

管理運営状況等の評価シート(令和 6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 3年間

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6年度(A)	8,601	9,084	10,891	8,458	8,312	10,715	10,154	9,099	8,257	8,917	9,891	10,058	112,437
令和5年度(B)	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
(A)／(B)	0.97	1.07	1.36	0.93	0.80	1.19	0.96	0.99	1.06	1.28	1.04	0.96	1.04
増減要因等	令和6年5月、ORIGAMIプラザオープンに伴い大規模な町主催行事開催が無くなったことで屋内施設利用者数減少傾向となった。また、令和7年2月より公共施設予約システム開始により、以前に比べ利用キャンセルがしやすい状況となった為、2・3月のキャンセル件数が増。しかし、全施設での新規利用者数が増加したため前年度より、4,051人増となった。前年度に比べ7・8月が減少。今年度は前年度の7・8月のサッカー大会が6・9月に設定され増となりました。												

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6年度(A)	762	860	894	889	918	930	921	870	778	799	817	1,037	10,475
令和5年度(B)	666	702	666	766	755	779	781	813	770	670	787	858	9,013
(A)／(B)	1.14	1.23	1.34	1.16	1.22	1.19	1.18	1.07	1.01	1.19	1.04	1.21	1.16
増減要因等	上三川町内在住・在勤者をはじめとする新規利用者が増えたことで、年間を通して前年度を上回ることができました。しかし、武道施設については、スポーツ協会主催のスポーツ教室未開催日が多発していたため、減少。また、毎年寒い時期の利用件数が少なくなっております。												

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6年度(A)	26	28	26	27	27	27	28	26	24	25	25	26	315
令和5年度(B)	26	26	26	27	27	27	27	26	24	25	26	27	314
(A)／(B)	1.00	1.08	1.00	1.00	1.00	1.00	1.04	1.00	1.00	1.00	0.96	0.96	1.00
増減要因等	カレンダー通りで月曜日、祝日、うるう年による変動で前年と比較し1日減となりました。												

(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6年度(A)	2,034,950	1,082,298	1,767,530	1,025,220	985,550	1,741,730	1,047,568	983,148	1,609,328	1,078,662	930,760	525,140	14,811,884
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
(A)／(B)	1.15	1.62	1.35	1.15	1.21	1.15	1.05	1.26	1.29	1.14	1.06	1.23	1.21
増減要因等	一年を通して、貸館・スポーツ教室(自主事業)利用者増となった為、増加しました。												

(3) サービス改善の状況

・女性スタッフのバスケットゴール設置習熟訓練実施による、バスケットボール利用者へのスムーズな対応を心掛けた。 ・弓道場の芝刈りおよび西駐車場の除草剤散布と草刈りの実施。 ・富士山公園および周辺道路ゴミ拾いによる美化運動を強化。 ・備品倉庫整理整頓と備品の修理実施。 ・定期的なエアコンフィルター清掃とアリーナ床面シューズ痕の除去。 ・クールビズ対策で服装の軽装化(7～8月)を推奨しスタッフがアロハシャツでお客様対応し涼しさを提供した。 ・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。 ・状況が年々悪化しているアリーナ床面、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を今年度も実施。 ・2階フロア利用者の使用マナーが悪く、アリーナ側アクリルパネルの汚れがこれまで以上に酷くなった為、清掃頻度を増やした。 ・施設利用者増に伴い、各トイレスリッパ(シューズを履いたまま使用可能)を上期と下期それぞれ交換した。 ・その他(七夕、ハロウィン、クリスマス飾りとイルミネーション設置。特にハロウィン塗り絵、てるてる坊主作製やこどもくじ引きに人気があった)
--

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
施設の目的に沿った管理運営	施設効用の最大限発揮	S	・スポーツ・レクリエーション、文化活動に親しめる環境づくりを行うとともに町民の皆様の健康づくりに寄与することを第一に考え、職員一丸となり「安全・安心」で快適な施設を目指し、町民のニーズを反映した「地域スポーツ振興」の形成に向け、上三川町担当課との連携強化を図りました。	S	・スーパーホテルの開業等、近隣環境の変化に対応し、施設の特色を活かした柔軟な利活用を展開している。(S)
	施設設備・備品の適切な管理・操作	A		A	・施設設備・備品は老朽化により破損等が生じているが、適宜、必要な修繕・保全措置を行っている。(A)
	利用者とのコミュニケーション	A		A	・利用者とのコミュニケーション、案内・指導について適切に対応している。(A・A)
	利用者への案内・指導	A		A	・自主事業を積極的に展開し、施設利用向上に繋げている。(S)
	施設利用向上対策の実施	S	・栃木県スポーツコミッションの主な取組みとして、スポーツツーリズムが挙げられております。当施設としては、「スポーツ合宿等の誘致」に力を注ぎ、積極的な展開を行いました。また、多目的室を利用したの各分野での研修会及び自治会等の会議開催の受け入れも行うなど、スポーツ以外の施設利用において大きく貢献しております。キッズルーム内に設置している「授乳室」の活用も積極的に行いました。 ・アリーナ、2Fフロアの床面の剥がれによる不祥事故を未然に防ぐことを目的に巡回点検頻度を増やしました。破損箇所を発見した際には、情報を共有し修繕できる場合は速やかに作業します。 また、修繕不可能と判断した際には、担当課に報告使用中止の判断をする様にしています。 ・町民からの問い合わせに対し積極的に情報を提供した。〇〇スポーツを新たに始めたいので活動団体を教えてほしい。今日、〇〇を行いたい。が、何処かでできるか教えて欲しいなどの問い合わせ、要望が多く寄せられたが、一件一件丁寧な対応を心がけコミュニケーション強化を図りました。また、レクリエーション活動団体の紹介やサークル活動における参加者募集に対して、パイプ役に努めています。パーソナル事業担当からは、自宅でも実践可能な運動の紹介を積極的に行い好評です。 ・大規模な大会、各種イベントなど来館者が多い開館日においては、予め動線を予想し数日前及び開館前(朝礼前)に職員同士で打ち合わせを行い対応していますまた、維持管理清掃職員にも協力を依頼しています。チームでの対応を常としたことで、混乱、事件、事故等発生しませんでした。今後、来館者数が増えたと見込んでいるため過去のデータを基に綿密な打ち合わせを欠かさず行い対応にあたります。 ・スポーツデー、パーソナル事業、スポーツ教室など当施設主催事業の各種目、イベント情報を広報、新聞折込などに掲載を実施。広く町民への周知を図ることができた。館内の利用者が必ず目に留まる場所にチラシ等を設置し、受付でも配布できるよう準備し、有益な広報物を作成。また、SNSを活用し利用者へ空き施設の情報を細かく発信し空室を減少させることで効率のよい諸室運営を行いました。	S	
平等な利用の確保	適切な利用許可	S	・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ました。	A	・規約に従い適切に対応している。(A・A)
	適切な利用減免	A	・障がい者及び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。 ・全職員、個々による各種利用規約の確認を都度行うことで公平性を保っています	A	

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
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	・町民スポーツの普及と向上を目的として、町民の方々が気軽にスポーツに親しむことができる環境を作るため、個人で利用できるスポーツデーを各種実施することができました。バドミントン、卓球においては、例年通り家族連れの参加が多くコミュニケーションづくりの場の提供ができています。ニュースポーツ普及の一環としてビックルボールを注目種目として開講した結果、予想以上の賑わいを見せていました。今後も個々の健康づくりや体力づくり増進を図れるように、利用者からの意見を数多く取り入れながら、種目等を精査し新たな種目を実施していきます。	S	・近年人気となっているビックルボールの導入等、利用者のニーズを先読みしたサービスの提供を行っている。(S)
	利用者とのコミュニケーション	A	・イン스타그램を活用し、イベントを含むリアルタイムな情報を発信、その甲斐あって新規利用者によるスポーツデー、ファミリースポーツデーの参加者が多くなり好評でした。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、次年度以降においても発信数を増やし利用者増に繋げていきます。	A	・利用者の要望を把握する等、適切なコミュニケーションを図っている。(A)
	ホームページの作成、更新	A	・職員により、令和7年2月施行公共予約システム利用者端末の操作方法を分かりやすく、丁寧に案内することができました。(特にご高齢者中心)また、利用者が公平・平等に施設利用ができるよう、職員が正しいルールの把握と、それにもとづいた利用方法の説明を繰り返し行ってきた結果、トラブル等起きることなく運営ができています。	A	・ホームページはより見やすい構成となるよう改善の余地があるものの、SNSの活用により時代に即した情報発信を行っている。(A)
	利用申込受付の工夫	S	・職員により、令和7年2月施行公共予約システム利用者端末の操作方法を分かりやすく、丁寧に案内することができました。(特にご高齢者中心)また、利用者が公平・平等に施設利用ができるよう、職員が正しいルールの把握と、それにもとづいた利用方法の説明を繰り返し行ってきた結果、トラブル等起きることなく運営ができています。	S	・従来の利用受付に加え、施設予約システムの導入による電子受付が開始されたが、高齢者等への丁寧な周知・案内により大きなトラブルなく運用できている。(S)
	利用者満足度調査の実施	A	・前年同様、アンケート調査を実施し、意見要望を把握して今後における改善アイテムや業務改善に役立てました。回収率、満足度も前年度を上回っています。	A	・利用者満足度調査を行い、その結果を業務改善に活かしている。(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	A	各スポーツ教室事業において、昨年度同様約17種目を開催、令和6年度も地域のスポーツ振興において大きな役割を果たしました。受講対象者としては、0歳児から高齢者、障がいをお持ちの方まで受講可能な種目を多数開講しました。前年度同様、カルチャー色の強いもの、リラクゼーション系、ジュニア系など幅広いジャンルを設けました。硬式テニス教室では、受講者数が少なかったものの継続受講の方がおられファン獲得となりました。各教室開催については諸室等の有効利用を考え、プログラミングを行い、貸館利用者に影響が出ないよう配慮しています。全ての方々に気軽にスポーツに触れていただくことを目的とした、都度利用型の「スポーツデー」を増設、「中学生対象ハッピーアワーバドミントン」「ミッドナイトバドミントンバドミントン」では、専任コーチを配置。新生涯スポーツである「ビックルボール」を増設したことにより各種目多くの利用者を獲得、「町民一人1スポーツ」の場及び機会の提供に貢献しています。	A	・事業計画書に則した各種教室等の事業を展開している。(A)
	自主事業実施の効果	S	・本年度は責任者の重複する時間が多くなる配置を考案し、実施しています。土・日・祝を含む運営時間帯の中で、特に施設利用者の多い日中の時間帯並びに、受付業務として各種手続き及び入金処理など利用者に対応できるよう状況に応じて職員を更に増員した。1年を通して、予定配置ポスト数を上回る配置としました。・これまで通り料金表インプット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、全ての業務工程において的確な処理を行っています。	S	・利用者のニーズに沿った自主事業を積極的に展開し、利用者の増に結びついている。(S)
職員・管理体制	関係法令等の遵守	A	・関係法令等、計画通りに実施しました。	A	・法令等違反は見られない。(A)
	仕様書に規定された職員の配置	S	・本年度は責任者の重複する時間が多くなる配置を考案し、実施しています。土・日・祝を含む運営時間帯の中で、特に施設利用者の多い日中の時間帯並びに、受付業務として各種手続き及び入金処理など利用者に対応できるよう状況に応じて職員を更に増員した。1年を通して、予定配置ポスト数を上回る配置としました。	S	・より円滑な対応が出来るよう、職員配置に工夫がなされている。(S)
	利用料金の徴収	S	・関係法令等、計画通りに実施しました。	A	・適切な利用料金の徴収を行っている。(A)
	危機管理体制の構築	S	・本年度は責任者の重複する時間が多くなる配置を考案し、実施しています。土・日・祝を含む運営時間帯の中で、特に施設利用者の多い日中の時間帯並びに、受付業務として各種手続き及び入金処理など利用者に対応できるよう状況に応じて職員を更に増員した。1年を通して、予定配置ポスト数を上回る配置としました。	A	・危機管理体制を構築し、防災訓練を実施している。(A)
	安全対策の実施	S	・関係法令等、計画通りに実施しました。	S	・職員巡回の強化、AED操作訓練の実施により安全対策の強化を図っている。(S)
	事業報告書等の提出	A	・関係法令等、計画通りに実施しました。	A	・前年度に本社決算時期との相違により事業報告書の提出が遅れた事案があったが、今年度は本社との調整により、期限内の提出が出来るようになっている。(A)
	職員の研修	A	・関係法令等、計画通りに実施しました。	A	・業務に必要な研修を職員に実施している。(A)

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
収支状況	収入及び支出額	A	・指定部門、利用収入増となりましたが、屋外施設の運付金が予想を上回る額となっています。また、光熱水費においては、単価高騰の影響により支出額が増となり収益に影響が出ました。	S	・光熱水費を始めとした物価高騰により支出が増えるなか、自主事業の展開等によって収入増を実現しており、収支状況は良好である。(S)
	管理経費の縮減策実施	A	・管理経費削減では、巡回頻度を増やすことで光熱水費削減に努めました。無駄な電気の消灯を常とし、アリーナ、武道館施設では利用者へ可能な限り、窓及び扉の開放協力を要請しました。施設備品、消耗品に至っては、こちらも巡回点検頻度を増やし修繕による購入時期の延長を図り経費の縮減へ向け全職員で取り組んでいます。	A	・不要な経費の削減に全職員で取り組んでいる。(A)

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〕	
	より地域の利用者に愛される指定管理の特長と専門性を生かした施設運営を心がけ、市民のスポーツ振興に努めました。 全ての施設利用者に、「よりスポーツライフを楽しんでいただく」、「これからスポーツ・運動を始める方々のきっかけづくり」、「スポーツ・運動を継続していける環境づくり」、「地域近隣各施設と連携した健康づくり」、「スポーツ・運動を通じての交流機会増大」を軸にスポーツデーの開催日及び種目を増やし対応しました。上三川日産スポーツセンターがスポーツ振興の担い手となるような施設運営を行いました。 「安心・安全・快適」な運営と施設利用者サービス向上を目標に全職員が丁寧な対応を心掛けたことで新規利用者がリピーター化、施設利用の定着したことで昨年を上回る利用者数となりました。(約11.2万人) また、各種障がいを持たれている方への対応についてソフト面、ハード面共に、「バリアフリー」という基本理念のもと全職員、障がいのあるないに関わらず地域の皆様が快適過ごせる環境づくりに関する知識を身に付けてつづつ、利用者の対応にあたりました。 前年度に引き続き、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」に対し、当施設では積極的な展開を行いました。バレーボール・マーチングバンド・バドミントンなど、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調整のための利用、全国からの強化合宿利用などで賑わいを見せていました。栃木県スポーツコミッション本部よりオファー等いただいており、インバウンドを含む本格的なスポーツツーリズムでの利用が更に増えたと見込みであります。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ための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受け入れに当たります。 LCCの低減においては、運営当初より前年度と対比しながら光熱費の使用量抑制に努め、夏場は25℃冬場は20℃と空調温度設定をお願いし、利用者に協力を要請しています。諸室利用時においてはアリーナ・トレーニング室を筆頭に自然光を積極的に取り入れ、運営にあたっています。アリーナでは、半面利用の場合、半面のみ照明利用として無駄な使用時間のカットなど目標設定をしながら取り組みました。空調コストカットにおいてはトレーニング室をはじめ屋内施設諸室内の窓の開閉を頻繁に行い対応しました。		・スポーツを始める・楽しんでもらえるような自主事業を展開し、全国を目線としたスポーツ合宿誘致についても積極的に取り組んでおり、施設利用者の増に繋がっている。 ・新たに導入された施設予約システムに対して大きなトラブルなく対応できている。	
	〔改善すべき点〕		〔改善指導すべき点〕	
	公共予約システムの運用が開始されたことによる、様々なトラブル等の回避を速やかに行えるよう職員全員でシステム提供会社とのコミュニケーションを強化していきます。また、同様に上三川町役場担当者様との情報共有を図り、利用者に迷惑が掛からない状況を構築していきます。 施設利用者増に伴い、引き続き施設利用マナーの向上を目指します。施設利用の皆様にご協力いただくために、目配り、気配りを行い利用者目線の運営を強化し、全ての利用者にご満足いただける施設運営に着手します。 前年度にまして、施設備品の劣化が進んでおり交換要請のお声を多く戴く機会が増えました。巡回・点検頻度を増やすことで事故、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ためにも、上三川町担当課とこれまで以上に密な情報共有を図ります。		・システム等による予約について、町と連携のうえ、利用者の利便性を損ねることのないよう運用ください。 ・施設利用マナーの向上を目指すとともに、利用者の目線に立った施設運用を行ってください。 ・施設備品の老朽化に伴う修繕・交換について、町と連携した計画的な管理を行ってください。	

●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