

(3) サービス改善の状況

令和6年度において、引続き町民サービスの質の向上と経費縮減の両立を図りながら時代の要請に応える施設運営を推進しました。開館時間の見直しを行いつつ、利便性の向上の一環として、券売機の交換に伴い操作性向上を図るとともに、キャッシュレス決済を導入し、時代や利用者のニーズに対応したサービス提供を実現しました。あわせて、SNS発信の強化や様々な案内の構成を見直し、情報発信力と視認性の向上を図りました。また、新たにフィットネス会員に「お試し会員」を導入することで、施設利用のきっかけづくりや利用促進を図りました。カルチャー教室ではプログラミング事業を新規開設し、IT領域を学習する機会を提供しました。イベントを通じて商工会との連携や町内他施設でのイベントにも積極的に参加し、施設の知名度アップや地域貢献を図りました。

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	評価意見
基本的事項	1. 利用者の平等な利用の確保がなされたか	A	・仕様書や事業計画書等に基づき、町民の平等利用の確保や職員配置体制、利用許可等適切に実施しました。	A	・指定管理業務、自主事業ともに検査し、仕様書のとおりであることを確認した。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り、適切な運営ができていた。
	2. 職員の配置状況や勤務体制は適正であったか	A	・年2回の避難誘導訓練をはじめ応急手当や一次救命処置に関する研修、部門別の業務研修、時代に合わせたテーマでの研修を運営維持管理事業者共に継続的にを行い、資質の向上を図ってきました。	A	各業務報告書については、より正確な管理となるよう、記入等のルールや管理者のチェック体制など、整理して取り組んでいただきたい。
	3. 職員に対して必要な研修等を実施し、資質の向上に努めたか	S		S	
	4. 施設の利用許可・制限及び料金の徴収が適正に行われたか	S		A	
	5. 設備等の点検・修繕・検査等は適切に行われていたか	A	・日常点検において修繕必要箇所を洗い出し、事業者間で協議により実施しました。大規模なものについては、月1度の町関係課および事業者での定例会にて共有を行いながら、計画修繕と併せて適切に実施しました。	A	・充実した研修を実施しており、実際の業務に関する研修のほか、危機管理やコンプライアンス対応等の全体研修も取り入れ、職員の資質向上のための取組みに積極的な姿勢を継続できている。
	6. 警備業務は適切に行われていたか	A		A	
	7. 多目的広場の維持管理は適切に行われていたか	A	・継続して日々の巡回や研修を通じ、町とも共有を図りながら事故や災害等の危険防止対策を実施しました。	A	・修繕の実施については適正に実施することができていた。
	8. 長期修繕計画は適切に行われていたか	A		A	設備の故障等で施設の運営に影響が出ることを防ぐため、また、利用者が安全に施設を利用できる環境を維持するため、細やかな日常点検をお願いしたい。
	9. 事故や災害等の危険防止に対する対策が十分なされていたか	S	・施設経理担当および本社経理担当、税理士事務所と常に連携を図り、適正な会計・経理事務を行いました。	A	
	10. 個人情報の管理は適切に行われていたか	A		A	
	11. 適正な会計・経理事務が実施されていたか	A	・継続して開館時間の見直しによる人員配置や業務の効率化、消耗品の在庫管理の徹底を行い経費節減に努めました。	A	・前年度と比較して改善しているが、指定管理事業の収支については引き続きマイナスとなっており、今度も収支改善に向けた取組みが必要と考える。
	12. 経費節減の取組みが行われていたか	A	・収支面では、利用料収入の確保が十分に図れず、厳しい状況が継続しておりますが、新規サービスの展開により、緩やかにではあるものの改善傾向が確認されています。	A	
	13. 帳簿は適正に整備・保管されていたか	A		A	
	14. 今後も継続して運営可能な収支であったか	B		B	
取組み	15. 利用者へのサービス向上はなされたか	A	・サービスの向上、管理業務の効率化を目的とし、会員管理システムのリプレイスしました。	A	・町民の健康維持及び増進に繋げるため、指定管理業務、自主事業の両面から、積極的に事業に取り組んでいた。
	16. 設置目的達成に向けての取組み(事業)はなされたか	S	・新たな事業も取り入れながら、設置目的達成に貢献し、指定運動療法施設の利用実績もありました。	S	・SNSの活用やWEBページのリニューアルに向けた動きなど、積極的な情報発信を実施している。
	17. 広告周知やPRIにつとめたか	S	・SNSと案内の構成の見直しに力を入れ、広告を広範囲に行い、町内のイベントにも積極的に参加し情報発信と施設のPRIに努めました。	S	商工会等を中心に実施する町内イベントへの積極的な参加及び協力体制についても、施設のPR活動につながっている。
効果	18. 適切な接客が行えたか	A	・教室やプログラムは、各分野において専門の講師により、内容の充実が図られています。	A	・アンケートにおける満足度の各項目では、「満足」「やや満足」と回答した割合が75%以上と良好な数値であったが、調査項目の中では「教室・プログラム」の満足度が少し低い結果となっている。
	19. 教室・プログラムは利用者が満足できるものであったか	S	・特別アンケートの結果では、健康状態の変化について8割以上改善や解消、良くなった回答を得ました。心身の健康に寄与しているかは9割近くの方が「感じる」、「やや感じる」の回答をいただき設置目的の達成に貢献出来ていると読み取れました。	A	・心身の健康に寄与しているかの項目は、「感じる」「やや感じる」と回答した割合が前年度に引き続き90%を超えており、設置目的を達成できていると考える。
	20. 利用者が設置目的を達成していると感じる運営ができたか	S		S	

総合評価	指定管理者		施設所管課	
	総合判定	良好	総合判定	良好
	〔努力した点・具体的な成果〕		〔評価すべき点〕	
	貴重品拾得物の取扱いや規定等の合理化、時代や担当業務に合わせた様々な研修によって職員の資質の向上を図り、安全で安心な運営環境の整備に取り組めました。利便性向上策として、キャッシュレス決済の導入やフィットネス会員のお試し会員の新設や利用者参加型イベント、さらに地域貢献として敷地内で開催する商工会主催イベントへの連携や施設のPR等、様々な取組みの効果として、施設全体で利用者数の増加や満足度の向上が見られました。フード事業として、地域の繋がりを活用し、食品ロスを減らす取り組みを推進しました。また、町所管課とも積極的に情報共有を行い、相互連携を図りました。		運営業務全体として、仕様書及び協定書に規定する基準を遵守するとともに、運営上の課題に適宜対応していく姿勢により、良好な運営体制を維持することができている。 コロナ禍以降は利用者数を増やすことが継続課題となっている中で、経費削減に伴う開館時間の見直しを実施しながらも、前年度よりも利用者数を増加させることができた。 利用者アンケートの結果において、「心身の健康に寄与している」と感じる方の割合が91.7%と高い数値を残すことができているのは、指定管理事業と自主事業の両面において、町民の健康維持及び増進に繋げるため積極的に事業に取り組んでいる結果によるものであり、評価できる。	
〔改善すべき点〕		〔改善指導すべき点〕		
運営状況はコロナ禍から継続して厳しい状況となっており、物価高騰や賃金の上昇が一層顕著となり、運営経費に大きな影響を及ぼしました。年々改善傾向ではありますが、令和7年度から利用料金が改訂となり、より安定的な運営をしていくためには、利用者の多様化やニーズの変化に対応し、引続き町や関係団体、近隣施設とも連携を図り、魅力的な事業展開や管理運営を進めていくことで、町民に愛され、選ばれる施設として設置目的を達成できるよう取組んで参ります。また、施設の老朽化に対しては、長寿命化に資する計画的な修繕や改修を町と連携を図りながら、取組んで参ります。		利用者数は前年比増とできた一方で、収支としては赤字決算となっていることから、経営の安定が引き続き課題となっている。前年度との比較では収支改善となっているほか、自主事業においては黒字に転じており、収支改善のための取組みによる成果は出ていると考えるため、今後も更なる取組みがされることを期待したい。 開館して17年以上経過する中で、建物や設備、植栽等の様々な部分で劣化等により対応が必要なが増えてきている。利用者の安全確保のため日常点検の実施やその報告等を細やかにに行い、対応の検討及び実施が遅れることのないよう取り組んでいただきたい。		

●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り、管理運営や利用者サービス等の向上において十分な成果が確認できる。
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