



令和4年度指定管理者モニタリング評価調査

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	(1) アンケート調査 来館者302人に対しアンケート実施 アンケートは「NPS分析」という手法を使い、他者に勧めるという行動を点数化したもので検証しました 0～6迄の評価者を批判者とし、7以上を推奨者とした場合、推奨者比率－批判者比率＝NPS指数（比率の差）という考え方 結果 -28.4（大手上場企業1位の評価数値で、NPS指数は-20%から-25%位です） 推奨者を増やす事でリピーター増とロコミ新規利用者が獲得出来るよう努めます	3													
	利用者からの要望・苦情	(1) 良好とする評価 スタッフ対応の評価で、満足・大変満足の比率は89.7%と良好な評価 (2) 苦情・改善等の要望事項 <table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>主な要望</th> <th>(対応)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公園</td> <td>子供遊具を増やしてほしい</td> <td>こども遊具スペースの地面の改善を優先します</td> </tr> <tr> <td>プール</td> <td>水泳の選手クラスがあると嬉しい ジャグジーを再開してほしい 更衣室の音楽が若者向きでうるさく感じる</td> <td>現在は選手指導の講師が居ないので今後検討します 感染症上の位置づけが下がった段階で検討します 更衣室は音楽を流さないように変更しました</td> </tr> <tr> <td>マシンルーム</td> <td>パーテーションを撤去して台数を増やしてほしい パーペルを入れてほしい</td> <td>5/8過ぎで撤去するかどうかを含め時期を検討します 協議書を提出し相談させて頂きたいと思っております</td> </tr> <tr> <td>屋外施設</td> <td>バドミントンやバスケ同様に野球教室も開催してほしい ミニ運動場の人工芝が滑って危険</td> <td>開催方向で、講師の準備が可能か等検討します 22年度に張替完了しその後評判は非常に良いです</td> </tr> </tbody> </table>		施設名	主な要望	(対応)	公園	子供遊具を増やしてほしい	こども遊具スペースの地面の改善を優先します	プール	水泳の選手クラスがあると嬉しい ジャグジーを再開してほしい 更衣室の音楽が若者向きでうるさく感じる	現在は選手指導の講師が居ないので今後検討します 感染症上の位置づけが下がった段階で検討します 更衣室は音楽を流さないように変更しました	マシンルーム	パーテーションを撤去して台数を増やしてほしい パーペルを入れてほしい	5/8過ぎで撤去するかどうかを含め時期を検討します 協議書を提出し相談させて頂きたいと思っております	屋外施設
施設名	主な要望	(対応)														
公園	子供遊具を増やしてほしい	こども遊具スペースの地面の改善を優先します														
プール	水泳の選手クラスがあると嬉しい ジャグジーを再開してほしい 更衣室の音楽が若者向きでうるさく感じる	現在は選手指導の講師が居ないので今後検討します 感染症上の位置づけが下がった段階で検討します 更衣室は音楽を流さないように変更しました														
マシンルーム	パーテーションを撤去して台数を増やしてほしい パーペルを入れてほしい	5/8過ぎで撤去するかどうかを含め時期を検討します 協議書を提出し相談させて頂きたいと思っております														
屋外施設	バドミントンやバスケ同様に野球教室も開催してほしい ミニ運動場の人工芝が滑って危険	開催方向で、講師の準備が可能か等検討します 22年度に張替完了しその後評判は非常に良いです														

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	【1 施設状況・事業収支】 (1) 施設の利用状況 施設全体の利用率は、前年度比で115.6%、目標値で107.87%とともに堅調であった。堅調となった要因は、コロナ3年目で感染対策を講じながらの利用が一定程度定着して利用数が回復したことが考えられる。 アリーナ、サブスペースはワクチン接種会場として町が占用した期間があったこと、ミニ運動場は人工芝更新工事で使用不可期間があったことから、目標達成率が低かった。 (2) 事業収支 収入は、根幹となる「利用料金収入」がコロナ禍から回復基調だったことから、前年度比6,875千円の増となった。一方支出は、ワクチン接種会場としてアリーナ等を占用した時期があり自主事業の一部が実施できず「自主事業収入」が低調だったことや、社会情勢の変化に伴う光熱水費の高騰から、昨年比14,099千円の大幅増となった。 収支はマイナス12,123千円（昨年比-5,061千円）と、大幅に悪化した。マイナス収支の大きな要因は、町が占用して実施できなかったスクール形式の自主事業の一部を他館で実施したことによる、自主事業運営とウェルピア運営のための人件費の増加、及び指定管理者の社内異動等による手当の増加などによるものである。 【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、子育て世代も参加可能な親子体操や幼児スポーツ塾等、ファミリー層利用の促進にも取り組んでいた。 【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、気軽に施設利用に繋げるための「無料レッスン」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た。また、町ブランド戦略事業の「ちょうどいー筆書き」を自動販売機ラッピングや、ふれあいの舞台を活用したパネル展示など、町のPRにも積極的に協力した。 【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）割合を定期的に把握してリピーター増とロコミ新規利用者の獲得に努めている。 また、維持管理に関して良好な意見が多く、大きな苦情もなく、要望に対しても迅速に対応しており、概ね良好な評価と考えている。
	事業収支	2		
	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	内容
	・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、感染症法上の5類の位置づけに引き下げられ、季節性インフルエンザと同等程度に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（ピ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。 ・ふれあいの舞台を活用した「ちょうどいー筆書きPRブース」を設置いただいた。今後も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。

【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 ・利用者アンケートを元に、スタッフミーティングで改善取組を実施 一例として、GWの営業時間変更等、随時協議書を上げ利便性改善に向け取り組みました ・施設情報やイベント・教室内容をSNS（特にInstagram）を利用し情報発信し、新規利用者の掘り起こしに努めました ・アリーナクローズ期間は勤労者体育館等に協力頂き教室を開催 参加町民の運動機会損失が最小限となるよう努めました ・アリーナクローズに伴い一時的に来館者が減少した為、無料レッスン等を実施し運動の場を提供 活性化に努めました ・足形・体組成・骨密度の測定会を定期開催 施設に来ること健康にも繋がる事の認知度を深めるよう努めました II コスト削減に対する取り組み ・光熱費削減取組として、電気・空調の集中管理システムをフルオート設定からセルフ設定に切替え タイマー機能を活用し、使用していない時間帯の電源OFFや夜間停止時間の設定等により使用量の削減に努めました 特に夜間は施設利用が無くても、気温湿度保持の為稼働していた空調を、影響のない範囲で休止時間設定をしました ・業務内容の見直しにより人による偏りを削減し標準化、シフトの調整も可能になり人件費削減に繋がりました ・植栽管理を一部内製化 スポット的に業務委託していた作業を内製化し外部支払の経費を削減しました ・健康運動指導士の指導により、各種教室の講師を育成 外部への講師委託費を削減に繋がりました III その他 ・施設美化への取組（整理・整頓・清掃・清潔・躰＝5S活動）に努めました ・利用者アンケートを実施し、良かった点の回答が増えるようウィークポイントの改善・改革に取り組みしました 毎月第3月曜日にスタッフミーティングを実施 課題問題点を話し合いより良い環境で利用していただけるよう改善取組をしました ・非接触型のお掃除ロボットを導入し、より安心・安全な施設運営に向け取り組みました ・新型コロナ感染症への政府対策を反映 利用規制が有った時点では、利用者には感染対策を強く勧めるよう対応 規制緩和となった時点では、段階的に規制解除をしつつ感染対策も目線を変えて実施するようにしました 今後は5類に変更となった段階で話し合いを元に対応を考えていきます
(2) 指定管理者業務実施上の課題	・新型コロナワクチン接種に対する更なる協力体制の確立 ・営業開始10年が経過した為、建物・設備の保守点検とメンテナンスの充実、修繕の早期対応を課題とします ・主に昼と夕方の利用が少なくなる時間帯の施設の利用促進方法 ・利用促進策としての、施設を個人利用し易くする為の環境づくり ・子育ての町らしく、親子でスポーツに取り組める種目の充実と施設利用方法・運営方法の検討 ・CS教育による接客技術の向上、それによる顧客満足度向上 ・将来的なビジョンに基づく修繕・更新計画の策定
(3) 次年度以降の取り組み	・新型コロナワクチン接種に対する新たな取組 規制緩和対応をしつつも、感染拡大に繋がらないような利用対策を検討実施 ・子育て支援策への取組：子育て事業としての教室や子育てに関連したイベントの企画 ・近隣住民や企業と連携した取組：災害対策や消防・避難訓練等起きうる事態に対応出来るような機会を創出 ・クライシスマネジメントによる災害対策への取組：予防対策と発生時対策の検討 ・総合型地域スポーツクラブ「ながいずみ健康わくわくクラブ」と連携した取組：参加していただき易い教室の検討と種目の充実、講師派遣 ・ワクチン接種会場としての施設利用への対応、取組：施設内外に関わらない趣旨に合った柔軟な対応 ・近隣町内施設と連携したイベント開催への取組 町民が更に健康増進に取り組めるよう、もっと健康意識が高まるような場が提供出来るよう企画 ・パークゴルフ場と連携した地域活性化への取組 2023年がグランドオープンとなるので、それを機に健康公園と連携した集客イベント等を企画