

令和5年度指定管理者モニタリング評価調査

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			佐藤 徹			
指定管理者名						代表者						
ミズノグループ						濱田 天聖						
指定期間				(年)		料金制度適用						
令和5年4月1日から令和10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		44,000	人	44,776	人	109.9	%	101.8%	%		
	サブスペース		800	人	964	人	325.7	%	120.5%	%		
	運動スタジオ		20,000	人	20,454	人	106.7	%	102.3%	%		
	多目的室		18,000	人	16,913	人	96.9	%	94.0%	%		
	中央グラウンド		28,000	人	25,281	人	91.9	%	90.3%	%		
	ミニ運動場		11,000	人	11,499	人	109.1	%	104.5%	%		
	マシンルーム		30,000	人	34,188	人	125.5	%	114.0%	%		
	温水プール		55,000	人	54,071	人	102.5	%	98.3%	%		
	調理室		1,200	人	1,855	人	163.2	%	154.6%	%		
(特記事項)	計		208,000	人	210,001	人	106.4	%	101.0%	%		
事業収支 (単位:千円)	収入	予算額		実績額								評価
		項目		金額		項目		金額				
		①指定管理料		142,560		①指定管理料		142,560				
						追加指定管理料(光熱費)		18,500				
		②利用料金収入		23,100		②利用料金収入		22,882				
		③自主事業収入		26,000		③自主事業収入		35,645				
		④その他収入		7,400		④その他収入		2,550				
	計		199,060		計		222,137					
	支出	①人件費(社員)		49,600		①人件費(社員)		44,553				
		(アルバイト)		25,700		(アルバイト)		41,680				
		(その他)		600		(その他)		0				
		②管理費 旅費交通費		700		②管理費 旅費交通費		474				
		広告宣伝費		2,200		広告宣伝費		1,256				
		消耗品費		2,400		消耗品費		3,329				
		事務消耗品		600		事務消耗品		628				
		通信運搬費		1,500		通信運搬費		1,008				
		備品購入費		1,100		備品購入費		0				
		手数料		400		手数料		1,071				
		装飾看板		0		装飾看板		233				
		③租税公課		10,040		③租税公課		10,787				
		④維持管理費 センター		26,700		④維持管理費 センター		24,495				
		維持管理費 健康公園		4,000		維持管理費 健康公園		5,305				
		⑤光熱水費		31,400		⑤光熱水費		52,027				
		⑥賃借料		3,400		⑥賃借料		2,354				
		⑦自主事業費		9,600		⑦自主事業費		10,089				
		⑧リース費		1,700		⑧リース費		1,271				
		⑨保険料		400		⑨保険料		388				
		⑩修繕費		5,000		⑩修繕費		1,805				
		⑪本部管理費		22,020		⑪本部管理費		22,170				
		計		199,060		計		224,923				
収支	計		0		計		-2,786					
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							
	施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか		アルバイトスタッフ等を含めると職員配置予定を大きく上回っている。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配置予定どおりの人数である。									

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	①新型コロナウイルス感染症の5類移行後の対応 ・入場利用制限を無くし、利用者、スタッフの消毒・感染対策も利用者の利便性に支障をきたさないよう見直しを行いました ②イベント実施内容 ・スポーツマスター 9月18日開催 参加者230名 ・スポーツフェスティバル 10月15日開催 参加者1024名参加 ・三大測定 12月12日～13日開催 参加者73名 ・ミズノビクトリークリニック（講師：千葉ロッテマリーンズ小野晋吾 ピッチングコーチ） 12月24日開催 参加者153名 ③ミズノスポーツ教室 ・30教室、参加者21,036名参加 ④修繕 ・発生時に随時対応を実施しました		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			
	保安警備・備品管理・修繕業務			
自主事業	事業報告	③ミズノスポーツ教室 ・30教室、参加者21,036名参加 ④修繕 ・発生時に随時対応を実施しました		
	運動教室開催（卓球・バドミントン・子供体操・チアリーディング・バスケ等）			
	自動販売機・水素水販売機管理運営			
	ミズノ商品販売			
	自動販売機管理運営			
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		団体等に属さない個人の方にも利用していただけるようワンコインレッスンの個人参加型フットサル教室・バスケットボール教室を実施してきましたが、更に下記教室を実施して、個人で利用できる環境づくりを進め、利用者の幅を広げました。 ・バク転教室、個人参加型バドミントン教室		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	①施設及び施設設備の維持管理 （建築物・建築設備、環境衛生、保安警備、植栽、什器備品、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年間計画による点検や法定の点検が実施されており、不具合箇所への対応が実施されていた。 特に建築設備に関しては、清水建設と連携しパーテーション、防火扉、スタジオ床等修繕が実施され改善されていた。 ②コロナ感染症対策を考慮した設備監視、運営に努め、効率、安全安心に配慮した対応が実施されていた。 （アルコール消毒や検温はもとより、フロア清掃に非接触型清掃ロボットを導入等） 光熱費高騰の際に、節電と適切な施設運営が両立するようバランスを取りながらの対応がなされていた。 日常点検、定期点検共に計画に基づき実施し、実績はファイル保管されていた。		
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・町スポーツ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町スポーツ協会委託の旧スポーツフェスティバルの見直しに伴う検討委員会に参画し、指定管理者の持つ最新技術とノウハウを提供し、事業の見直しに貢献した。開催本番にあっても引き続き協働して実施することとなっている。 ②利用促進を目的として無料教室やワンコインレッスン、個別対応可能なパーソナルトレーニングを積極的に開催しており、誕生日特典による無料券の進呈、シーズンイベントの開催における上位入選者へ商品進呈等のプラスアルファを加えることによる楽しみの増加に繋がるよう工夫がなされた事業展開をしていた。 また、来館が集中する曜日や時間において、営業時間の調整や町民優先利用など対策を実施し利便性向上に努めていた。		
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館対応と、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休館日を活用して危機管理教育や訓練を実施し、日々の発生に対応できる準備をしていた。特にプールに関しては毎日営業前にAED操作訓練と心肺蘇生のトレーニングを継続して実施していた。 ③紙ベースの個人情報は決められた鍵のかかる場所に保管、データでの個人情報は会社指定の社内ネットワーク内データベースに保管し、情報漏洩が無いようマニュアルに基づき運用されていた。 ④苦情やトラブルに関しては、町に即座に口頭で報告されており、完了後には書面での提出がなされていた。 ※履歴を残すことによって再発の未然防止に努めるよう対策が図られていた。 ⑤金銭は、各種証票と預金残高を常に複数の人員で確認し、差異の発生や事故の発生が無いよう管理されていた。 毎月、収支集計の分析が行われ、運営の効率化対策が実施されていた。 ※人員シフト調整、光熱水費の削減等 ⑥事故やケガが発生した際には、子会社の保険会社と連携して迅速な対応が図られていた。 ⑦法定点検計画、自主点検計画により実施され、必要となった修繕は実施され、問題は発生していない。 ⑧各種警報（大雨・暴風等）の発令時など、健康公園内の飛散しやすいものなど予め予防策を施すとともに、悪天候が収まり次第速やかに復旧や、被災箇所の有無の確認や報告等、災害への対応が迅速に図られている。		
その他	協定・仕様等の確認	①自動販売機の管理運営 ②備品棚卸の実施と報告 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自動販売機の、猛暑による品切れにもスピーディーに対応し、ゴミ箱の処理も適切に行われていた。 ②故障等のトラブルなく利用者対応が出来ていた ③備品チェックを毎年実施し、町への報告もなされていた。 施設貸出時に備品利用方法も適切に案内されておりトラブルは発生していない。 基本的に備品準備は利用者対応だが、危険性がある備品の取り扱いには職員が対応をしていた。 ④定められた期日までに提出されていた。		

令和5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 来館者546人に対しアンケートを実施 アンケートは「N P S 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 10段階で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＝N P S 指数（比率の差） という考え方 ですが、N P S S指標が22年度12.3&に対し、23年度9.2%に減少。22年度の批判者23.5% 中立者40.7% 推奨者35.8%に対し、23年度は批判者26.0% 中立者38.8% 推奨者35.2%となり、中立者が減少し批判者が増加しました。今後その要因を分析し対策を実施します。	3
		未実施		
	利用者からの評価・要望・苦情	(1) 良好とする評価 電話対応でき「はつきりと順序良く説明出来ている」「敬語ができている」などのお声、評価をいただきま		
		(2) 苦情・改善等の要望事項		
		施設名	主な要望 (対応)	
		公園	芝生でのスパイク使用を巡回注意してほしい 常時巡回は難しい為監視カメラで確認できるようにしました	
		プール	ジャグジーを完全稼働してほしい 菌ウイルスの感染対策中の為状況確認し稼働時期検討します	
			男子トイレのセンサーを修理してほしい 1月に修理しました 女子シャワーのカビ対策をしてほしい 高効果持続力のフォーミングクリーナーで洗浄処理しました	
		マシンルーム	故障しているマシンが多い 修理申請手続き中です 筋トレマシン座部の汚れを改善してほしい 市販合皮シートで対応済（マシン修理完了までの応急対応）	
	屋外施設	屋外に飲物を置く場所を設置してほしい 個人利用できるロッカーの設置を検討しています		

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109.3%、目標値で104.3%と、ともに堅調であった。堅調となった要因としては、新型コロナウイルスの感染症法5類引き下げにより、利用数が増えたことが考えられる。 サブスペースは昨年度までワクチン接種会場として町が占用した期間があったが、通常どおり稼働し利用率が向上した。 (2) 事業収支 収入は、根幹となる「自主事業収入」がコロナ禍から回復基調だったことから各種スクール形式の事業等を実施することで、35,645千円（前年度比11,958千円の増）と好調であった。 一方支出は、社会情勢の変化に伴う光熱費の高騰から、52,027千円（前年度比13,855千円の増）と、急騰した令和4年度を更に大幅に上回り、指定管理者の大きな負担となったことから、追加指定管理料として18,500千円の光熱費補填を実施した。 収支は▲2,786千円と、マイナス収支だった令和4年度（▲12,123千円）からは一定の改善があったものの依然として経営状況は厳しく、更なる収入確保と経費節減が求められる。 【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新規事業も含み積極的に実施されていた。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、利用者満足度向上が図られていた。 【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「ちょうどいいー筆書き」デザインの自動販売機ラッピング設置や、ふれあいの舞台を活用した広報がいずみパネル展示など、町のPRにも積極的に協力した。 【利用者評価】 利用者アンケートにより、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、概ね良好な評価といえる。
	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。（昨年度継続事項） ※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。（昨年度継続事項） ・新型コロナウイルス感染症に関して、感染症法5類引き下げによりインフルエンザ同様日常化されたものの、今般の経験を活かし、現状の対策を常に見直し、最良な対策を研究し、町と協議したうえで対応していただきたい。（昨年度継続事項） ※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）を開催に向けた検討を進めていただきたい。（昨年度継続事項） ・ふれあいの舞台を活用した「ちょうどいいー筆書きPRブース」を設置いただいた。今後も定期的な更新や、町出身で活躍するアスリートの実績紹介、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	
・利用者利便性向上に向けて毎月の社員スタッフミーティングで対策検討を実施し、新規の教室・イベントを開催しました 本年実施内容 ・プール 夏休み短期教室(7月～8月) プールイベント(水中ウォーキング・アクアビクス) (4月・12月) めざせ!11111メートル (12月) ・トレーニング室 一秒ビタ止めチャレンジ (5月) ハロウィン特別レッスン(10月) クリスマス特別レッスン (12月)	
Ⅱ コスト削減に対する取り組み	
・光熱費削減の取組として、電気・空調の集中管理システムを完全セルフ設定に切替え運用するように実施しました 春夏秋冬に応じたセルフ設定の運用し、利用者に事前確認し不要な時はOFFに設定し削減に努めました 気温湿度保持の為に施設利用の無い夜間も稼働していた空調を影響のない範囲で休止時間を設定しました 空調の設定温度も環境省の推奨温度に使用できるように設定しました ・アルバイト人材を有効活用することにより、社員人件費の削減につなげました ・維持管理の内省化により外部支払の経費を削減しました ・内部連絡のSNS活用により通信費の削減に努めました	
Ⅲ その他	
・施設美化への取組み（整理・整頓・清掃・清潔・美＝5 S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・改革に取り組みました 毎月第3月曜日にスタッフミーティングを実施し、課題・問題点を話し合い、課題解決に向けた改善取組をしました ・長泉町公共予約システム運用に向けて、システムの見直し、構築に協力しました 運用開始後もシステムミーティングに参加しシステムの改善に向けて協力しました	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
・営業開始から11年目を迎えた施設の経年対策としての清水建設も交えた長期修繕計画の検証 ・利用時間の少ない時間帯の利用促進策の策定 ・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 ・スポーツ以外にも利用者に楽しんでもいただける環境づくり ・予約システムのブラッシュアップに向けた協力 ・スタッフのCS教育による接客技術の向上と利用者の声に沿った改善の継続による顧客満足度の向上 ・個人にも利用しやすい環境づくりによる利用者促進策の実施	
(3) 次年度以降の取り組み	
・「ビクトリークリニックの開催」 スポーツにより親しみをもってもらい、競技力の向上につながるオリンピック等有名アスリートを活用したビクトリークリニックの開催 ・「【ながいずみカラダフェスタ2024】開催に向けた役割の遂行 第一回ながいずみカラダフェスタ開催に向けたイベント内容の検討、運営に対する協力、来場促進策の実施 ・「マイロッカーの設置」 ランニング・ウォーキングを手軽に楽しめる環境づくりによる利用促進、身の回り品を保管することにより利用頻度の高い利用者の利便性の向上を目指したマイロッカーの設置 ・「情報発信スペースの充実」 町の多様な情報の発信に加え、町出身で活躍するアスリートの状況をお伝えする情報発信スペースの充実 ・「グループ運営施設連携のイベント等の開催」 静岡県東部のグループ施設間の連携、成功事例の共有による、利用者の満足度の高いイベント等の開催 ・「部活動支援活動の実施」 プールでの上級クラス対象の教室の開催による、部活動の支援 ・「プロテインサーバーの設置」 利用者の関心が高いタンパク質の効率的な接種をしやすい環境づくりの為にプロテインサーバーの設置	