

健康福祉課

施設名	名 称	上三川いきいきプラザ		
	所在地	上三川町大字上蒲生127-1		
指定管理者	名 称	上三川いきいきプラザサポーターズ		
	代表者名	株式会社日本水泳振興会		
	住 所	東京都中野区東中野3-18-12		
指 定 期 間		令和5年4月1日	～	令和10年3月31日
		5年間		

[illegible][illegible][illegible][illegible]

(3) サービス改善の状況

会員システムを更新し、アプリによる振替手続きや施設からのお知らせの確認、レッスンスケジュールの閲覧が可能となるなど、利用者の利便性向上を図りました。また、ホームページをリニューアルし、利用目的に応じた見やすい構成へ改善するとともに、最新情報を分かりやすく発信しました。会費および施設利用料金の改定に当たっては、料金に見合ったサービスの提供を心掛け、レストランメニューの刷新や券売機の更新に合わせたキャッシュレス決済の導入など、利用環境の充実に努めました。一方で、男性浴室脱衣所の空調故障やスタジオ空調能力の低下が発生しましたが、冷風機や遮光フィルムを設置するなど、本格的な修繕までの応急対応を実施し、利用環境の維持に努めました。また、「栃ナビ！」への掲載など情報発信を強化し、施設の認知度向上に取り組みしました。

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	・採用時の研修期間を十分に設け、一人立ちのタイミングでマネージャーによる確認を実施し、業務習得状況の確認を行っています。	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	また、作業前ミーティングシートの活用で、危険防止対策を実施しております。	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	・トラブルが想定される利用者に対しても毅然と粘り強く対応し、事件・事故の未然防止に努めました。	S	・職員の資質向上のための研修を積極的に実施することができている。部門ごとの研修も定期的に行われているほか、接遇・マナー研修、施設運営職員研修として安全管理・リスクマネジメントに関する研修など、全体研修も幅広く実施されている。
	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	・日常点検での修繕が必要は箇所を洗い出し、簡易なものについては、代表企業との協議により実施、大規模なものについては計画修繕の決議に基づき適切に実施いたしました。	A	・修繕の実施については、町とも連携の上で適正に実施することができていた。
	5. 設備等の点検・修繕・検査等は適切に行われていたか	A	・社内事故事例を会議体や資料にて共有し、事故防止に対する意識向上、対策の共有を行いました。	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、細やかな日常点検と適切な情報共有をお願いしたい。
	6. 警備業務は適切に行われていたか	A	・業務の効率化や消耗品の在庫管理を徹底し、経費節減に努めました。サステナブルな社会の実現を意識した取組を推進しました。	A	・指定管理事業について、改善傾向は維持できているものの引き続き収支がマイナスとなっており、今度も改善に向けた取組が必要と考える。
	7. 多目的広場の維持管理は適切に行われていたか	A	・物価や人件費の高騰が続く中、業務の見直しや効率化を進めるとともに、サービス品質を維持と安定した施設運営の両立に努めました。	A	
	8. 長期修繕計画は適切に行われていたか	A		A	
	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		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		A	
	12. 経費節減の取組が行われていたか	A		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	・会員システムの更新に合わせてキャッシュレス決済およびICカードを導入し、受付手続きの利便性向上を図りました。	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	・会員アプリを導入し、施設情報の配信や振替手続き、欠席連絡をスムーズに行えるようにしました。	S	・会員アプリの導入や新たな自主事業の検討など、利用者の利便性向上のために積極的に取り組むことができている。
	17. 広告周知やPRにつとめたか	S	・リラクゼーションルームの利用促進やレストランメニューの見直しなど、施設全体の魅力向上に取り組みました。	S	・広告等についても新たな取組みがあるため、今後も効果検証を行いながら効果的な実施となるよう進めていただきたい。
効果	18. 適切な接客が行えたか	A	・利用者一人ひとりのニーズに応じた丁寧な接客を心掛けるとともに、安心して利用できる施設運営に努めました。	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	・利用者アンケートや日々のご意見を踏まえ、接遇の改善やサービス品質の向上に継続して取り組みました。	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」と回答した割合が約90%と非常に高く、設置目的を達成できていると考え
	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	ず

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〕 従業員研修の内容を見直し、ベッブトーク研修など新たな研修を取り入れることで、従業員の接客意識やサービス品質の向上を図りました。また、新たなキャンペーンの実施や、フィットネス会員へのタブレット端末導入によるペーパーレス化を進めるなど、利用促進と利便性向上に取り組めました。さらに、業務の効率化や環境負荷の低減を推進するとともに、商工会主催イベントへの協力など地域貢献活動を継続し、施設のPRIにも積極的に取り組みました。町所管課とも積極的に情報共有を行い、相互の連携強化に努めました。		〔評価すべき点〕 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。また、アンケート結果からは利用者が非常に高い割合で心身の健康に寄与していると感じていることが分かり、設置目的の達成に繋げる施設運営ができている。 施設の利用促進と利便性向上に向けては、令和7年度においても新たな取組みが検討・実施されており、意識を高く保つことができている。施設の設置目的を達成するために取り組み、効果につなげることができている点も評価できる。	
	〔改善すべき点〕 物価高騰や賃金水準の上昇により、運営経費は年々増加しており、依然として厳しい経営環境が続いています。収支は改善傾向にあるものの、社会情勢の変化による影響は大きく、引き続き効率的な施設運営が求められます。また、利用者層の変化に伴い、多様なニーズへの対応がこれまで以上に必要となっています。安定した施設運営を継続するためには、時代に即したサービスを提供し、利用者満足度の向上に継続して取り組む必要があります。 施設の老朽化については、長寿命化を見据えた計画的な修繕・改修を町と連携しながら着実に進め、安全で安心して利用できる施設環境の維持に努めてまいります。		〔改善指導すべき点〕 指定管理事業の収支としては赤字決算となっており、経営の安定が継続課題となる。昨年度に続いて前年度比では赤字額を減らすことができているほか、自主事業の黒字は維持できている。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。 本施設は開館してから約18年が経過しており、建物や設備において経年による劣化が生じている。その中で利用者の安心・安全や快適さを保つためには、日常の清掃、点検・保守業務等の適正な実施が要となるため、グループ内で共通意識をもって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