640	798,590	1,488,680	961,750	689,610	1,030,130	728,780	737,370	1,078,550	842,320	795,630	348,140	11,204,190
(A)／(B)	1.04	0.84	0.88	0.93	1.18	1.47	1.38	1.06	1.15	1.12	1.11	1.22	1.09
増減要因等	5,6,7月は同月前年度に対し減少している。雨天及び自己都合によるキャンセルが多かった。7月においては自主事業スポーツ教室の入金時期の変更により前年同月比41%減少となったが、年計では、1,041,995円増額。												

(3) サービス改善の状況

- ・弓道場、的場安土の盛り直しの実施(弓道部員の協力)と、定期的な矢道の芝刈り実施。また、劣化によるシャッターを開け閉めする取っ手の応急処置を施した。
- ・西駐車場の草刈り、小枝切り、除草剤の散布実施
- ・富士山公園周辺のゴミ拾いと公園ベンチ清掃(テニス場入口椅子塗装)
- ・二階フロアアリーナ側アクリルパネル清掃
- ・アリーナセンター補助ネット破損のため交換実施
(強化防御ネットを二重に取り付け卓球、シャトル、ビックルボールのボール等のボールが飛び出さないようにした)
- ・アリーナ床面、二階フロアフローリング剥がれ、キズ凹発生の為、パテ修正による補修実施
- ・体育センター施設内及び駐車場に栃木県内プロスポーツチーム(1部)ののぼり旗を設置、応援した
- ・七夕、ハロウィン、クリスマス飾りとイルミネーションを設置。特にハロウィン装飾ではゾンビエリアを特設、怖い雰囲気を楽しむ子供たちに好評だった
- ・駐車場混雑時におけるアナウンスとして、メインエントランス左右に西側駐車場の案内サインボード設置
- ・施設利用者が職員へ声掛けする煩わしさを軽減する為、施設の主な箇所に案内ボードを設置(トイレ・自動販売機・各種イベント他)
- ・SNSを活用し、施設空き状況・駐車場混雑状況・イベント開催案内をリアルタイムで発信
- ・各種大会開催に伴う、トレーニング室利用不可日をお知らせするPOPを作成掲示(毎月更新)
- ・キッズルーム利用開始
- ・自主事業各種教室の種目数及び受講定員数を増やすことで運動機会の提供
- ・パーソナルトレーニング、リラクゼーションボディケアプログラムの導入により健康増進へのアプローチを図る

3 管理運営状況

(※項目、評価内容は施設の状況等に応じ修正することとする)

項目	評価内容	指定管理者		施設所管課	
		自己評価	評価意見	評価	
施設の目的に沿った管理運営	施設効用の最大限発揮	S	・施設の稼働状況を検証し、稼働率が低い時間帯に新たなジャンルの自主事業スポーツ教室を増設、町民の皆様に運動機会の提供を積極的に行った。空き時間の有効活用に向けて施設効用を最大限に発揮できた。	S	・自主事業の積極的な活用により、アーナ等の利用機会の創設を図っていた。
	施設設備・備品の適切な管理・操作	A		A	・備品、および消耗品等の老朽化による破損等には、指定管理者自ら積極的に修繕を行い、利用できる状態にしているのが見受けられる。(ネット・床修繕等)
	利用者とのコミュニケーション	A	・エントランスホールにインフォメーションコーナーを設置し、リアルタイムにイベント案内や自主事業の紹介を行った。また、施設各所へサインボードを設置することで、初めて利用される方々への不安感を払拭することができた。	A	・利用者への案内・指導については基準に従い適切に対応している。
	利用者への案内・指導	A		A	
	施設利用向上対策の実施	A	・備品の取り扱い、不具合の対応に至っては職員より積極的な声かけを行った。	A	
平等な利用の確保	適切な利用許可	A	・条例施行規則に則り町民及び在勤者と、それ以外の町外利用者の予約開始日を厳守し実施してきた。	A	町内利用・町外利用・有料・減免利用者について、規則に従い適切に対応している。(予約開始日・減免等)
	適切な利用減免	A	・減免団体は条例を遵守すると共に予約時の聞き取りや要項の提出を依頼をし町条例に基づき着実に実施してきました。	A	
利用者サービス向上の取組み	利用者のニーズに応じたサービスの提供	S	・ホームページ情報の閲覧者が例年以上に増加傾向であり、施設の予約情報を、今まで以上にスピードアップを図りリアルタイムでの情報発信を常とした。	S	体育施設利用申請受付窓口において、丁寧な説明をおこなっていた。また、利用者からの要望なども定期報告の際伝えている。
	利用者とのコミュニケーション	A	・昨年度以上にInstagramを有効活用、自主事業の教室開校日時やレッスン一覧表を作成し配信。その他、イベント開催状況及びイベント新情報のお知らせ等、数多く配信。また、駐車場の混雑状況、施設の空き状況をリアルタイムで配信することで、利用者の知りたい情報の発信を強化した。	A	
	ホームページの作成、更新	A		A	
	利用申込受付の工夫	S		A	
	利用者満足度調査の実施	A	・利用申込みについて、5類に移行したこと(コロナ)により記入箇所の簡素化を図り、利用者の煩わしさを軽減した。	A	
自主事業の実施	事業計画書において計画した事業の実施	S	・計画通り着実に実施し多くの参加者を募ることが出来た。昨年同様、各教室毎に1回の無料体験レッスンを実施したことで、受講を迷っていると方々の背中を押すことができた。	S	自主事業については、積極的に事業展開しニーズに沿った教室等の開催に努めていた。適切な周知により、計画通り教室開催に尽力できていた。
	自主事業実施の効果	S	・期ごとに新たなジャンルの教室を開講、飽きの来ない充実した編成により新規受講者も増え、リピーター化してきている。	A	
職員・管理体制	関係法令等の遵守	A	・関係法令に基づく点検は計画通りに実施している。	A	・危機管理体制の醸成及び安全対策により、石橋地区消防組合に協力を得て避難経路の確認・消火器・消火栓の設置場所確認・非常用防災設備の使用手法等を含む避難訓練を実施している。また、避難訓練時にあわせてAED使用実技訓練を実施していた。
	仕様書に規定された職員の配置	A		A	
	利用料金の徴収	A		A	・定期的巡回等を行い、修繕必要箇所などについては適宜公園管理者に報告するなど安全対策に努めている。
	危機管理体制の構築	S	・料金徴収は施設使用料金表を窓口を設置。お客様に丁寧に説明した後申請書へ記入している。料金表入力時には複数の目で再確認することでヒューマンエラーを無くし、的確な処理を行っている。インボイス発行に対しても、問題なく業務を遂行している。	S	・事業報告書の提出に時間がかかった。
	安全対策の実施	S		S	
	事業報告書等の提出	A	・スタッフの研修を2ヶ月に1回実施しており、問題点の共有化を図ると共に、火災、地震を想定した避難訓練・消火器・AEDの使用訓練の実施を行っている。	B	
	職員の研修	A	・バトロール時、危険と想定される箇所は、関係部署に速やかに報告。情報共有を常とすることで問題解決のスピードを向上させている。	A	
	収入及び支出額	A		B	・光熱水費の高騰等の影響および人員配置に厚みかけたことにより、支出が増加している。
収支状況	管理経費の縮減策実施	A	・収入では、指定部門予ニスコート以外他施設が予算を上回ったが、屋外施設においての雨天による還付金が多数発生したことで予算に対しマイナス計上となった。自主部門では、自動販売機、物販収入が好調であったため予算を上回った。支出においては、指定部門利用者に対し「安心、安全、快適」な施設の提供を強化することを目的に人員配置増としたことにより人員費増。また、近年における水光熱費単価高騰の影響を受け水光熱費は増となったことで、予算増となった。総体的には、指定、自主共に収益が予算を下回った。	A	・管理経費縮減策については、破損が軽微のうちに自主的に補修することとしている。
			・管理経費削減については、指定・自主部門を問わず削減に全職員で取り組んだ。巡回頻度を増やし、備品等の劣化等を中心に確認。また、複数目による確認を行った。光熱水費削減においては、こちらも巡回時に無駄な電気の消灯に努めた。消耗品についても個々によるリユース意識の向上を目指し取り組んでいる。		

	指定管理者		施設所管課	
	総合判定	良好	総合判定	良好
総合評価	〔努力した点・具体的な成果〕		〔評価すべき点〕	
	<p>町民の皆様ひとりひとりが主体となってスポーツ(運動)活動ができる機会を提供することができた。中でも、自主事業である「スポーツ教室」の種目及び定員を増やすことで対応できたと感じる。また、一人でも気軽に参加できる「スポーツデー」を設けたことで「ひとり1スポーツ」の展開に着手できた。一人でも多くの声に応え、障がいのある方、子育て世代の方、高齢者、お子様、外国の方、あらゆる世代の方々がスポーツ(運動)に触れ、気軽に参加できる環境づくりに取組んでいく。特に、子育て世代の方々の「仕事・育児・家事のため時間がない」とのお声に対応するため、スポーツ活動の開催場所、時間等に工夫を凝らし参加しやすい事業を展開、リピーターをはじめ、利用してまだ日が浅い方々に、「運動するなら上三川町体育センターでない」と、地域の皆様に思われるような施設運営に取り組むと共に生涯スポーツの振興にも力を注ぎ、指定管理の特色、専門性を最大限に活かした、上三川町においてスポーツ(運動)の交流拠点となるよう業務水準の向上を目指していく。</p> <p>栃木県スポーツコミッションの主な取組みとして「スポーツ合宿等の誘致」があり、当施設では積極的な展開を行った。バレーボール・新体操・バドミントンと種目の違う団体が来館。首都圏からの部活動合宿利用、クラブチームでの大会前コンディショニング利用、全国からの強化合宿利用などで賑わいを見せていた。町民の皆様からのご紹介、直接施設側への問い合わせ依頼などがあつた。次年度以降、本格的なスポーツツーリズムでの利用が増える見込みであり、既に複数のオファーが来ているため、満足してご利用いただく準備を職員一同で行い、全国に向け施設の存在価値を高めていく。</p> <p>SNS活用を強化。キャンセルが出たと同時に施設の空き状況をこれまで以上に、スピーディーに発信することにより施設利用者増に繋げることができた。今後は、駐車場混雑状況を含めリアルタイムな情報をこまめに発信することで、利用者満足度アップを図りたい。</p>		<p>・積極的な自主事業等の開催により施設利用者の増につながるよう事業展開していた。また、指定管理者独自のネットワークにより多種多様にわたる教室等の開催につながることが出来た。</p> <p>・各スポーツ団体との連携を密にし、情報共有を図りながら大きな問題もなく指定管理業務を実践できていた。また、町との意思疎通を密におこなったことにより、円滑な大会運営ができた。</p> <p>・日常から備品の整理などに努め、破損しているものについて自発的に修繕をしていた。</p> <p>・公園などのパトロールなどを適宜行い、破損部分などは都市建設課及び定期報告の際に随時報告をするなどし、また指定管理者において修繕可能なものにおいては積極的に修繕をしていた。</p>	
	〔改善すべき点〕		〔改善指導すべき点〕	
	<p>新規利用の方々にファンになっていただく為にも、ヘビーユーザーとされる一部の利用団体、個人からの要望に対し公平公正な施設利用をお願いするにあたり職員の共通見解・理解が必要となってくる。同時に、施設利用マナー向上を全ての皆様に協力いただくために、職員一同これまで以上に目配り、気配り強化を図ることで施設利用者目線での運営を試みていく。</p> <p>屋外施設を中心に、施設備品の劣化が進んでおり交換要請のお声を数多く頂戴している。町担当課とこれまで以上に密な情報共有を図ることで事故、トラブル等に発展する前に目を積む環境づくりに着手していく。</p> <p>施設利用者が増加しており、シューズボックスの数が足りない状況となっている。事前打ち合わせ時に大会利用では、利用者個々で下足入れ(ビニール等)を持参いただく協力依頼を行う。また、通常利用時において靴の取違が頻発している為、サインボードを設置しトラブル回避に努めたい。</p>		<p>・自主事業開催と一般利用者との施設利用のバランスの考慮。</p> <p>・事業報告書の速やかな提出。</p>	

●評価基準(評価項目)

評価	評価基準
S	(優 良)協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
A	(良 好)協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B	(課題含)協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある
C	(要改善)協定書等の基準が遵守されておらず、改善の必要な内容である

※協定書等とは、協定書、仕様書及び年度計画書等を指します。

●判定基準(総合評価)

判定	判定基準
優 良	すべてがA以上であり、Sが4割以上である
良 好	8割以上がA以上である
課題含	すべてB以上である
要改善	評価項目にCがふくまれている