

(様式2)

管理運営状況等の評価シート(令和4年度分)

施設所管課

健康福祉課

1 指定管理者施設概要

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	日本水泳振興会・環境整備・ALSOK双栄・岩原産業グループ		
	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	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日	5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4年度(A)	27,547	25,444	27,554	29,664	27,893	27,818	29,118	29,833	29,139	29,442	22,624	26,433	332,509
令和3年度(B)	20,223	22,230	27,805	30,216	9,649	7,408	26,759	22,465	22,366	23,496	18,006	28,429	259,052
(A)／(B)	1.36	1.14	0.99	0.98	2.89	3.76	1.09	1.33	1.30	1.25	1.26	0.93	1.28
増減要因等	新型コロナウイルスの感染拡大に伴う施設の利用・使用制限を徐々に緩和や事業の再開を行ったことや、近隣施設の臨時休館の影響もあり全体的に前年度比増となりました。令和3年度8.9月は、感染症拡大に伴う施設開館時間短縮および臨時休館となっております。												

② 入館者数

(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4年度(A)	31,965	29,242	32,127	35,854	31,550	33,019	33,828	34,704	32,483	33,082	26,543	27,852	382,249
令和3年度(B)	22,541	23,453	30,159	33,036	11,823	7,408	34,186	28,860	27,908	27,652	19,958	32,769	299,753
(A)／(B)	1.42	1.25	1.07	1.09	2.67	4.46	0.99	1.20	1.16	1.20	1.33	0.85	1.28
増減要因等	新型コロナウイルスの感染拡大に伴う施設の利用・使用制限を徐々に緩和や事業の再開を行ったことや、近隣施設の臨時休館の影響もあり全体的に前年度比増となりました。令和3年度8.9月は、感染症拡大に伴う施設開館時間短縮および臨時休館となっております。												

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4年度(A)	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	21	28	329
令和3年度(B)	28	28	28	28	19	0	28	28	28	28	21	28	292
(A)／(B)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.47	-	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.13
増減要因等	令和4年度は計画通りの開館日数となりました。令和3年度8.9月は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、施設開館時間短縮および臨時休館となり増減にも影響しています。												

(2) 利用料金収入

(単位:千円)

	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4年度(A)	5,288	5,373	5,719	5,802	5,509	5,710	5,721	5,494	5,629	5,606	5,125	5,781	66,757
令和3年度(B)	4,475	4,541	4,577	4,908	966	9	3,994	4,736	5,075	4,928	2,550	5,268	46,027
(A)／(B)	1.18	1.18	1.25	1.18	5.70	634.44	1.43	1.16	1.11	1.14	2.01	1.10	1.45
増減要因等	新型コロナウイルスの感染拡大に伴う施設の利用・使用制限を徐々に緩和や事業の再開を行ったことや、近隣施設の臨時休館の影響もあり全体的に前年度比増となりました。令和3年度8.9月は、感染症拡大に伴う施設開館時間短縮および臨時休館となっております。												

(3) サービス改善の状況

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う各エリアでの定員制限および利用制限により、施設を利用される方々へご不便をお掛けしておりましたが、栃木県や上三川町・各種ガイドラインに沿って感染症対策を徹底しながら、安全・安心を考慮し上三川町と協議の上、警戒度に応じ徐々に制限を元に戻すように緩和を実施し、コロナと共生した環境づくりを行ってきました。また、施設開館15周年記念事業の一環として、昨年度に引き続きオリンピックを招待したイベントを開催し、直にオリンピックと交流することにより、思い出作りや施設の知名度アップ、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	・施設の管理運営に支障をきたす利用者に対し、町担当課や関係機関と連携と取り、対応を行いました。 ・職員は年2回の災害時等の避難誘導訓練に加え、救急法講習や各エリアごとに業務別の研修や事故を想定した訓練を実施しました。接客接遇研修として不当要求やクレーム対応を実施しました。 ・多目的広場の薬剤散布の際には館内・屋外に案内を掲示し周知しました。イルミネーションは照明の交換を行い、照度確保を行いました。 ・長期修繕計画につきましては、町と協議の上、計画内容も含め故障等で緊急に対応が必要な修繕も実施し、臨機応変に対応しました。 ・施設経理担当及び本社経理担当、税理士事務所にも確認して頂き、適正な会計・経理事務を行いました。 ・収支状況は利用料収入が確保できず、厳しい状況が続いております。	A	・指定業務、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。 各業務報告書について、より正確な管理となるよう、体制を確認していただきたい。 ・研修等の職員資質向上に向けた取組みについて、積極的な姿勢を継続できている。研修内容についても、施設運営の状況に合ったものを取り入れることができていた。 ・厳しい収支状況が続いていることについては、コロナ禍における施設利用者数の減少による利用料収入の減が影響しており、管理者に責のあるものではないが、今後も収支改善に向けた取組みが必要と考える。
	2. 職員の配置状況や勤務体制は適正であったか	A		A	
	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	A		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		A	
	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		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		S	
	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. 経費節減の取組みが行われていたか	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	浴室のイベント風呂は毎月開催し年間3万人弱の利用があり好評でした。町民の健康維持・増進における医療費控除を図るため健康増進施設から指定運動療法施設の認定取得を進めました。引き続きホームページ、SNS、新聞折込チラシ、新聞や冊子の広告掲載を活用し、施設のPRに努めました。	A	・指定運動療法施設認定取得など、新たな事業に積極的に取り組む姿勢が見られた。 ・施設のPRについても工夫が見られた。より効果的なものとなるよう、費用対効果を検証しながら、引き続き取り組んでいただきたい。
	16. 設置目的達成に向けての取組み(事業)はなされたか	S		S	
	17. 広告周知やPRにつとめたか	A		A	
効果	18. 適切な接客が行えたか	A	利用者数については、施設の利用・使用制限を徐々に緩和や事業の再開を行い全体的に前年度比増となりました。通常・特別アンケートの結果において、約6割以上の方より「満足」「やや満足」との回答を頂き、健康の変化や心身の健康に貢献出来ていると読み取れました。	A	「利用者アンケート(回収強化週間含む)」の年間集計結果、接客対応の満足度は、回答者全体(無回答を除く)の87.5%が「満足」「やや満足」と回答している。また、同じように教室・プログラムの満足度は、回答者全体(無回答を除く)の75.6%が「満足」「やや満足」と回答している。
	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	A		A	
	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	A		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〕 各施設機能での定員制限および利用制限は必要な対応を取りながら制限を元に戻し、コロナと共生した施設環境づくりを行ってきました。町民のより一層の健康維持・増進に貢献できるよう指定運動療法施設の認定を進めました。町広報の掲載内容も工夫をし、施設の様々な取り組みをPRしました。研修についても昨年同様、現状に即した研修内容を設定し職員の資質の向上に努めました。		〔評価すべき点〕 新型コロナ対策として感染防止策や利用制限等を取りながらの運営となる中で、施設の安全を保ちながら、新規事業やイベントの実施に積極的に取り組んでおり、評価できる。施設のPRIについて見直しを行った点や、職員研修に新たな要素を取り入れている点についても評価できると考えているため、今後も継続して改善に取り組んでいただきたい。	
	〔改善すべき点〕 運営状況はコロナ禍から3年続けて厳しい状況となっております。安定的な施設運営を行うためにはより一層工夫し、コロナと共生した施設づくりが急務となります。町民にとって付加価値や魅力のある事業、時代に即した広報活動を進めていながら利用者増および収支改善に努め、設置目的の達成を図ります。		〔改善指導すべき点〕 新型コロナによる影響はまだまだ大きく、赤字経営を改善するため、利用者数を早急に回復させることが求められる。利用者のニーズを掴み、そのニーズに対応した魅力的な施設運営となるよう、引き続き取り組んでいただきたい。また、利用者ニーズをより多く、より深く把握するために、利用者アンケートの実施及び分析においては更なる工夫をお願いしたい。	

●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