

令和2年度指定管理者モニタリング評価調書

1 施設状況・事業収支							
施設名称	長泉町健康公園						
所管課：部門名	課名（所属名）	チーム・グループ名	担当				
住民福祉部門	健康増進課	健康企画チーム	杉山 光司				
指定管理者名		代表者					
ミズノグループ		根津 政幸					
指定期間		(年)	料金制度適用				
2018年4月1日から2023年3月31日まで		5年	利用料金制度				
法令根拠等	長泉町健康公園の設置及び管理に関する条例及び規則 長泉町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例及び施行規則						
施設設置目的	町民に憩いと交流の場を提供し、健康づくりの推進を図るために設置された施設。						
施設概要	アリーナ、サブスペース、運動スタジオ、多目的室、マシンルーム、調理室、ミニ運動場、温水プール、ミニ運動場、中央グラウンド、屋内ウォーキングコース、屋外ウォーキングコース、ニコニコ広場						
施設の主な実施事業	施設利用サービス事業、健康増進支援事業、イベント推進事業						
施設利用状況	利用区分等	予定（計画・目標）	利用実績	対前年比	目標達成率	評価	
	アリーナ	32,500 人	31,081 人	71.96 %	95.63 %		
	サブスペース	4,300 人	1,914 人	33.51 %	44.51 %		
	運動スタジオ	16,500 人	14,535 人	65.83 %	88.09 %		
	多目的室	13,000 人	12,846 人	74.05 %	98.82 %		
	中央グラウンド	22,000 人	23,038 人	78.45 %	104.72 %		
	ミニ運動場	9,000 人	12,546 人	104.82 %	139.40 %		
	マシンルーム	26,500 人	17,086 人	48.23 %	64.48 %		
	温水プール	55,500 人	43,362 人	58.67 %	78.13 %		
	調理室	1,700 人	731 人	32.62 %	43.00 %		
計	181,000 人	157,139 人	65.14 %	86.82 %			
(特記事項)							
事業収支 (単位：円)	予算額		実績額				評価
	項目	金額	項目	金額			
	①指定管理料	128,790	①指定管理料	131,175			
	②利用料金収入	27,580	②利用料金収入	16,044			
	③自主事業収入	32,470	③自主事業収入	25,895			
	④その他収入	580	④その他収入	1,862			
	計	189,420	計	174,976			
	①人件費(社員)	56,140	①人件費(社員)	47,165			
	(アルバイト)	40,430	(アルバイト)	40,830			
	(その他)	100	(その他)	148			
	②管理費 旅費交通費	130	②管理費 旅費交通費	141			
	広告宣伝費	270	広告宣伝費	1,361			
	消耗品費	2,700	消耗品費	2,001			
	事務消耗品	130	事務消耗品	163			
	通信運搬費	320	通信運搬費	1,374			
	備品購入費	540	備品購入費	277			
	手数料	130	手数料	382			
	③租税公課	9,130	③租税公課	11,099			
	④維持管理費 センター	12,010	④維持管理費 センター	13,093			
	維持管理費 健康公園	9,820	維持管理費 健康公園	5,129			
⑤光熱水費	27,320	⑤光熱水費	21,798				
⑥賃借料	2,060	⑥賃借料	3,928				
⑦自主事業費	14,005	⑦自主事業費	5,604				
⑧リース費	890	⑧リース費	1,913				
⑨保険料	210	⑨保険料	291				
⑩修繕費	2,050	⑩修繕費	2,639				
⑪本部管理費	11,035	⑪本部管理費	11,035				
計	189,420	計	170,371				
収支	計	0	計	4,605			
職員配置	協定時の配置予定	配置実績				評価	
	・総括責任者か副総括責任者どちらか常時1名 ・プール：監視責任者か監視副責任者どちらか常時1名、監視員常時2名 ・マシンルーム：健康運動指導士常時1名	・総括責任者1名、副総括責任者2名、事務受付7名 ・プール：監視責任者1名、監視副責任者1名、監視11名（日赤水安救助員4名、衛生管理者4名、指導管理士1名） ・マシンルーム：健康運動指導士5名、スタッフ9名 ・清掃6名 ・外施設スタッフ3名					
施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか	協定に定められた配置予定を大きく上回り、また有資格者を配置することで、体制を強化していたものの、常時配備されていたのは協定に規定された人数である。						

2 事業の実施状況			
区分	目標（協定内容・指定管理者提案）	追加事業、未実施事業及びその理由	評価
町指定事業	受付業務	<令和元年度事業実施（継続）> <令和2年度追加事業> ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、非接触型手指消毒器や非接触型体温測定器を配備した。 ・マシンルームの受付が狭小であることから、受付をふれあい広場前に移すことで、密をさける工夫を行った。 ・空気が滞留しやすい場所にサーキュレータを設置し、空気の循環を促していた。	3
	プール業務		
	マシンルーム業務		
	グラウンド・駐車場業務		
	保守管理業務		
	設備機器管理業務		
	環境衛生管理業務		
自主事業	保安警備・備品管理・修繕業務	<令和元年度事業実施（継続）> <令和2年度追加事業> ・蜜を避けるため、教室内の環境に配慮しつつ、対策が困難な教室は実施しなかった。 ・需要の高いミズノ製マスクを自主事業として販売した。	3
	事業報告		
	運動教室拡充(野球・卓球・バドミントン・子供体操)		
	新規教室への取組(フリースタイル・バスケ)		
	自動販売機・水素水販売機管理運営 ミズノ商品販売		

3 指定管理者業務の実施状況の確認（管理運営全般）		
確認項目	実施状況	評価
利用者の公平性の確保	・本格的・専門的な教室だけではなく、子育て世代に対する教室を企画開催した。 ・広く町民に利用してもらう事と幼少期からスポーツに興味を持つきっかけ作りになるよう取組みを行った。 ・施設空き時間帯を使いストレッチ、ストレッチ&筋トレ講習(無料)を提供した。	3

4 指定管理者業務の実施状況の確認（個別業務）			
区分	実施内容	評価	
施設の維持管理	協定・仕様等の確認 (建築物・建築設備、環境衛生、保安警備、植栽、什器備品、充電器、公衆電話等) ②施設設備の運転監視、日常点検、定期点検、整備・修繕	3	
	実施計画検証 ①法定点検はもちろん、巡回や施設利用者から寄せられた意見に対して迅速に対応が図られていた。 ※雑草の除去、台風や突風後の窓ふき等 ②新型コロナウイルス感染症対策として施設利用を制限した際にも利用者の有無に関わらず、光熱水費をかけ、設備保護運転を行い、設備の故障を防いでいた。		
サービスの維持向上	協定・仕様等の確認 ①利用サービス事業、健康増進支援事業(教室、講習会、大会等)、長泉町・体育協会主催事業への協力 ②継続的来館の為に、利用者目録でのサービス提供(利用時間延長サービス、プログラム用機器新規導入、インターネット、SNSを活用した情報の提供等)	3	
	実施計画検証 ①新型コロナウイルス感染症対策として中止となったが、スポーツフェスティバルにおいて協働事業を町及びスポーツ協会と共に検討していた。 ②リピーター獲得施策として利用者により好評な利用回数に応じた無料券の配付を行いつつ、施設を知ってもらうことによる新たな利用者獲得に向け、施設各所にチェックポイントを設置するスタンプラリーを展開し、達成者に無料券を配付する施策を新たに実施していた。 また、新型コロナウイルス感染症対策として必要な物品を原則持参としているものの、忘れた場合にマスクや消毒液の貸し出しを行うサービスを実施した。 情報発信についても、第一駐車場入り口に施設看板を設置し、駐車場の混雑緩和に向けた対策を講じていた。		
危険管理対策	協定・仕様等の確認 ①緊急時連絡体制の整備と緊急事態発生時の速やかな措置・対応、関係者への通報 ②災害発生時の住民安全確保の為に公園閉鎖対応と、委任者管理体制時の応援・協力 ③業務上の秘密事項・行政の未公開情報の管理、個人情報保護条例の規定に沿った情報の保護・管理 ④利用者若しくは近隣住民からの苦情、または利用者間のトラブル対応 ⑤リスクマネジメント(金銭管理、運営管理、人員管理、収支管理)による事故防止 ⑥施設賠償責任保険、スポーツ災害補償保険の付保 ⑦健康増進課執務エリアを含む全施設・工作物の保安警備 ⑧その他	3	
	実施計画検証 ①②職員によるディスカッション形式で危険を出し合い、その危険に対してどのような行動をすべきか話し合いを行った。またマニュアルを検証するための訓練を定期的実施し見直しを図っていた。 ③研修を重ねることで従事者の意識向上を図っていた。 ④苦情や要望に対しては迅速に対応しており、また職員間での意識の共有を図っていた。 また町への報告は執務時間であればその間に、夜間であれば翌朝にされていた。 ⑤金銭の管理や重要な鍵は統括管理者または副統括管理者のみが管理することで、事故防止に努めていた。 また金銭の入金等も統括責任者または副統括責任者が実施していた。 ⑥必要な保険等に加え、ケガ等が発生した際にも迅速にも丁寧に対応がなされており、問題となるようなトラブルは発生していない。 ⑦法令等に従い、問題なく実施されており、トラブルは発生しなかった。 ⑧コロナ対策を講じるのに際し、関係機関の情報を収集し、町とも協議したうえで対策を講じていた。 <実施したコロナ対策> ・非接触型手指消毒器の設置・非接触型体温計の設置・マシンルームにおける利用都度の消毒実施の義務付け・パーティーションの設置・マスク着用の義務付け・利用者人数の制限・施設利用者が罹患した場合の対応確認・定期館内放送の実施		
その他	協定・仕様等の確認 ①自動販売機の管理運営 ②電気自動車用急速充電設備の管理運営 ③施設利用者に対する管理指導と、施設備品・借用備品の管理全般 ④毎月及び四半期ごとに業務報告を作成し、指定された期日までに提出。	3	
	実施計画検証 ①夏季の繁忙期にもゴミが溢れることはなく、また品切れ期間も短く自販機ベンダーとの調整が適正になされていた。 ②故障により利用できなくなることもなく、常に良好な状況が保たれていた。 ③備品であるバスケットゴールの操作は習熟した者が取り扱うことで安全性が高まることから職員のみが実施していた。 ④定められた期日までに提出されていた。		

令和2年度指定管理者モニタリング評価調書

5 利用者評価				
区分	内容		評価	
利用者評価	利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査 ・業務改善指標として利用されるNPS (Net Promoter Score) を今回は採用し、0点から10点までの11段階で友人・知人に商品やサービスを勧める可能性を問うスタイルとした。 (20年度アンケート実績件数：56件) ランダムに利用者に協力を求めアンケート調査を行ったがコロナの為協力者がやや少なかった。	3
		未実施		
	利用者からの要望・苦情	(1) 良好とする評価 新型コロナウイルス感染症対策の徹底されている点が評価されている。		
		(2) 苦情・改善等の要望事項		
		施設名	主要要望 (対応)	
公園		健康器具が有効活用されていないのでは？ イン스타그램で器具の種類、使い方を広く紹介		
プール	プール内のトイレの引き戸が重くて大変 吊下げ部分のベアリングを交換し子供でも開けやすくした 脱水機とドライヤーを使えるようにして欲しい 利用者自らの使用後消毒の徹底を条件に利用可とした。 ガイドラインに基づき対応を判断していることを説明した。 採暖室の利用を再開してほしい			
マシンルーム	マシンが故障してから修理完了までの期間が長すぎる 修理講習会を開催し単純故障はスタッフで対応できるようにした 日常点検を細目を実施していく			
屋外施設	マスク未着用者に注意してほしい 屋外は熱中症の可能性があり強制は出来ないが館内はポップ掲示と館内放送で啓蒙した。			

6 担当課評価				
総合評価	評価区分	評価	総合評価	評価理由
	施設利用状況	3	C	<b>【施設状況・事業収支】</b> (1) 施設の利用状況 全施設を考察した場合、前年度比が65.14%、目標値では86.82%となった。施設毎ではミニ運動場のみ前年度及び目標値を上回り、その他施設は目標値及び前年度を下回った。(中央グラウンドは目標値のみ上回る) 目標値は新型コロナウイルスの感染症の影響を考慮したうえで設定したものであるが、想定以上に影響があったと考えられる。 (2) 事業収支 収入の根幹となる「施設利用料」「自主事業」等の減少に伴い総収入が減少したものの、「人件費」や「光熱水費」等の減少に伴う総支出の減少がそれ以上に大きかったことからプラス収支となり収支はコロナの影響がなかった平成30年度並みとなった。 <b>【事業の実施状況】</b> 町指定事業として施設管理においては問題なく対応されており、自主事業にあつてはコロナ対応が図れる事業(水泳教室)を中心に実施された。 <b>【指定管理者の実施状況確認】</b> 公平性は確保され、町民優先の対応が図られていた。 <b>【指定管理業務の実施状況の確認(個別業務)】</b> リピーターを増やすこと、新たな利用者を増やすことを目的に、一定の利用に対して、またスタンプラリー参加者に無料券を配付する等を行った。 新型コロナウイルス感染症対策に対して、利用団体に手指消毒剤を貸し出しする等できる限りの対策が講じられていた。 <b>【利用者評価】</b> 新たなアンケート手法を取り入れ、活かそうとしていた。 また、維持管理に関して良好な意見が多く、苦情や要望に対して迅速な対応が図られていた。
	事業収支	3		
	職員配置	3		
	事業実施	3		
	管理運営全般	3		
	施設の維持管理	3		
	サービス向上	3		
	危機管理対策	3		
	その他	3		
利用者評価	3			

取り組みに対する指示事項及び改善案等	・施設の貸し出しに際して、施設に悪影響を及ぼさず、空き時間を有効活用できるのであれば、種目に拘らず貸し出しできる仕組みを構築していただきたい。また、自主事業についても同様である。 ※サブスペースは本来卓球場として利用されているが、バク転教室として利用する 等 ・民間団体としての知識やノウハウを活かし、町並びにスポーツ協会が開催する健康づくり事業により積極的に参画し、協働いただきたい。 ・新型コロナウイルス感染症に関して、これまでのような爆発的な拡大とならずとも、常に対応が必要となると思われるため、現状の対策を常に見直し、最良な対策を研究したうえで町と協議し対応いただきたい。 ※「できない」のではなく、「何らかの対策を講じたうえでできる」、「手法を変えて目的を達成する」ようにすることが重要と認識して対応願いたい。 ※提案書にある、オリンピック等の有名選手を活用した事業(ビクトリークリニック)をコロナを考慮したうえで開催に向けた検討を図っていただきたい。
--------------------	--

【指定管理者自己評価】
<p style="text-align: center;">指定管理者自己評価</p> <p>(1) これまでの取り組みに対する評価</p> <p><b>I 利用増加への取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加しやすい内容・種目・時間帯での教室を検討し開始した(チャアリーディング、ミニバス教室等)</li> <li>・HP、SNSを活用した施設情報の発信や教室紹介を掲載し新規利用者の掘り起こしに取り組んだ。</li> <li>・個人参加型利用メニューを更に増やすことにより利用対象の幅を広げ利便性向上に努めた。</li> <li>・毎月第3月曜日のスタッフミーティングで利用促進に繋がるよう利用者の声を情報共有し話し合い改善取組を行った。</li> <li>・植栽管理の内製化に取組み、芝刈り・中木剪定等を実施し経費削減に努めた</li> <li>・屋外ウォーキングコースに「更衣室・シャワー無料利用できます」のPOP掲示し利用環境改善に努めた</li> <li>・夏場の暑さ対策の一環としてミストゾーンを設置し熱中症対策と共に利用環境改善に取り組んだ。</li> <li>・様々な世代が参加可能なミズノスポーツフェスティバルをコロナ対策を講じつつ開催した。</li> </ul> <p><b>II コスト削減に対する取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理システムを活用し、室温や水温をシステム管理、更に運転時間管理によりむだ・むらを排除し効率化に取り組んだ。(施設予約状況に合わせて小まめに調整を行った)</li> <li>・業務の共有化により、社員・アルバイトスタッフの業務の偏りを無くし勤務効率化に努め経費削減に取り組んだ。</li> <li>・植栽管理の内製化に取組み、芝刈り・中木剪定等を実施し経費削減に取り組んだ。</li> <li>・社員健康運動指導士を中心とした講師のレベル平準化に取組み講師の内製化を進めた。</li> <li>・施設設備メンテナンスの内製化と近隣メンテナンス企業との連携により、作業コスト削減をした。</li> </ul> <p><b>III その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国施設と連携し5S活動の幅を広げるよう取り組んだ。(5S活動=整理、整頓、清掃、清潔、躰)</li> <li>・お褒めの言葉活動に取り組んだ。(利用者からお褒めの言葉を頂けるような改善取組)</li> <li>・4月から新施設パンフレットの配布を開始した</li> <li>・毎月第3月曜日の休館日に職員を対象とした講習会を実施して、接客レベルのUPに繋がるよう取組んだ。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染症対策に取り組んだ 密を避けるために、館内休憩所の椅子を1つ飛に間引き半分を使用出来ないよう対策実施した。 アリーナ、温水プールの更衣室を1つ飛に使用禁止にし1時間毎に除菌清掃を実施した マスク着用依頼のアナウンスと館内除菌清掃を1時間毎に実施した(受付に予備マスクを常備した) 入り口に検温・手指消毒機を設置し高熱の方は受付で再度検温をするなど予防策をとった。 他指定管理者と連携して施設別に利用人数制限を設定し過密対策を実施した。</li> </ul> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期点検による施設不備箇所の早期発見と修繕対応</li> <li>・マシンルームの町外者利用対応時間の拡大</li> <li>・中央グラウンドの稼働率UPに向けた取組(予約の無い時間の個人、親子への無料開放等の検討)</li> <li>・ミニ運動場のフットサル以外での利用促進(ダッシュバイク等での親子利用)</li> <li>・サブスペースの一般公開利用(セルフ卓球マシンの常設等)</li> <li>・長泉町スポーツ振興事業への協力支援</li> </ul> <p>(3) 次年度以降の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナワクチン対応で中止していた、オリンピックによるビクトリークリニック等のイベントの再開</li> <li>・働く世代の利用促進に向け時間や内容を考慮した教室を開催する事による町民スポーツ取組率のUP</li> <li>・子育て世代に向けた教室・イベント開催による施設利用促進</li> <li>・足型測定・体組成等、定期健康測定会を定期開催する事による利用者サービスの向上</li> <li>・マシンルームの定期メンテナンスによる故障休止期間の改善</li> <li>・長泉町の他施設と連携した健康増進・交流イベントの企画・開催</li> <li>・総合型スポーツクラブ「ながいずみ健康わくわくクラブ」との相互協力・連携による教室参加者増加</li> <li>・近隣住民・企業の参加を募集した救命救急講習会、消防避難訓練を企画・開催</li> <li>・新型コロナウイルス接種会場への対応と、既存施設利用再開の同時取組</li> <li>・ワクチン接種会場終了後、安全に配慮したイベントの企画や利用者サービスメニューの検討</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の更なる対策実施と、安心・安全な施設利用環境作りの実施</li> </ul>