

管理運営状況等の評価シート(7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			
	代表者名	代表取締役社長 坂元 要			
	住 所	東京都中野区東中野3-18-12			
指 定 期 間		令和 7年 4月 1日	～	令和 12年 3月 31日	5年間

2 利用実績等

(1) 利用実績

① 利用者数

(单位:人)

[illegible]

② 利用件数

(单位:件)

[illegible]

③ 開館日数

(単位:日)

[illegible]

(2) 利用料金収入

(単位:円)

[illegible]

(3) サービス改善の状況

- ・SNS・ホームページを活用し、施設空き状況やイベント情報等をリアルタイムで発信し、利用者への情報提供サービスの向上を図った。
- ・熱中症対策としてWBGT測定器の設置、熱中症警戒情報の掲示、テニスコート入口へのミストシャワー設置を行い、安全で快適な環境を整備した。
- ・ビックルボール専用ネット、大型スピーカー、フィルムミラー等の備品を整備し、利用者ニーズに応じた競技環境および運動環境の充実を図った。
- ・公共施設予約システムの利用支援を積極的に行い、特に高齢者に対して丁寧な案内を実施することで、利用者の利便性向上に努めた。
- ・施設内外の巡回点検および清掃を強化し、安全・安心・快適に利用できる施設環境の維持に努めた。
- ・テニスコート用ネットの更新や利用ニーズに応じた早朝利用対応を実施し、利用者サービスの向上を図った。
- ・多目的室2の空調改修工事期間中は卓球台を設置し、利用機会の確保とサービス水準の維持に努めた。
- ・利用者アンケートや日常的な意見収集を通じて要望を把握し、施設運営や備品整備へ反映することで利用者満足度の向上を図った。
- ・利用者の多様なニーズに応えるため、体験会や講習会など参加しやすい事業を実施し、スポーツに親しむ機会の提供とサービス向上に努めた。
- ・季節装飾や館内掲示物の充実を図り、親しみやすく快適な施設環境づくりに努めた。
- ・利用者サービス向上の一環として、スポーツ体験会や専門講師による講習会を実施し、スポーツへの関心向上と参加機会の拡充を図った。

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	・スポーツ教室、スポーツデー、自主事業を継続的に実施するとともに、オリンピックや栃木県出身の元プロスポーツ選手を招聘したイベントを開催し、町民が質の高いスポーツに触れる機会を提供した。	S	・施設の特徴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	S	・幅広い世代の利用促進と地域スポーツ振興に大きく貢献した。	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	S	・日常点検および巡回を強化し、施設設備の適切な維持管理に努めた。また、ビックルボール専用ネット、フィルムミラー、大型スピーカー、WBGT測定器等を導入し、利用環境の向上と利用者ニーズへの対応を図った。	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	・利用者からの意見や要望を積極的に収集し、設備改善やサービス向上へ反映した。スポーツ活動に関する相談や団体紹介にも丁寧に対応し、地域住民との信頼関係構築に努めた。	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	・SNSを活用した積極的な情報発信を行うとともに、新規事業や体験イベントを開催した。施設の認知度向上と新規利用者獲得につながり、利用促進に大きく寄与した。	S	
平等な利用の確保	適切な利用許可	A	・利用基準に基づき、公平・公正な施設利用許可を行いました。	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		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	・早朝利用への対応や大会開催時のトレーニング室利用調整など、利用者目線に立った柔軟な運営を実施した。また、空調工事期間中には代替利用環境を整備し、利用機会の確保に努めた。	S	・利用者のニーズに応じたサービスの提供を柔軟に行っている。(S)
	利用者とのコミュニケーション	A	・公共施設予約システムの利用支援を積極的に行い、特に高齢者に対して丁寧な説明を実施した。利用ルールについても分かりやすく周知し、円滑かつ公平な施設利用につなげた。	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		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		A	・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。(A)
	利用者満足度調査の実施	A		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	S	・スポーツ教室、スポーツデー、自主事業など提案内容を着実に実施した。加えて、ビックルボールの普及やトップアスリート招聘事業など特色ある事業を展開し、計画以上の成果を上げた。	S	・事業計画書に則した各種教室等の事業の他、トップアスリートの召集事業などの特色ある事業を展開している。(S)
	自主事業実施の効果	S	・ビックルボール事業や中学生対象バドミントン講習会、ベクトーク講演会などを実施し、多くの参加者を獲得した。スポーツ参加機会の創出と施設利用者増加に大きく貢献した。	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	・仕様書に規定された職員の配置利用者数の多い時間帯や大会開催時には職員を増員配置し、迅速な受付対応や安全管理を実施した。年間を通して安定したサービス提供体制を維持した。	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	・石橋地区消防組合の協力による消防訓練を実施するとともに、AED操作訓練や救命救急訓練を継続した。災害や緊急時に迅速かつ適切な対応ができる体制整備に努めた。	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	A	・職員による巡回頻度を増やし、施設内外の安全確認を徹底した。また、WBGT測定器の導入や熱中症警戒情報の掲示、ミストシャワー設置など熱中症対策を強化し、安全な利用環境の確保に努めた。	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	・消防訓練、救命講習、AED訓練、専門研修への参加および資格取得を推進した。職員の知識・技術向上を図り、安全で質の高い施設運営につなげた。	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		S	・職員巡回の強化、AED操作訓練の実施、熱中症対策の強化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		B	・概ね期限内に提出されていたが、一部で提出の遅れがみられた(B)
	職員の研修	S		A	・業務に必要な研修を職員に実施している。(A)
収支状況	収入及び支出額	A	・自然光の活用や利用エリアに応じた照明管理、空調の適正運用などを継続し、省エネルギー化を推進した。利用者の協力も得ながら効率的な施設運営に努めた。	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		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者としての専門性を活かした施設運営を心掛け、町民のスポーツ振興および健康増進に努めました。 全ての施設利用者に「スポーツ・運動を始めるきっかけづくり」「継続して取り組める環境づくり」「スポーツを通じた交流機会の創出」を提供できるよう、スポーツ教室やスポーツデー事業を継続的に実施しました。特に近年利用者が増加しているビックルボールについては、専用ネットの増設や体験機会の拡充を行い、新たな生涯スポーツとして定着が進みました。 また、オリンピックを招聘したトランポリン体験会や、栃木県出身の元プロバレーボール選手および元プロバスケットボール選手によるスポーツイベント、中学生を対象としたバドミントン講習会、ベップトーク講演会を開催し、トップレベルの競技や指導に触れる機会を提供しました。これらの事業は参加者から高い評価を得るとともに、地域スポーツ振興に大きく寄与しました。 施設運営においては、「安心・安全・快適」を基本方針とし、職員による巡回強化や熱中症対策としてWBGT測定器の導入、熱中症警戒情報の掲示、ミストシャワーの設置を行いました。また、消防訓練やAED訓練を継続的に実施し、安全管理体制の強化に努めました。 利用者サービス向上の取り組みとして、大型スピーカーやフィルムミラーなど利用者ニーズに応じた備品整備を実施するとともに、ホームページやSNSを活用した情報発信を強化しました。その結果、新規利用者の増加と既存利用者の定着が進み、施設利用者数は前年度を上回る実績となりました。 障がいのある方への対応についても、バリアフリーの理念のもと、筆談対応や車椅子利用者へのサポートなど、誰もが安心して利用できる施設づくりを継続しました。 さらに、スポーツ合宿や大会誘致にも積極的に取り組み、県内外からバレーボール、バドミントン等の団体を受け入れることで、地域活性化およびスポーツツーリズムの推進に貢献しました。		・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の他、オリンピックやプロ選手を招聘した事業の展開、県内外からの合宿・大会の受け入れ等により、開催事業の質の向上、利用者の満足度の向上、利用者数の増に繋がっている。 ・職員巡回の強化、AED操作訓練の実施、熱中症対策の強化により安全対策の強化を図っている。 ・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〕	
	公共施設予約システムの運用開始に伴い、利用者からの問い合わせや操作支援の需要が増加しているため、引き続きシステム提供事業者および上三川町担当課との情報共有を密に行い、トラブルの未然防止と迅速な対応に努めてまいります。また、利用者が円滑に施設予約を行えるよう、継続したサポート体制の充実を図ります。 施設利用者数の増加に伴い、利用マナーに関する案内や周知の重要性が高まっています。誰もが気持ちよく施設を利用できる環境づくりを目指し、利用者への丁寧な案内や声掛けを継続するとともに、利用者目線に立ったサービス提供を強化してまいります。 また、施設および備品の経年劣化が進んでいることから、利用者から修繕や更新に関する要望をいただく機会が増加しています。今後も巡回・点検を強化し、不具合の早期発見と迅速な対応に努めるとともに、事故やトラブルを未然に防ぐため、上三川町担当課との情報共有を密に行いながら計画的な修繕・更新を進めてまいります。 さらに、利用者ニーズが多様化していることから、アンケート調査や日常的な意見収集を継続し、施設運営や自主事業へ反映することで、より満足度の高い施設運営を目指してまいります。		・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。 ・評価項目には無いため評価対象としておりませんが、自主事業の委託スタッフから深刻な苦情が寄せられ、町及び本社の介入により運営や対応を見直したことで事態が収拾した事案がありました。委託スタッフに限らず、職員間や利用者間において良好な関係を築けるよう、日頃から公共施設の管理者であることを自覚し、相手の目線に立ったより思いやりのある対応を心がけてください。	

●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