

令和3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
利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査 ・回答者数 112名 ・11段階評価 (0~6: 批判者 7~8: 中立者 9~10推奨者) 中、推奨者45名 (40.2%) と高評価の結果だった ・しかし、中立者人数も46名と多く、利用者の更なるニーズを引き出し推奨者へ引き上げる策を検討する ・高評価項目 スタッフ対応が過剰すぎず適切、スタッフが親しみやすい 様々なイベントがあり面白そう 等	3
	未実施		
利用者評価	(1) 良好とする評価		3
	スタッフ対応、態度		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ※別紙参照		
	施設名	主な要望 (対応)	
	公園	噴水を稼働して欲しい。また期間を延ばして欲しい。 シャワー利用時石鹸の使用を許可して欲しい。 一般団体利用が出来るようにして欲しい。 採暖室の利用を再開して欲しい。	
マシンルーム	振動式マッサージ器具を設置して欲しい。 町外者の利用時間を町民と同じにして欲しい。	マシン入替時に導入を検討 町民優先の利用となることを説明	
屋外施設	ウォーキングコースにおけるベビーカー利用を注意をして欲しい。	他の利用者への配慮をお願いしたうえで、安全性やその特性を考慮し利用を認めていることを説明。	

6 担当課評価			
評価区分	評価	総合評価	評価理由
施設利用状況	3	C	【1 施設状況・事業収支】 (1) 施設の利用状況 全施設を考察した場合、前年度比で71.56%、目標値で44.01%とともに低調であった。 ※低調となった原因は緊急事態宣言等が発令され休場休館があったこと、アリーナやサブアリーナをワクチン接種会場として町が占用したことに伴い両施設の下がり幅が大きかったこと、目標値の数値設定が新型コロナウイルス感染症がある程度落ち着いたケースを想定したことによるものと考えられる。 (2) 事業収支 収入は、根幹となる「施設利用料」「自主事業料」の減少に伴い前年度より大幅な減(11,555千円減)となった。一方、支出はコロナの影響が大きく反映した前年度並み(112千円増)に抑えられた。この結果、収支はマイナス7,062千円と大幅に悪化した。 ※令和3年度において受け入れた「令和2年度分雇用調整助成金(3,672千円)」や町がアリーナをワクチン接種会場として占用したことに伴う「補償金(3,267千円)」がこの収支報告には含まれていないことから実質的な収支はマイナス123千円となる。 【2 事業の実施状況】 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、自主事業にあってはコロナ対策が困難な事業は実施を見送った。また物販は季節性を考慮し購買者ニーズに沿った物品を取り揃えていた。 【3 指定管理者の実施状況確認(管理運営全般)】 公平性は確保され、町民優先の対応が図られていた。また、町民の運動不足解消に向け、町民を対象とした施設の無料貸し出しを実施していた。 【4 指定管理業務の実施状況の確認(個別業務)】 サービスの維持向上に向け、「無料教室」や「ワンコインレッスン」を開催することで施設利用を促進し、またコロナ対策がより一層図れる「パーソナルレッスン」を積極的に開催されていた。加えて感染状況に応じて、リモートレッスンも開催されていた。 【利用者評価】 新たなアンケート手法を取り入れ、推奨者(施設利用を勧めたい)が40.2%と、高評価を得ることができていた。 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	・新型コロナウイルス感染症の影響による利用自粛や利用離れがなかなか回復していない。明確な打開策はないものの、これまで以上の工夫により利用者の回復に努めていただきたい。 ・ふれあいの舞台を活用した「頑張る町民の紹介・応援ブース」を設置いただき、素晴らしい企画だと考えている。定期的な更新や掲載団体の募集方法の検討等、更なる活用を進めていただきたい。 ・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せる仕組みを構築いただきたい。自主事業についても同様である。(昨年度継続) ※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。(昨年度継続) ・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。(昨年度継続) ※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】
指定管理者自己評価
(1) これまでの取り組みに対する評価
I 利用増加への取り組み ・感染症対策として、長泉町のコロナ感染症対策会議への利用者制限、利用人数制限、利用内容制限の提案実施した。 ・施設利用が難しい利用者の為に、HP、SNSを活用した施設情報の発信やリモート運動講座の配信を実施した。 ・利用規制をする中でもリスクが少なく施設利用が出来るよう、時間を決めた定期除菌清掃の実施や啓蒙のアナウンスを実施した。 ・毎月第3日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。 ・屋外ウォーキングコースが快適に利用できるようゴミ清掃や小石払いを積極的に実施した。 ・シーズンに応じ、イルミネーションや館内イベントを実施し来館者に楽しんでもらえるよう演出をした。
※但し、コロナ感染対策を実施し利用人数制限も実施した為、大人数を集客するようなイベントや企画等は自粛した。
II コスト削減に対する取り組み ・水光熱費削減対策として、アズビルの施設管理システムのフルオート設定を手動設定に変更し効率化に取り組んだ。 手動設定による管理対象 1. 空調の温度管理と稼働時間管理 2. 室温や水温を外気温に合わせた調整を随時実施 3. 使用していない時間帯の運転時間管理 ・維持管理費対策として、外周の中低木の剪定、管理を一部内製化し、作業コスト削減に取り組んだ。 ・人件費削減対策として、時間短縮営業や休館、利用者人数等の繁閑に合わせ、シフト調整をすることにより効率化に取り組んだ ・緊急性のない備品、事務消耗品等の手配を押さえ、コロナ対策消耗品(アルコール、ペーパー等)の経費増を圧縮するようにした
III その他 ・5S活動(整理、整頓、清掃、清潔、躰)実施による利用者利便性の向上に努めた。 ・勤労者体育センターとの連携と相互協力により施設利用の振り分け調整を実施し利用者利便性の向上に努めた。 ・保健センターとの連携により、健康づくりや子育てのサポートに取組んだ。 ・新型コロナウイルスの感染症対策を継続的に実施するしながら、一方では規制緩和にも取組んだ。 ・シフト調整をする事によりワクチン接種要員を提供出来るよう協力した。 ・設備修繕の際、利便性が向上されるよう新部品への交換を提案、実施した。 ・トレーニングルームの軽度なマシントラブルに対応できるよう、メーカー講習会を開催してもらい対応できるようにした。 ・防犯・防災対策マニュアルの整備と、それに基づき裾野警察に協力依頼をし実地訓練をした。 ・コロナ渦の中でも実施可能な教室を開催し、運動不足解消、施設利用者数増への取組を実施した。 ・夏季休暇の繁忙期は町民利用を優先にする等の対策を実施し、混雑緩和と感染防止対策に努めた。
(2) 指定管理者業務実施上の課題
・定期点検による施設不備箇所の早期発見と修繕対応 ・マシンルームの町外者利用対応時間の拡大 ・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) ・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) ・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) ・長泉町スポーツ振興事業への協力支援 ・安心できる施設運営の為に人材(人財)育成、研修実施 ・年間計画に基づいた施設点検と維持管理、不備箇所への迅速な対応 ・繁閑に対応した人員配置による清掃作業、施設美化の実施
(3) 次年度以降の取り組み
・町民が気軽にスポーツに触れ合う機会、きっかけとして、ミズノラージボール卓球大会を企画 ・地域周辺施設と連携した交流イベントや長泉町の魅力を取り入れたスポーツツーリズム活動の推進 ・安心安全に利用できる施設として、防災訓練等安全研修を実施 ・桃沢野外活動センター、キャンプ場と連携しスポーツ宿泊やウォーキングイベント等を企画、実施 ・町、各競技団体、総合型スポーツクラブの健康事業への支援・協力 ・各種教育機関と連携し、「職場体験」等を受入れ、青少年育成に協力 ・近隣偉業への出張運動指導や健康測定会、企業運動会等の企画運営に協力 ・各種教室開催による運動機会提供と新規利用者の獲得、利用人数増への取組実施 ・SNSやHPのメリットを生かし、タイムリーな情報配信や双方向サービスを提供 ・利用者アンケートの実施と各種要望への対応による利用者サービス向上への取り組み ・スポーツ振興の一環として、館内施設を活用した町民のスポーツ活動、イベント、大会情報を掲示 ・経年による設備トラブルへの素早い対応、利用者サービスレベルの維持