

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市身体障害者デイサービスセンターのぞみ
施設所管課	障がい福祉課
指定管理者	有限会社ミナト交通
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
市の支出額	0円（指定管理料，修繕料，工事請負費，備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市溝口1746番地1
施設の概要	建物構造：鉄筋コンクリート造2階建て，敷地面積：18,500㎡（保健福祉会館全体），延床面積：935.42㎡（共用部分等含む） 開館日：月曜日から土曜日（12月31日及び1月1日は休み） 開館時間：午前9時30分から午後3時30分 主要設備：デイルーム・相談室・厨房・食堂・特殊浴室・車いすリフト車
業務内容	障害のある方を対象に，食事・入浴・排泄の介助やレクリエーション・送迎など，介護職員のサポートの中で安心して一日を過ごして頂く通所型のサービス。 ・生活介護事業：入浴・排せつ・食事等の介護，健康管理・創作的活動等，日常生活上の支援及び相談，給食サービス，送迎サービス。定員：10人 ・放課後等デイサービス：重症身障障害の就学児対象、学校休業日（土曜日、祝日、夏休み、冬休み、春休み）または心児訪問教育の授業日以外日実施。定員：5人

2 職員の状況

常勤職員：	11	人	非常勤職員：	6	人	合計：	17	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料		人件費（給与等）	46,054,457
利用料収入	40,582,624	需用費	3,556,320
自主事業収入等	0	役務費	232,105
社会福祉事業繰入金	9,487,215	外部委託費	226,957
その他（利息等）		自主事業費	
		その他	
収入合計	50,069,839	支出合計	50,069,839

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	310 日	308 日	311 日
②年間利用者数(人)	2,359 人	2,371 人	2,701 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<ul style="list-style-type: none"> ・鹿島特別支援学校PTA見学会・情報交換会を開催。（福祉作業所きぼうの家と合同で6月11日に実施。参加者17名） ・市内実習生の職場体験の受入れを実施。 ・市内の障害者支援事業所、医療機関への事業PR実施。 ・福祉事業所合同説明会参加。鹿島特別支援学校高等部2年生・1年生保護者を対象に事業所の説明とPR実施。鹿島支援学校現場実習の受入れを実施。 ・のぞみ通信やHRを毎月、利用者・福祉関連事業所へ活動内容、呼びかけを実施。 ・利用者の希望に応じたレクリエーション・外出活動・ストレッチ運動を計画し実施。 ・施設内・創作活動の掲示、施設外・園芸活動・緊急経路確保の改善。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法	令和2年3月28日～4月15日。通所時に配布・郵送。持参及び郵送にて回収。 実施対象者15名(生活介護) 回収10名 回収率 66 % 実施対象者 8名(放課後等デイサービス) 回収 4名 回収率 50%
○調査結果	のぞみ利用満足度については、8割以上の方に満足と評価頂いています。 本年度新型コロナウイルスの影響もあり回収不備あり。
引き続き利用者の皆様には事業の趣旨も含めご理解いただけるよう努力します。	
○利用者からの意見	等を記載
	【利用者からの意見】
	・目が見えない分、変化があった事、気づいたことは教えて欲しい。
	【家族からの意見】
	・いつもお世話になり感謝しています。
	・スタッフさんが優しい人たちばかりですコロナのことがあって休んでいます終息したらまたお世話になります。
□3月より、新型コロナウイルスの対策重視。利用者・施設環境の対策に市・事業所・家族との連携に努めました。	

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	使用日数、使用時間等を守り運営
	②予約・利用許可等、利用者への対応 は公平・公正に行われているか。	利用者の利用を不当に制限し、又は優遇したりせず定員の範囲内で全て受入れを行った。 また他事業所の情報も提供し、利用者の利用選択の支援をした。
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	31年度利用者目標は1日平均10名。放課後デイ5名。新規や既存利用者の利用増強を進めたが、1日平均7.6名と目標には及ばなかった。 また、入院や退所となる利用者があり、安定した利用者確保が難しい。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	利用者の意見を取り入れ、「外出活動」「ストレッチ活動」プログラムへ提供。 のぞみ通信により行事予定周知が徹底し利用日でない日の行事への参加希望で既存利用者の利用は微増した。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	のぞみ通信の発行、のぞみHP、施設内において掲示をしPRを毎月継続中。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	利用者ニーズ計画的に取り組んでいるが、利用者と家族(介助者) ニーズの配慮を行う

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	指定基準の範囲内で適切な配置にてローテーション等を行い、利用者へ不利益・不足の無いよう配慮を行った。		
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	日々の利用者のカンファレンスに力を入れ、職員間の意識の統一を図った。また外部研修にも積極的に参加した。		
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	改善可能な要望は迅速に改善。経過や対応を記録し速やかに市への報告と共にマニュアルに沿って対応した。		
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	毎月避難訓練を実施し、利用者とともに緊急時の対応を検証。		
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	市をはじめ、特別支援学校や計画相談事業所等の関係機関と連携し利用者への支援を実施。		
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	毎日施設点検票での実施。 災害(台風・地震)点検実施		
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	室内清掃及び屋外の草抜きや植栽を定期的に行っている。		
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	破損箇所を市へ報告後、修繕に関しては基本協定に基づき市と連携をとり対応している。		
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	令和元年、初年度。		
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	装飾作品の再利用化、節電に努めた。		
収支の状況	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報 that 適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	市の条例等に加え、本会規程に沿って対応。保管場所・保管方法を統一し管理している。		
	⑱収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	特別支援学校等への利用案内実施し、新規利用者増に繋げた。入院や入所となる利用者があり安定した利用者確保が難しいが市内の障害者支援事業者、計画相談員と支援相談を実施。		
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	職員ローテーションの工夫、安全を確保出来る最低限の職員体制とすることで経費を抑えた。		
【総合評価】	評価点	70 /100点	評価ランク	C : 適正である
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》				

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市福祉作業所きぼうの家
施設所管課	障がい福祉課
指定管理者	有限会社ミナト交通
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
市の支出額	0円（指定管理料，修繕料，工事請負費，備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市溝口1746番地1 福祉作業所
施設の概要	建物構造：鉄骨平屋，延床面積：369.50㎡ 開館日：月曜日から金曜日，開館時間：午前9時から午後3時 主要設備：訓練作業室・相談室・食堂・車いすリフト車
業務内容	障害のある方がに，作業や生活訓練を通して自立と社会参加の支援を行う。 生活介護事業：食事・排せつ等の介護・健康管理・創作的活動等・日常生活上の支援及び相談，送迎サービス（定員：10人） 就労継続支援B型事業：生産活動その他の活動の機会の提供，就労に必要な知識及び能力の向上に必要な訓練等，日常生活上の支援及び相談・健康管理，送迎サービス（定員：20人）

2 職員の状況

常勤職員：	6	人	非常勤職員：	4	人	合計：	10	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	24,327,231
利用料収入	34,110,781	需用費	3,369,271
自主事業収入等		役務費	462,293
その他（利息等）		外部委託費	766,318
		その他	5,185,668
収入合計	34,110,781	支出合計	34,110,781

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	243 日	243 日	243 日
②年間利用者数(人)	4,433 人	4,920 人	5,056 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<ul style="list-style-type: none"> ・体験・見学会をきぼうの家新聞やきぼうの家HPで呼びかけ実施。 （デイサービスセンターのぞみと合同で6月11日に実施。参加者17名） ・市内の障害者支援事業所、医療機関への事業PR実施。 ・福祉事業所合同説明会に参加。（鹿島特別支援学校高等部2年生・1年生の本人及び保護者を対象に事業所の説明とPR実施。） ・以前作業所を利用していた方への利用案内実施。 ・精神障害者への利用案内実施。 ・利用者の余暇活動（野外活動、創作活動、外出活動、音楽活動）の充実。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法	令和2年4月15日～4月21日。通所時に配布し後日、持参及び郵送にて回収。 実施対象者21名 回収21名 回収率 100%
○調査結果	作業所の利用満足度については、9割以上の方に満足と評価頂いています。 引き続き利用者の皆様には事業の趣旨も含めご理解いただけるよう努力します。
○利用者からの意見等を記載	
送迎について	・帰りの時間が、あと30分遅いと嬉しいです。
作業の手順説明について	・本人があまり話せないのわからない。
家族参加行事について	・ミュージックケアを取り入れてほしいです。
余暇活動について	・余暇活動が何か理解できなかった。
その他	・おかげ様で毎日通所できており、大変感謝しております。 気分がムラがあったり、頑固な面もあるので、職員の皆様のきめ細やかな対応がありがたいです。できることが増えて、少しでも作業に参加できるようになると良いです。 ・いつもお世話になっております。感謝しております。 ・通所を楽しみにしている。ありがとうございます。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	使用日数、使用時間等を守り運営
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	利用者の利用を不当に制限し、又は優遇したりせず定員の範囲内で全て受入れを行った。また、他事業所の情報も提供し、利用者の利用選択の支援をした。
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	平成30年度は契約27名、延利用者4,920名（1日平均20.8人の利用）であったが、平成31年度は契約24名 延利用者4,433名（1日平均18.5人）と他機関への移行があり減少。事業所のPR等の努力を尽くしたが新規利用には繋がらなかった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	アンケートで希望の多かった身体を動かす余暇活動を多く取り入れ、運動量を増やす努力を行った。又、利用者の意見を取り入れ、社会見学を実施し、利用者同士の親睦・交流を深め、自らの見識を広め、外出行事の充実に努めた。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	神栖市福祉作業所きぼうの家HPでPRを継続。事業所の広報紙「きぼうの家新聞」を毎月発行。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	アンケートを通し利用者ニーズの把握に計画的に取り組んでいる。

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	指定基準の範囲内で適切な配置にてローテーション等を行い、利用者へ不利益・不足の無いよう配慮を行った。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	日々の利用者のカンファレンスに力を入れ、職員間の意識の統一を図った。また外部研修にも積極的に参加した。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	改善可能な要望は迅速に改善。経過や対応を記録し速やかに市への報告と共にマニュアルに沿って対応した。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	毎月避難訓練を実施し、利用者とともに緊急時の対応を検証。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	市をはじめ、特別支援学校や計画相談事業所等の関係機関と連携し利用者への支援を実施。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	点検票により毎日実施。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	毎日の室内清掃及び屋外の草抜きや植栽を定期的に行っている。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	破損箇所を市へ報告後、修繕に関しては基本協定に基づき市と連携をとり対応している。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	年間利用者数の増加に向け努力したが、新規利用者増に繋がらなかった。しかし、アンケートで希望の多かった外出行事を増やす等で、利用者の満足度を上げ喜ばれた。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	電気をまめに消すことと、室内換気によりエアコンの使用を控えた。
収支の状況	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	市の条例等に加え、本会規程に沿って対応。保管場所・保管方法を統一し管理している。
	⑱収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	年間を通じて目標としていた利用者数には至らなかったが、経費は利用料収入の範囲に留め、支出経費節減等の事業所努力の結果、30年度は独立採算を維持した。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	新規利用には繋がらなかったが、特別支援学校や精神障害者への利用案内実施した。 職員ローテーションの工夫、デイサービス職員との兼務等により最低限の職員体制とすることで経費を抑えた。

【総合評価】	評価点	70	/100点	評価ランク	C：適正である
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	平泉児童センター、大野原児童館、軽野児童館、うずも児童館、若松児童館、女性・子どもセンター、波崎西児童館
施設所管課	こども福祉課
指定管理者	株式会社明日葉
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
市の支出額	217,862,200円（指定管理料、修繕料、工事請負費、備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	1) 平泉児童センター : 平泉2783-3 2) 大野原児童館 : 大野原中央3-4-21 3) 軽野児童館 : 溝口5821 4) うずも児童館 : 奥野谷6301-2 5) 若松児童館 : 太田新町1-1-3 6) 女性・子どもセンター : 土合本町3-9809-14 7) 波崎西児童館 : 波崎5105-1
施設の概要	【概要】集会室、遊戯室、図書室等が設置されており、0-18歳までの児童が自由に利用可能。また、地域の子育て拠点として乳幼児親子向けに子育て広場事業（市内5館）を実施。 【開館日】年末年始（12月29日から1月3日）を除き毎日開館。 【開館時間】 : 9 : 00～17 : 30
業務内容	健全な遊びを通して、子どもの生活の安定や自主性、創造性などの発達を援助していくと共に、子育て中の保護者が育児相談やその他の情報交換等を行える地域の子育て拠点としての場を提供。 また施設の修繕および点検などを中心に、施設を長期的に運用できるよう維持管理。

2 職員の状況

常勤職員 :	36	人	非常勤職員 :	38	人	合計 :	74	人
--------	----	---	---------	----	---	------	----	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	217,862,200	人件費（給与等）	141,000,636
利用料収入	279,806	需用費	17,095,147
自主事業収入等	1,164,887	外部委託費	10,061,104
その他（利息等）		自主事業費	3,014,847
		その他	48,135,159
収入合計	219,306,893	支出合計	219,306,893

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	330 日	359 日	359 日
②年間利用者数(人)	170,611 人	194,873 人	188,705 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<p>1) 運営協議会の開催（令和元年度は軽野児童館、波崎西児童館※3月予定していた平泉児童センター、大野原児童館、若松児童館は延期） 行政委員、民生委員、こども会、近隣小中学校長・教頭へ出席いただき、児童館からの情報発信、地域連携による児童の安全安心な環境づくりのための情報交換、行事等の合同実施、地区広報の配布など、児童館運営の質の向上を目指した。軽野児童館では、こども会代表の方から「こどもたちが児童館に行くのを楽しみにしている。一保護者として安心して送ることができる」と大変有難いお言葉を頂戴致しました。</p> <p>2) 子育て支援自主事業による「ご手印の日」 毎月の成長記録だけではなく御朱印手帳のように手帳に児童の手形を押して頂く遊びを加えたことにより日々の成長記録をより身近に感じて頂く取り組みを行いました。</p> <p>3) 利用者アンケート調査の要望反映 利用者の要望が多かった図書の増加について、漫画や図鑑など利用者のニーズに合わせたものを設置。「パブリカダンス」の要望も多く積極的に事業に取り組むを行いました。</p>

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○利用者アンケートを実施（8月）、集計後児童館にて結果を公表
 アンケート回答状況：児童350人、保護者350人
 全館を通して、
 Q.1 児童館はたのしいですか？「とってもたのしい、たのしい」の回答が児童91.2% 保護者92.2%
 Q.2 児童館はきれいですか？「とってもきれい、きれい」の回答が児童89.7% 保護者91.8%
 Q.3 児童館のルールはわかりますか？「かんぺき、ほとんどわかる」の回答が児童88.6% 保護者90.1%
 Q.4 児童館のおしらせをみますか？「いつもみている、よくみている」の回答が児童62.3% 保護者93.3%→児童の回答「みていない・わからない」の回答が29.1%あった。
 上記の結果を踏まえ、特にQ.4のおしらせに関して掲示物を児童の目線の高さに合わせることや児童がよく利用する場所などに掲示し、利用者におしらせなどをしっかり伝えられるよう対応した。また児童館のルールも同様の対応をし、職員と利用者の定期的なコミュニケーションの中におしらせやルールを案内する対応をしている。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	2月までは事業計画通り進行していたが、3月の新型コロナ対策により児童館を休館したため使用日数は不足している。
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	公平・公正に対応
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	2月までは概ね事業計画通り進行していたが、3月の新型コロナ対策により児童館を休館したため事業計画より不足している。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	アンケート調査、利用拡大のため児童館の活動を積極的に地域に発信
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	HP告知や地域との広報連携により広報活動が行えている
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	定期的なアンケートに加え、利用者との日常会話の中から要望などを確認し運営に反映している
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	概ね適正に配置できている
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	適切に行っている
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	レポートラインを改善し報告できている
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	毎月の避難訓練、マニュアルによる対策がとれている
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	不備なく行っている
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	定期的な点検が行っている
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	適切に行っている
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	適切に行っている
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	前回大きな改善事項はなく、今年度も事業計画に即し適宜改善をおこなった
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	再利用、冷暖房の適正な設定が行っている
	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報も適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	適正な管理ができている
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に行っている
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	具体的な取り組みの実施なし
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	無駄な支出を抑えられている

【総合評価】	評価点	68	/100点	評価ランク	C：適正である
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 地域での運営協議会の開催や利用者アンケートを実施し、地域連携による児童の安心安全な環境作りや利用者ニーズを把握し迅速に反映した。また、子育て支援自主事業においてより遊びの要素を加え身近に感じていただく取組を行っているなど地域の子育て支援拠点として、利用者増加に向けた創意工夫が見られた。					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市高齢者ふれあいセンター「むつみ荘」
施設所管課	神栖市長寿介護課
指定管理者	鹿島都市開発株式会社
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
市の支出額	47,061,670円（指定管理料，修繕料，工事請負費，備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	茨城県神栖市知手4678-71
施設の概要	大広間(定員100名)小広間(定員30名)研修室(定員30名)屋外グラウンド(グラウンドゴルフ場3コース)カラオケ設備あり(大広間・小広間)
業務内容	宴会(各種宴会・法事・研修・カラオケ発表会等)多目的グラウンドの利用(グラウンドゴルフ大会・輪投げ大会など)社会福祉法人と連携した施設でのイベント(消費生活センター出前講座・シルバーリハビリ体操・高齢者交通安全教室)地域の特産物や地元企業の製造する食品・お菓子の販売

2 職員の状況

常勤職員：	7	人	非常勤職員：	7	人	合計：	14	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	47,061,670	人件費（給与等）	36,850,936
利用料収入	19,765,256	需用費	6,209,377
自主事業収入等	3,160,196	外部委託費	3,921,124
その他（利息等）		自主事業費	12,169,304
		その他	5,749,126
収入合計	69,987,122	支出合計	64,899,867

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	296 日	300 日	302 日
②年間利用者数(人)	9,286 人	9,710 人	9,414 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<p>○施設・設備の老朽化の修繕を行い、安全・安心で快適な施設づくりを目指します。</p> <p>○セールスキャンペーン・ダイレクトメール・・・市内の公共施設中心に生がい講座，わくわくサロンにキャンペーンやダイレクトメールを行った。</p> <p>○メニューについて・・・季節感を取り入れ月替わりに旬の食材を用いて，ニーズに合わせたサービス提供を行った。</p> <p>○グラウンド整備・・・コースの整備，芝刈り，草抜きを行った。</p> <p>○アンケート・・・利用者の意見を取り入れて，きめ細やかな対応を行い，利用者の増加を目指す。</p>
--

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法・・・2019年4月～2020年3月
 ○調査結果・・・1,168名(M:367 W:801)
 施設について【利用しやすく満足66% 普通33% 不満1%】
 料理について【良い65% 普通34% 悪い1%】
 広間について【今まで通り27% テーブルとイス43% どちらでもよい30%】
 ○利用者からの意見等を記載
 ・料理も美味しくカラオケもあり良い。
 ・どの料理も良い味付け季節感があり美味しかった。
 ・送迎してくれるので利用しやすい。
 ・今後、高齢者が多くなるので、テーブルとイスが良い。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	守られている
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	行われている
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	計画はほぼ達成され、稼働率も適正である
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	利用者のサービス内容を把握して実施した
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	セールスキャンペーンやダイレクトメールを行った
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	モニタリング等により便宜に実施している
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	配置を行っている
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	関連施設の研修に参加している
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	適切に対応、報告している
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	確保されている
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	取られている
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	適切に実施している
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	利用前後に実施している
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	修繕箇所は市と協議し、修繕を予定している
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	適切に処理した
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	取り組んでいる
収支の状況	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報が適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	適切に実施。事故等は発生していない。
	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適切に実施している
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	セールスキャンペーン・ダイレクトメール・物品販売の強化等を実施し好調。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	取り組んでいる

【総合評価】	評価点	80	/100点	評価ランク	B：やや優れている
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 利用者へ向けたアンケートを実施し、利用者からの意見・要望等へのきめ細やかな対応や送迎サービス等により、利用者は確実に増加している。今後も利用者増に繋がる運営に努めてもらいたい。					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	かみす聖苑及びはさき火葬場
施設所管課	環境課
指定管理者	(有) かみす葬祭
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
市の支出額	142,788,690円(指定管理料, 修繕料, 工事請負費, 備品購入費等)

1 施設の概要

施設所在地	神栖市南浜1番地9及び9598番地
施設の概要	<p><かみす聖苑>南浜1-9 敷地面積; 9,181㎡ 延床面積: 3,861.78㎡ 竣工: 平成8年10月 構造: 地上2階 鉄筋コンクリート造 鉄骨鉄筋コンクリート造 火葬炉: 5炉+1炉(汚物炉) 待合室: 7室(和4・洋3) 式場: 2室(第1: 120席・第2: 60席) 貸館方式 霊安室: 2室(3体分) 駐車場: 150台</p> <p><はさき火葬場> 波崎9598番地、9599番地5 敷地面積: 5,778.96㎡ 延床面積: 848.52㎡ 竣工: 平成28年4月 供用開始: 平成28年5月16日 構造: 地上1階 鉄筋コンクリート造 火葬炉: 3炉 待合室: 2室(和1・洋1) 霊安室: 1室(1体分) 駐車場: 33台</p>
業務内容	火葬業務・火葬受付業務・清掃業務(かみす聖苑除く)・植栽業務(かみす聖苑除く)・保守点検業務・巡視業務・修繕業務・消耗品管理業務・備品管理業務・売店業務(はさき火葬場)

2 職員の状況

常勤職員:	8	人	非常勤職員:	4	人	合計:	12	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況(令和元年度)

(単位: 円)

収入		支出	
指定管理料	93,760,182	人件費(給与等)	64,155,458
利用料収入	10,562,960	需用費	3,003,381
自主事業収入等	4,858,190	外部委託費	12,348,765
その他(利息等)	4,815,377	自主事業費	
		その他	37,238,086
収入合計	113,996,709	支出合計	116,745,690

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	363 日	362 日	362 日
②年間利用者数(人)	149,050 人	152,050 人	153,750 人

5 サービス向上に向けた取組み(自主事業や取り組んだ改善策など)

<p>○安全最優先に向けた取組み、並びに、斎場の意義を尊重した管理運営をご遺族・ご会葬者の心情に考慮し、葬祭業者との連携強化と共に(市)環境課との話し合いのもとに努めてまいりました。</p> <p>○効率的な管理運営と経費節減並びに、公平、公正、中立の姿勢を堅持して斎場の管理にあたり、厳格な個人情報保護法対策を、個人情報管理士の元に行っております。</p> <p>○緊急時、故障時に迅速かつ的確に対応する体制を対応マニュアルに基づいて、全職員による訓練を実施し、大規模災害や感染時の発生に備えています。</p> <p>○はさき火葬場も4年目を迎え売店業務等、さらなる自主事業の充実やサービスの向上に向け取り組んでまいりました。</p>
--

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○平成22年度の指定管理者制度導入当初より、利用者からの意見・苦情については、葬祭業者を通じて、把握しています。令和元年度も業者間との意見交換の場を設けて、より良い斎場運営に努めてまいりました。

○両斎場において、より良い斎場運営を行うためのアンケート調査を令和元年11月より令和2年3月まで行い、令和2年度に繋げていきます。

○はさき火葬場の斎場も自主事業等順調に行われました。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数，使用時間等は守られているか。	施設運営管理の厳守を行いました。
	②予約・利用許可等，利用者への対応は公平・公正に行われているか。	予約受付時間の厳守と予約情報サイトの運営ならびに、社員教育を徹底し公平・公正に行いました。
	③利用者数の状況は，計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	施設利用者数及び稼働率等は概ね達成水準にありますが、式場利用が毎年減少しつつあります。
	④創意工夫により，魅力ある自主事業の実施等，施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	施設利用者の安心、安全を第一と考え、館内設備の充実を図りました。はさき火葬場の売店業務の充実を図りました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	「誠実」「信頼」「奉仕」を基本理念として実践し、接遇マナーの改善、衛生管理の徹底、階段の滑り止め等、利用者へのサービス向上と安全確保に努めて参りました。斎場ホームページの充実を図りました。より良い斎場運営の為のアンケート調査の実施。
	⑥利用者の要望を把握し，運営に反映させ，満足度を高めているか。	故人とご遺族が最後の別れの儀式を行う場であり、ご遺族や会葬者の気持ちを尊重すると共に丁寧な接遇を行って参りました。

様式1

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	火葬業務や葬儀習慣を熟知した社員、職員が管理運営に必要な資格を取得し、適切な人員配置に就いております。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	知識、技術向上のため火葬管理者研修会、火葬場指定管理者セミナー、個人情報保護士、食品衛生責任者講習会及び消防・救急・危険物等すべての講習、研修に参加しました。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	事案が発生時には速やかに対応し、全てを市に報告しました。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	設備の故障、大規模災害・感染症の発生に備えて、対応マニュアルの確認と訓練の実施継続と職員の健康管理に努めています。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	市の環境課、社会福祉課並びに消防署、各業務委託者とは連携しあい、対応しております。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	事業計画通りにやっております。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	すべてのものが不備なく管理され、全職員の守秘義務の徹底と情報セキュリティのレベルアップに努めました。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	発生するたびに、市及び業者と相談し修繕を行っております。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	評価に対しては、常に改善を心がけて対応しています。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	当聖苑がエコ事業所となるべく、適切な温度管理、水光熱費軽減、ごみの分別等に取り組み環境改善を心掛けました。
収支の状況	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報に適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	市の環境課の御指導のもと、適切な利用と管理を個人情報管理士の指導により行い、漏洩は発生しておりません。
	⑱収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	収支計画並びに実績値が予定通りに執行されましたが、近年家族葬や火葬式等で式場利用が少なくなりつつあります。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	資源や環境保全に取り組みながら、消耗品のリサイクル品や火葬、冷暖房の効率の向上に努めました。

【総合評価】	評価点	72	/100点	評価ランク	C : 適正である
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価					
<p>本施設の性質上、利用者の心情に寄り添い、運営を図ることが重要となるが、相手の立場に立った親切で丁寧な対応を行っていることによって、サービスの向上が図られている。</p> <p>利用状況については、昨年を下回った為、葬祭業者間との意見交換を行い、利用者のニーズ等を把握するとともに、指定管理者との打合せを随時行い、徹底した経費削減を指導する。</p>					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市ふれあいセンター湯楽々
施設所管課	観光振興課
指定管理者	株式会社 塚原緑地研究所
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
市の支出額	62,325,944円（指定管理料、修繕料、工事請負費、備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市奥野谷6283番地2
施設の概要	<p>温泉施設 敷地面積11,229.27㎡、延べ床面積 本館1,937.21㎡、宿泊施設123.77㎡、キューピクル棟28.52㎡ 構造 鉄筋コンクリート（一部鉄骨）造、平屋建一部地下1階 駐車場 89台 駐輪場 1か所 住民のリフレッシュ及びレクリエーション施設として平成10年に開設し、ふれあいと交流、更には広域的な利用の促進を図り、観光振興に資する。 営業時間：午前10時から午後9時 休館日：毎月第3月曜日、年末年始</p>
業務内容	<p>温泉施設の事業に関する業務 温泉施設の運営に関する業務 温泉施設の維持管理に関する業務</p>

2 職員の状況

常勤職員：	3	人	非常勤職員：	10	人	合計：	13	人
-------	---	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	34,768,775	人件費（給与等）	28,178,138
利用料収入	42,987,180	需用費	39,739,072
自主事業収入等	6,221,054	外部委託費	1,948,840
その他（利息等）	4,941,212	自主事業費	4,660,233
		その他	14,169,291
収入合計	88,918,221	支出合計	88,695,574

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	335 日	352 日	338 日
②年間利用者数(人)	104,590 人	107,158 人	97,587 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<p>○館内の清掃、浴場の衛生管理、整理整頓を確実に履行し、安全・快適・安心を提供しました。 ○職員教育を充実して「おもてなしの心」の接客に努めました。 ○ホームページやパンフレット等を用いて情報発信をしました。 ○エネルギーの節約に努めました。</p> <p>自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ イベント：カラオケ発表会、ウォーキング、クリスマス飾りづくり、ヨガ教室等 ・ 季節のディスプレイ：七夕飾り、ハロウィン、クリスマス、正月等 ・ 週替り湯：檜湯、炭湯、鉱石湯 ・ 売店：地元特産品、カミスココくんグッズ等の販売 ・ 食堂：来客者に食事の提供、メニューの見直し等

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法	
第1回調査	平成30年4月1日から10月31日 計50件
第2回調査	令和元年11月1日から3月31日 計50件
○調査結果	
(1) 利用者調査	
・年代	60歳以上が61%、そのうち70歳代が45%
・性別	女性：68% 男性：30%
・住まい	神栖市内：74%
・交通手段	自家用車：81%
・利用頻度	初めて来館：24%
・利用のきっかけ	口コミ・紹介：44%
・利用実績	売店：56%、食堂：37%
(2) 満足度調査	
①施設	・設備 大いに満足・満足95%
	・清掃 大いに満足・満足100%
	・接客 大いに満足・満足95%
②売店・食堂	・売店（品揃え、価格、サービス）大いに満足・満足100%
	・食堂（味、価格、サービス等）大いに満足・満足100%
(3) ニーズ調査	
・興味がある又は参加したいイベント	クラフト教室：38%、スポーツ教室：29%

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	設備工事、新型コロナ対策による臨時休業を含め遵守しました。
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	公平・公正に行いました。
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	18日間の臨時休館がありましたが達成しました。利用者104%、コテージ100%
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	様々なイベント、催事、サービスを実施しました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページでのPR、その他プロモーション活動を積極的に行いました。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	アンケート調査等で要望を把握し、運営に反映しました。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配置しています。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	衛生面、防災面、接客等の研修を行いました。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	適切かつ迅速に対応し、速やかに市へ報告しました。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	マニュアルを作成して体制を構築し日頃から備えています。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	適切に連携が取れています。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	適切に行っています。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	適切に行っています。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	優先箇所を定め適切に行なっています。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	一層の事務改善に取り組みました。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	削減に取り組み計画を下回りました。
	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	適切に管理しました。

様式1

収支の状況	⑱ 収支計画が適正に執行されているか。	18日間の臨時休館がありましたが最終的な収支はほぼ計画通りとなりました。
	⑲ 収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	利用促進の取組により利用料収入が1,872千円増(4.5%増)となりました。
	⑳ 経費削減に向けた取組がされているか。	削減に取組み1,047千円減(1.2%減)となりました。

【総合評価】	評価点	78	/100点	評価ランク	C：適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>本施設の性質上、衛生面の管理が重要となるが、日頃より施設の清掃等が適切に行われているため清潔な環境が維持されている。</p> <p>また、利用者アンケートの満足度調査では、高い評価を得ている。今後も更に民間のノウハウを活かした積極且つ効果的な事業展開を行っていただき、収益の獲得に努めていただきたい。</p>					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市ゆ〜ぼ〜とはさき
施設所管課	観光振興課
指定管理者	鹿島都市開発株式会社
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
市の支出額	46,014,390円（指定管理料，修繕料，工事請負費，備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市砂山15番地
施設の概要	天然温泉の温浴施設 住民のリフレッシュ及びレクリエーション施設として平成7年4月に開設し，ふれあいと交流，更には広域的な利用の促進を図り，観光振興に資する。 営業時間：午前10時から午後9時 休館日：毎月第一・第三火曜日，12月31日
業務内容	温浴施設の事業に関する業務 温浴施設の運営に関する業務 温浴施設の維持管理に関する業務

2 職員の状況

常勤職員：	7	人	非常勤職員：	10	人	合計：	17	人
-------	---	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	30,102,795	人件費（給与等）	38,208,204
利用料収入	37,584,510	需用費	23,469,248
自主事業収入等	5,077,244	外部委託費	5,290,508
その他（利息等）	9,292,900	自主事業費	1,298,842
	1,920,856	その他	25,172,146
収入合計	83,978,305	支出合計	93,438,948

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	314 日	340 日	315 日
②年間利用者数(人)	97,335 人	105,155 人	99,105 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<ul style="list-style-type: none"> 次の自主事業を実施しました。 菓子・地元野菜類の販売，軽食の提供，マッサージ 菖蒲湯，ゆず湯，漢方湯，替わり湯(通年) ゆーぼーと夏祭り，敬老の日プレゼント，クリスマス飾り，年始プレゼント バレンタインデープレゼント 利用者の増加を図るため，神栖・波崎旅館業協同組合，神栖市観光協会，神栖市矢田部サッカー場，神栖市高齢者ふれあいセンターむつみ荘，神栖市内全郵便局，神栖市内銀行等，スーパー等にリーフレット等を設置させて頂きました。
--

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法：随時（回答者数：計43人）	
○調査結果	
・利用料金（回答者数 43人）	
非常に高い，やや高い	18人（41.86%）
ちょうど良い，やや安い，非常に安い	25人（58.14%）
・利用時間（回答者数 43人）	
利用しやすい，問題はない，どちらともいえない	39人（90.70%）
少し利用しにくい，利用しにくい	4人（9.30%）
・職員の対応について（回答者数 43人）	
親切，良かった	34人（79.07%）
どちらともいえない，やや不親切，非常に不親切	9人（20.93%）
・施設・サービスについて（回答者数 43人）	
非常に満足，やや満足	29人（67.44%）
どちらともいえない，やや不満，非常に不満	14人（32.56%）
○利用者からの意見等	
<ul style="list-style-type: none"> ・休憩室の椅子を直してほしい ・利用時間を長くしてほしい ・タイルの床が滑って危ない（滑り止め施工実施） ・テーブル席を増やしてほしい ・新聞か雑誌を増やしてほしい ・県外の方は料金を多くとるべき 	

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数，使用時間等は守られているか。	守っている
	②予約・利用許可等，利用者への対応は公平・公正に行われているか。	行っている
	③利用者数の状況は，計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	やや不足している
	④創意工夫により，魅力ある自主事業の実施等，施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	図っている
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	広報活動を随時行っている
	⑥利用者の要望を把握し，運営に反映させ，満足度を高めているか。	利用者から好評を得ている
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適正に配置している
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	行っている
	⑨要望，苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	行っている
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	確保している
	⑪市，その他関係機関との連携は取れているか。	取れている
	⑫設備保守点検は，事業計画等に照らし適切か。	適切に行っている
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	適切に行っている
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	随時行っている
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	適切に行っている
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	取り組みを行った
	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し，情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報適正に管理され，漏えい，滅失等の事故が起きていないか。	法令遵守し，管理している

様式1

収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に行っている
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	取組みを行い、効果を得た
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	取組みを行った

【総合評価】	評価点	73	/100点	評価ランク	C：適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>収入実績が計画を大きく下回るため、民間のノウハウを活かし、多彩なイベントの開催等、積極的な自主事業への取組みにより、合計収支での利益獲得に努めていただきたい。また、利用者アンケートの結果では、利用時間並びに職員対応等について満足度の高い回答を得ている。利用者数増加に向けて、アンケート結果を参考にし、利用者のニーズに応じた施設運営に取り組まれますようお願いいたします。</p>					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市日川浜オートキャンプ場
施設所管課	観光振興課
指定管理者	株式会社 塚原緑地研究所
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
市の支出額	10,044,466円（指定管理料，修繕料，工事請負費，備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市日川2036番地124
施設の概要	<p>平成4年7月開設 敷地面積 2,9ha 施設内容及び主要設備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理棟（トイレ、コインシャワー6基、洗い場等） ・サニタリー棟（トイレ、コインシャワー4基、洗い場等） ・キャンプサイト（46区画） ・フルフックアップサイト（4区画） ・キャビン2棟（エアコン等） ・トイレ・洗い場 ・AC電源（サイト全50区画に備え付け） ・炉（バーベキュー広場に3基備え付け） ・場内照明・駐車場（60台） <p>定休日 火曜日（祝日の場合は営業） （ただし、ゴールデンウィークおよび7月から9月までの期間を除く。） 開場時間 午前8時から午後5時</p>
業務内容	<p>○施設及び設備の利用許可，並びにその他の利用に関する業務 ○施設及び設備の維持管理業務 ○運営管理業務</p>

2 職員の状況

常勤職員：	2	人	非常勤職員：	8	人	合計：	10	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	5,278,426	人件費（給与等）	10,727,215
利用料収入	12,442,650	需用費	2,662,385
自主事業収入等	2,410,570	外部委託費	932,478
その他（利息等）	0	自主事業費	437,286
		その他	5,537,709
収入合計	20,131,646	支出合計	20,297,073

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	323 日	327 日	327 日
②年間利用者数(人)	13,283 人	12,306 人	13,636 人

様式1

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

①職員配置

○職員の適切な配置・社員教育の実施によって、サービス向上・満足度向上に努めました。

②施設管理

○場内清掃・整理整頓を確実に実行して、安全・快適に利用していただけるよう努めました。

○施設・設備の予防保全を行って不具合の未然防止・修繕・長寿命化に取り組みました。

③広報

○ホームページ・パンフレット等を用いて情報発信しました。

○「広報かみす」等を活用した地域密着型広報を行いました。

○神栖市施設、商業施設等にパンフレットの配布、ポスターの掲示依頼を行いました。

○新聞、地域情報誌、アウトドア誌、雑誌等に情報提供を行いました。

④イベント

○体験教室：クラフト体験 等

○季節催事：端午の節句、七夕飾り、クリスマス飾りづくり、初日の出キャンプ

○ウォーキング（湯楽々と連携）

○親子焼きいも大会（主に子供を主体としたイベント及び親子で参加できる体験教室）

※コロナウイルス感染症対策により、燻製づくり体験や割引キャンペーン、桃の節句等は中止しました。

⑤利用促進

○繁忙期にはフリーサイトを増設しています。

○湯楽々優待券を発行して、湯楽々と連携して利用促進に取り組みました。

（大人1,977枚、小人1,166枚回収）

⑥地域貢献

○地域貢献活動として日川浜海岸清掃を実施しました。（年5回実施）

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

①概要

○実施時期及び方法：随時

○回答数：199件

②利用者の属性

○住まい

・神栖市8%、神栖市を除く茨城県13%です。県内利用者は、あわせて20%です。

・利用者の多い順は、千葉県26%、東京都21%、埼玉県20%、茨城県13%です。

・茨城県外から78%の利用者がありました。

○利用頻度 初めて64%、3～5回目15%、2回目13%、5～10回目6%他

○利用の目的 キャンプ68%、海水浴18%、釣り5%、潮干狩り4%他

○キャンプ場の魅力について：価格24%、立地26%、施設・設備18%、アクセス15%、清潔13%他

③満足度調査

○スタッフの接客や電話対応：大いに満足、満足、やや満足 100%

④利用者からの意見・要望等

○夜間の騒音（工場・車の走行音）が気になった。

○利用時間について（チェックイン・チェックアウト）

様式1

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数, 使用時間等は守られているか。	守られています。
	②予約・利用許可等, 利用者への対応は公平・公正に行われているか。	適切に行なっています。
	③利用者数の状況は, 計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	利用件数は, 計画を17%上回りました。
	④創意工夫により, 魅力ある自主事業の実施等, 施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	イベント開催, 閑散期対策等の利用促進を実施しました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	広く周知・PR活動を行いました。
	⑥利用者の要望を把握し, 運営に反映させ, 満足度を高めているか。	利用者の要望を把握して, 満足度向上に努めました。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配置しました。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	OJTを基本とした研修を行いました。
	⑨要望, 苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	適切に対応し, 市に報告しました。
	⑩事故・災害等, 緊急時に備えた体制は確保されているか。	緊急時の体制は確保されています。
	⑪市, その他関係機関との連携は取れているか。	適切に連携しています。
	⑫設備保守点検は, 事業計画等に照らし適切か。	事業計画に基づき適切に実施しました。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	清潔を保ち適切に実施しています。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	修繕計画に基づき適切に実施しました。
	⑮前回の評価を受けて, 適切な改善が図られたか。	適切に改善を図りました。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	エネルギー削減やごみの分別・リサイクルに取組みました。
	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し, 情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報が適正に管理され, 漏えい, 滅失等の事故が起きていないか。	適切に管理しています。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	計画通り適切に執行しました。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	キャンプ用品等の販売を積極的に行い, 収入増が図られました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	支出の削減に取組みました。

【総合評価】	評価点	77	/100点	評価ランク	C : 適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 海岸清掃活動を実施するなど, 地域貢献に積極的である。 自主事業については, 積極的な取り組みにより収益が増加しているため, 今後も引き続き, 合計収支での利益獲得に努めていただきたい。</p>					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市文化センター
施設所管課	神栖市教育委員会文化スポーツ課
指定管理者	公益財団法人神栖市文化・スポーツ振興公社
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日
市の支出額	85,734,000円（指定管理料，修繕料，工事請負費，備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市溝口4991番地4
施設の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・敷地面積 9,831.56㎡ ・建物構造 鉄骨・鉄筋コンクリート造2階建1部3階 ・延床面積 3,856.785㎡ ・大ホール 客席 固定席1,014席（1階540席，2階474席）車いす6～12 ・付属施設 楽屋4室，リハーサル室，楽屋事務室，主催者事務室，親子室等 ・主要設備 舞台 間口18.5m，奥行14.8m，高さ8m（オーケストラピット有） 吊物 緞帳，暗転幕，音響反射板，スクリーン，バトン10本等 大道具 所作台，平台，松羽目，金銀屏風，大太鼓，演壇等 舞台照明 調光卓，ボーダーライト，アッパーホリゾントライト等 舞台音響 音調卓，拡声装置，エレベーターマイク，3点吊りマイク等 ピアノ スタインウェイ（大型）ヤマハ（中型） ・開館日 1月4日～12月28日の火曜日から日曜日（月曜祝日は開館） ・開館時間 9：00～21：00 ・開設年月日 1981年5月23日
業務内容	1)文化センターの事業に関する業務 2)文化センターの運営に関する業務 3)文化センターの維持に関する業務 4)設備等の保守点検に関する業務

2 職員の状況

常勤職員：	6	人	非常勤職員：	0	人	合計：	6	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	---	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	84,170,700	人件費（給与等）	44,804,189
利用料収入	2,711,080	需用費	6,665,285
自主事業収入等	21,622,798	外部委託費	32,816,250
その他（利息等）	332,836	自主事業費	4,497,928
		その他	20,053,762
収入合計	108,837,414	支出合計	108,837,414

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	139 日	215 日	223 日
②年間利用者数(人)	37,935 人	59,617 人	55,759 人

様式1

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

〈自主事業〉

- 子どもたちのための優れた芸術文化鑑賞会の開催
（映画「どらえもん のび太の月面探査記」、子供芸術劇場（受託））
※「ミッフィーの音楽会」（新型コロナ感染防止のため公演中止）
- 国内外の優れた芸術文化鑑賞会の開催
（フラメンコ「小松原庸子スペイン舞踊団設立50周年記念公演」、「創作和太鼓「鼓童ワン・アース・ツアー2019「道」」）
- 多くの市民が気軽に楽しめる芸術文化事業の開催
（ニューミュージック「一青窈コンサート」）、（演歌「島津亜矢コンサート」）
※「清水ミチコトーク&ライブ」（新型コロナ感染防止のため公演中止）
※「映画 最高の人生の見つけ方」（新型コロナ感染防止のため公演中止）
- 身近に伝統文化や現代の芸術に触れたり、または体験できる事業の開催
（芸術文化体験会「松竹大歌舞伎鑑賞会」）
※「スタインウェイグランドピアノ体験会」（新型コロナ感染防止のため中止）

〈取り組んだ改善策など〉

- 国体開催中に、残業が増えないよう3交代のシフトを組んだ。
- 利用者の要望に応え、プロジェクターを購入した。
- 台風時の雨漏り箇所（ホワイエ排煙窓、楽屋外壁）を修繕した。
- コンサートの料金が他館に比べて安いと喜ばれた。（島津亜矢、鼓童）
- 正面玄関前の喫煙所を撤去した。
- 舞台のひな壇で使用する平台を、老朽化のため更新した。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

- 実施時期及び方法 平成31年4月1日～令和2年3月31日
- 調査結果（回答数105件）
- 利用者からの意見等を記載
- 予約の仕方について
やりやすい11件 ふつう71件 やりづらい1 無記入22（対応：ホームページ、パンフレットを見やすく更新した）
- 施設の場所はすぐわかったか？
非常にわかりやすかった17件 まあまあわかりやすい65件 どちらともいえない7件
ややわかりにくかった0件 非常に分りにくかった0件 無記入16件（対応：ろうきんからの入り口に案内看板の復活を要望する）
- 館内の表示はわかりやすかったですか？
わかりやすかった53件 どちらとも言えない42件 わかりづらかった0件 無記入10件
- 施設の使い勝手は良かったですか？
非常に良かった18件 まあまあ良かった69件 どちらとも言えない6件 あまりよくなかった1件 非常に使いづらかった0件 無記入11件（プロジェクター1台購入し、利用客の利便性に応えられるように改善した）
- 利用料についてどう思いますか？
非常に高いと感じた6件 やや高いと感じた15件 やや安いと感じた1件 非常に安いと感じた1件 無記入82（市と協議してゆく）
- 利用時間に不便はありませんか？
まったく不便なく利用しやすい62件 不便はあるが問題ない20件 どちらとも言えない8件 不便があり少し利用しにくい0件 無記入15件（対応：1時間まで利用時間の延長が可能であり、周知してゆきたい）
- 職員の態度・言葉遣いは良かったですか？
良い48件 普通49件 悪い0件 無記入8件（対応：利用者の立場に立った対応を心掛ける）
- ご案内・説明は適切でしたか？
適切46件 ふつう53件 わかりづらかった0件 無記入6件
- 職員の対応は親切でしたか？
親切だった43件 まあまあ親切だった46件 どちらとも言えない4件 やや不親切0件 非常に不親切0件 無記入12件
（対応：笑顔で積極的に応対できるよう努める）

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	条例に基づき、業務を遂行した。
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	条例に基づき、業務を遂行した。
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	室外機の工事、国体などにより使用できない時期があった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	収入率100%を超える事業が2件あり、好評を博した。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	年間スケジュールのほかに、チラシの折り込みを行った。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	自主事業の選定には、常に利用者の要望を反映させている。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適正な人数が配置されている。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	毎年事業・技術研修会に参加している。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	迅速に対応し、上司を通じて所管課に報告している。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	マニュアル・組織票を整備し、消防訓練も欠かさない。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	常に市の指示を仰ぎ、災害時は中央公民館とも連携している。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法令に基づき適切に行った。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	毎日の清掃のほかに、大掃除なども行っている。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	排煙窓の修繕、トイレの換気口修繕など、適切に行った。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	適切に改善している。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	常に節電に努め、ごみは持ち帰り式にしている。
	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報も適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	常にホームページで情報公開を行っており、個人情報の保護はマニュアルに基づき行っている。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	本年度はコロナと工事の影響で収入の落ち込みがあった。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	人気アーティストの誘致に努め、実現した。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	職員自ら修繕を行うようにしている。

【総合評価】	評価点	75	/100点	評価ランク	C：適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>自主事業については、市民ニーズの情報収集に努め、事業選定に反映させるなどサービスの向上に取り組んでおり適正に行われている。</p> <p>管理運営については、文化関係団体と連携を図りながら、市民の文化振興に寄与している。</p> <p>施設の維持管理については、施設の補修を適宜実施し、また、可能な範囲で利用者の要望に対応するなど利便性の向上に努めている。収支の状況については、計画した予算内で適正に執行している。以上のことから、令和元年度の神栖市文化センターの管理運営については、計画どおり行われており、適正である。</p>					

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市運動施設
施設所管課	神栖市教育委員会文化スポーツ課
指定管理者	公益財団法人神栖市文化・スポーツ振興公社
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日
市の支出額	336,332,000円（指定管理料、修繕料、工事請負費、備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市溝口4991番地10（神栖市武道館）ほか			
施設の概要	名称	種別	規模(㎡)	施設内容
	神之池緑地運動施設	1神栖市民体育館	2,965	バレーボール、バスケットボール、卓球ほか
		2神之池野球場	12,503	野球場1面
		3神之池陸上競技場	6,596	陸上競技場(250mトラック1)
		4神之池庭球場	4,843	コート6面(ハードコート4面照明付)
		5神之池バターゴルフ場	11,534	東西コース(各コース18ホール)
	6石塚運動広場		33,002	サッカー場、ソフトボール場
	神栖市海浜運動公園	7神栖海浜野球場	45,235	野球場1面
		8ソフトボール場	8,650	ソフトボール場1面
		9多目的広場	31,100	サッカー、ラグビー、ソフトボールほか
		10神栖海浜サッカー場	34,150	サッカー場2面
		11神栖海浜庭球場	14,439	コート24面(砂入人工芝コート4面照明付)
	12神栖海浜温水プール		2,155	25m6コース、子ども用プール
	13神栖市武道館	少道場、大道場	1,495	柔道、剣道、少林寺拳法、バドミントンほか
		弓道場	186	6人立
	高浜運動広場	14高浜野球場	10,373	野球場1面
		15高浜サッカー場	11,021	サッカー場1面
	豊ヶ浜運動公園	16豊ヶ浜野球場	11,309	野球場1面
		17豊ヶ浜フットサル場	1,440	人工芝フットサル場1面(照明付)
	18土合運動広場	18土合野球場	9,591	野球場1面
	若松緑地	19若松野球場	7,695	野球場1面
		20若松少年野球場	4,089	野球場1面
		21若松多目的広場	13,000	サッカー場1面
	宝山公園	22宝山野球場	9,771	野球場1面
	23神栖市若松運動場		28,000	陸上競技場、サッカー場
	24神栖市若松運動場庭球場		1,200	コート2面(砂入人工芝コート)
	25神栖市土合体育館		3,427	バレーボール、バスケットボール、バドミントンほか
26神栖市波崎体育館	波崎体育館	3,968.07	バレーボール、バスケットボール、バドミントンほか	
	弓道場	395	3人立	
神栖総合公園	27サッカー場	45,434	人工芝サッカー場2面(1面照明付)	
	28フットサル場		人工芝フットサル場3面(照明付)	
業務内容	1) 運動施設の事業に関する業務 2) 運動施設の運営に関する業務 3) 運動施設の維持管理に関する業務 4) 設備等の保守点検に関する業務			

2 職員の状況

常勤職員：	23	人	非常勤職員：	10	人	合計：	33	人
-------	----	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況（令和元年度）

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	336,332,000	人件費（給与等）	189,786,514
利用料収入	31,116,800	需用費	35,180,350
自主事業収入等	14,132,826	外部委託費	83,365,198
その他（利息等）	1,840,765	自主事業費	4,241,763
		その他	70,848,566
収入合計	383,422,391	支出合計	383,422,391

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	326 日	330 日	331 日
②年間利用者数(人)	353,963 人	418,996 人	445,429 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<p><自主事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ○子どもの体力の向上及び青少年の心身の健全な発達を促進する事業の開催（ジュニアヒップホップダンス教室等5事業13教室） ○地域住民の心身にわたる健康の保持増進及び体力向上のための事業の開催（健康運動教室等9事業22教室） ○生涯にわたりスポーツに親しむことができる事業の開催（テニス教室等5事業3教室） ○市民の相互交流を深め、地域社会における新たな連携を促進する事業の開催（男子ソフトボール大会等20大会） <p><取り組んだ改善策など></p> <ul style="list-style-type: none"> ○茨城国体のオリジナルTシャツ受付・販売を担当し、周知活動に取り組んだ。 ○茨城国体カヌー競技へ役員を派遣し、審判員として大会運営に携わった。 ○プロ野球独立リーグ開催協力のため神栖海浜球場の内野不陸整備を行った。 ○ニーズの高かったヨガ教室を海浜温水プールで2期行った。 ○市民に幅広く気軽に楽しめるスポーツ活動の機会を提供するため、はさき土合スポーツ体験まつりを行った。 ○武道館大道場柔道畳が劣化したため再生加工を行った。 ○武道館駐車場外灯の劣化が激しく危険だった5基を修繕した。 ○夏休み、春休み時期の月曜日を臨時開館した。
--

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

<p>○実施時期及び方法 平成31年4月1日～令和2年3月31日 施設窓口でのアンケート調査</p> <p>○調査結果 137名</p> <p>○性別は？ 男性60人 女性74人 未記入3人</p> <p>○年齢は？ 10代40人 20代17人 30代19人 40代33人 50代10人 60代12人 70代以上4人 未記入2人</p> <p>○ご職業は？ 会社員28人 自営業14人 公務員9人 主婦18人 パート・アルバイト19人 大学生3人 専門学校生1人 高校生7人 小・中学生29人 無職5人 その他2人 未記入2人</p> <p>○お住まいは？ [神栖市内 108人] 地区名 波崎（荒波、相生、仲舎利、浜新田）18人 土合（本町、西、南、東）8人 太田、太田新町5人 矢田部2人 知手、知手中央8人 下幡木1人 横瀬、日川4人 息栖、平泉5人 木崎2人 溝口2人 賀、筒井2人 神栖、居切5人 大野原、中央4人 掘割、鰐川2人 奥野谷、石神6人 奥野谷浜2人 高浜、田畑3人 未記入29人 [神栖市外 20人] 地区名 銚子市8人 東京都2人 香取市3人 石岡市1人 鹿嶋市4人 潮来市2人 市内外未記入9人</p> <p>○利用された施設はどれですか？ 海浜温水プール20人 海浜テニスコート8人 武道館30人（・大道場6人・小道場5人・トレーニング室11人・弓道場2人・その他6人） 市民体育館13人 神之池テニスコート1人 神之池野球場3人 神之池陸上競技場1人 パターゴルフ5人 レンタサイクル1人 波崎体育館31人（・卓球室27人・競技場3人・トレーニング室1人） 土合体育館10人 若松運動場1人 神栖総合公園1人 海浜多目的広場1人 その他1人 未記入10人</p> <p>○どのくらいの頻度で利用されますか？ ほぼ毎日7人 週1回程度51人 月2～3回程度21人 月1回程度19人 2～3月に1回程度4人 年に2～3回5人 年に1回程度5人 はじめて8人 その他13人（・週2回～3回・教室で利用・未記入4人）</p> <p>○どのような目的・理由でご利用になりましたか？ 野球・サッカー・テニス14人 トレーニング16人 柔剣道5人 水泳17人 バレーボール・バドミントン・バスケット・卓球24人 その他・教室等参加56人 未記入5人</p> <p>◇施設について</p> <p>○予約のしかたはやりやすかったですか？ やりやすかった53人 ふつう52人 やりづらかった4人 その他7人（予約以外での利用未記入21人）</p> <p>○利用料についてどう思いますか？ 非常に高いと感じた8人 やや高いと感じた8人 ちょうど良い52人 やや安いと感じた12人 非常に安いと感じた35人 未記入22人</p> <p>○利用時間に不便はありませんか？ まったく不便は無く、利用しやすい84人 不便があるが、利用に問題はない7人 どちらともいえない15人 不便があり、少し利用しにくい2人 不便で利用しにくい6人 未記入23人</p> <p>◇職員の対応について</p> <p>○職員の態度・言葉遣いは良かったですか？ 良い90人 ふつう34人 悪い2人 未記入11人 ※「悪い」と答えられた方は具体的にご記入ください。→小学生扱いされた。</p> <p>○ご案内・説明などは適切でしたか？ 適切75人 ふつう43人 わかりづらかった6人 未記入13人</p> <p>○職員の対応は親切でしたか？ 親切だった82人 まあまあ良かった25人 どちらともいえない15人 やや不親切1人 非常に不親切1人 未記入13人</p> <p>○施設・サービスはご満足いただけましたか？ 非常に満足した65人 まあまあ満足39人 どちらともいえない11人 やや不満1人 非常に不満4人 未記入16人 その他・利用していない1人</p> <p>○直してほしいところ、ご意見などありましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室を広くしてほしい。（2件） ・バスケットゴールが古い→市へ要望します。 ・県外から来たがとても優しい対応に感謝。これからも人に優しい神栖市をお願いします。 ・これからたくさん来ます。 ・グラウンド状態が非常に良かった。 ・いつもありがとう。 ・大会で使っています。 ・また使いたい。 ・施設が古い。 ・死人が出る前にエアコンと網戸を入れてほしい。→エアコンは市へ要望します。網戸は検討します。 ・ナイターできるテニスコートを増やしてほしい。 ・ボールの貸出や販売をしてほしい。→設備以外の道具は利用者にご用意いただいております。 ・テニスコートの砂が利用前から寄っている。→利用者に利用後のコート整備をお願いしていますが、引き続きお願いしていきます。また職員でのコート整備も行っています。 ・ソフトテニスマガジンを置いてほしい。→現在、雑誌等の図書の購読は行っていません。 ・プールの中及びプールサイドが汚い。（2件）→水中掃除を行っていますが、利用状況によってはゴミが取り切れない状況になっています。今後も気を付けて清掃を行っていきます。 ・水着の脱水機が欲しい。（2件） ・プールで10分休憩をとるところが良かったです。 ・プールが冷たすぎる。 ・プールをもう少し広くしてほしい。 ・プール内にゴミ箱がほしい。→ゴミは持ち帰りをお願いしています。軽易なもの職員に声掛けをお願いしています。 ・3人の子供がいるためプールに幼児が少し休憩のできるスペースがあると助かる。下の子が早く上がり待っている時間に困るため、お願いします。 ・ジャグジープールに階段（手すり）をつけてほしい。（2件）→今後検討していきたいと思っております。 ・プール更衣室にモップを置いてほしい。自分で床を拭きたい。→今後も更衣室清掃を注意しておこなっていきます。 ・土合体育館は近くて利用しやすいためこれからも利用していきたいです。 ・ダンスや運動を幼い子から小学生など色々な年齢に種類があると楽しく参加できると思います。もっと増やしてほしいです。→先生と相談し今後検討します。 ・いろいろな教室があるとうれしいです。→先生と相談し今後検討します。 ・女子トイレの個室にバックを掛けるフックがあると助かります。無く困ったことがあります。→市へ要望します。 ・屋外とする運動施設は夏時間等を設けていただけたら嬉しいと思います。6時～6時30分位に使用できるといいですね。→ナイター設備の無い施設の17時以降にわたる利用は日没を限度として施設管理者の許可を得て延長することができます。夏時間については市へ相談します。 ・マシンの古すぎて使用するのに危険を感じる。利用料をあげてもっと使いやすい整備の整ったニーズに合ったマシン、環境で利用したいと強く感じました。マシンの使用期限など確認してみてもよいのでは？→修繕・更新を市へ要望しています。 ・湿度が高くなりやすいので換気ができるようにしてほしいです。→換気対策に努力いたします。換気設備等を市へ要望します。 ・外のバスケットコートに夜間照明をつけてほしい。（簡単なものでよい）左側のバスケットコートの後ろのがさやぶにボールが入ってしまうためフェンスをつけてほしい。→神栖市（施設管理課）に連絡しています。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	仕様書通り遵守した
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	公平・公正に行われえている
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	利用者数は減少しているが稼働率は概ね適当
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	新規事業、SNSを利用するなどサービス向上を図った
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	市広報誌、SNS、新聞折り込みを利用し行った
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	窓口、アンケート調査によりニーズを把握している
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適正に配置している
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	資格取得等スキル向上に努めた
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	適正に対処している。対処が困難な案件は市へ報告している
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	防災マニュアルにより確保されている
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	取れている
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法令、安全確認を鑑み点検している
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	日常清掃を行っている
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	特に危険箇所については早急に行っている
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	改善すべき部分は適切に改善している
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	施設利用者にも協力依頼している
	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	規定を遵守し事故は起きていない
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に行われている
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	SNS等利用し広報しているが効果は少なかった
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	常に経費削減を念頭に置いている

【総合評価】	評価点	71	/100点	評価ランク	C：適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>自主事業については、市民のライフステージに応じた教室を実施している。ニーズの高い教室については、複数回開催するなどの取り組みや、市民の交流を深めることを目的に各種大会の開催を実施している。</p> <p>今後もより多くの市民に参加していただけるような魅力ある事業運営に取り組んでいただきたい。また、スポーツツーリズム事業の推進に伴い、予約開始時期の変更や繁忙期の対応も市と連携しながら実施しており、常にサービス向上に努めている。</p> <p>施設の維持管理については、市民が安全に利用できるよう適宜補修を実施している。</p> <p>収支については、計画の予算内で適正に執行している。以上のことから令和元年度の神栖市運動施設については、計画どおり実施されており、適正である。</p>					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市矢田部サッカー場
施設所管課	観光振興課
指定管理者	神栖市観光協会
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
市の支出額	84,856,239円（指定管理料、修繕料、工事請負費、備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市矢田部12620番地
施設の概要	人工芝サッカーコート4面 クラブハウス 営業時間：午前8時から午後9時 休館日：年末年始12月29日～1月3日 駐車場：普通車115台、大型車25台 開設日：平成18年6月1日
業務内容	施設及び設備の利用許可及びその他の利用に関する業務 施設及び設備の維持管理業務

2 職員の状況

常勤職員：	1	人	非常勤職員：	2	人	合計：	3	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	---	---

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	2,018,518	人件費（給与等）	5,638,485
利用料収入	17,613,630	需用費	4,905,158
自主事業収入等	435,000	外部委託費	1,926,619
その他（利息等）	3,277,190	自主事業費	970,689
		その他	9,236,586
収入合計	23,344,338	支出合計	22,677,537

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	216 日	268 日	279 日
②年間利用者数(人)	57,845 人	79,927 人	82,583 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

鹿島アントラーズが開催しているサッカースクール(神栖校 週2回・銚子校 不定期)の実施により平日の利用稼働率アップに貢献した。
自主事業の「神栖矢田部カップ中学生サッカー大会」では、運営協力 委託業者の変更やエントリーチーム数を増やすなどして より一層内容を充実させた大会となった。
前年同様 派遣審判のみで試合を進行することにより、質の良い試合を経験できたと各参加チームの選手や顧問から好評をいただいた。

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法
 随時（アンケート用紙の設置・利用者へ直接の声掛け）

○調査結果

〈施設について〉

- ・利用料：ちょうど良い（35%） やや高い（60%）
- ・利用時間：不便はなく利用しやすい（75%） 不便はあるが利用に問題ない（20%）

〈職員の対応〉

- ・態度、言葉遣い：良い（85%） 普通（15%） 悪い（0%）
- ・案内、説明：適切（80%） 普通（20%） 悪い（0%）

〈満足度〉

非常に満足（85%） まあまあ満足（15%） 普通（0%） やや不満（0%） 不満（0%）

○利用者からの意見等

- ・利用料がもう少し安かったらもっと使いやすい→平日の利用料の見直し検討
- ・CDコートにもクラブハウスを設置してほしい→検討中
- ・CDコートへの道順が分かりづらい→簡易的な看板の設置や積極的な案内を実施
- ・少年用ゴールネットが破れている→ネット張替予定
- ・綺麗な施設で使いやすい
- ・車のトラブルがあった時に親切にしてもらった
- ・新しい人工芝（Aコート）が使えて嬉しい

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数，使用時間等は守られているか。	特例・繁忙日以外遵守
	②予約・利用許可等，利用者への対応は公平・公正に行われているか。	行われている
	③利用者数の状況は，計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	利用者数・稼働率が減少
	④創意工夫により，魅力ある自主事業の実施等，施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	自主事業「矢田部カップ」は県東地区冬の大会として定着
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ポスター・パンフレット時刻表広告などの掲示
	⑥利用者の要望を把握し，運営に反映させ，満足度を高めているか。	高めるよう努力している
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	配置されている
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	職員の自助努力による
	⑨要望，苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	報告している
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	火災予防運動の実施や緊急連絡体制を整えている
	⑪市，その他関係機関との連携は取れているか。	取れている
	⑫設備保守点検は，事業計画等に照らし適切か。	適切である
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	行き届いている
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	適切である
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	概ね図られている
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	裏紙印刷・カーテン利用ゴミの持ち帰り励行など
	⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し，情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報に適正に管理され，漏えい，滅失等の事故が起きていないか。	講じられている事故等は起きていない

様式1

収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	やや不足する
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	キャンセル待ちの対応など
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	節電対策・可能なものは業者に依頼せず自己修繕

【総合評価】	評価点	72	/100点	評価ランク	C：適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>収入増に向けた取り組みの提案なども行われるようになり、収入に対する意識やコスト削減への意識が高くなっている。一方で、支出の削減に対するコスト意識が高いあまり、修繕に関する対応の速度が遅くなっている。施設自体も海に近いため塩害も多く開設から10年以上経ち経年劣化箇所も増加すると考えられるため、修繕計画等を作成し、環境整備等を努めて行く必要がある。</p> <p>また、収入増加に対しては過去の利用者への案内送付など積極的な周知活動に努めていくなど、今後も対策が必要である。</p>					

様式1

令和元年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	かみす防災アリーナ
施設所管課	文化スポーツ課
指定管理者	神栖防災アリーナPFI株式会社
指定期間	平成31年4月1日～令和16年3月31日
市の支出額	366,566,756円（指定管理料、修繕料、工事請負費、備品購入費等）

1 施設の概要

施設所在地	茨城県神栖市木崎1219番地7
施設の概要	敷地面積：2万9,463㎡ 建築面積：1万3,891㎡ 延床面積：2万145㎡ 開館日：令和1年6月1日 開館時間：午前9時から午後9時 休館日：毎週火曜日 夏季期間（7月21日～8月31日）休館なしで開館 年末年始休館（12月29日～1月3日） 施設点検日年4日程度（初年度は無し） 鉄骨造地下1階、地上2階建て、公式バスケットボールコート3面分の観客2500席のメインアリーナ、同1面分のサブアリーナ、25m×8レーンのプール、トレーニング室、そして300人収容の音楽ホール等を有するスポーツ・文化複合施設。
業務内容	神栖中央公園防災アリーナ（仮称）整備運営事業（PFI事業）における施設供用等業務（かみす防災アリーナの維持管理業務、運営業務等）

2 職員の状況

常勤職員：	21	人	非常勤職員：	0	人	合計：	21	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

※職員数については、指定管理者より委託された人数を記載。

3 収支状況（令和元年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	356,433,774	人件費（給与等）	
利用料収入	86,550,330	需用費	
自主事業収入等		外部委託費	445,563,170
その他（利息等）	4,849,135	自主事業費	
		その他	5,974,308
収入合計	447,833,239	支出合計	451,537,478

4 利用状況

	令和元年度実績	平成30年度実績	平成29年度実績
①年間利用日数(日)	260 日	日	日
②年間利用者数(人)	216,324 人	人	人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

<ul style="list-style-type: none"> 個人利用、団体利用、教室利用を全てワンストップで対応するサービスを提供。 個人定期利用、月単位で定期利用が可能な簡素化したシステムを活用。 当日の施設利用状況がわかる様デジタルサイネージによる情報掲示。 トレーニング利用料金で参加できるショートプログラムを実施。 アリーナ個人利用では、利用者ニーズに合わせた種目の設定を実施。 子どもから高齢者まで参加できるライフステージに合わせたスポーツ教室を展開。 こども水泳教室は、認定級を設定し、レベルを分けた教室を実施。 好きな時に参加できる定期スポーツ教室の1回参加を設定。 手ぶらで参加できるウェア、水着、タオル等のレンタルを実施。 スポーツショップで、水着などのスポーツ用品セールを実施。
--

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

<p>○実施時期及び方法 実施時期：令和2年2月15日～令和2年2月29日 方法：アンケート方式で手渡しによる配布・回収ボックスへの投函</p> <p>○調査結果 配布数：827 回収数：688 回収率：83.2% 総合満足度：満足以上86%</p> <p>○利用者からの主な意見等を記載 <トレーニング室・スタジオ> 混雑する人気マシンや機器を増設してほしい <プール> プールのジャグジーが寒い <更衣室・シャワー室> こども更衣室が狭く混雑する <温浴施設> 棚に居ない人の荷物があって迷惑 <カフェ> 営業時間をもう少し伸ばしてほしい カフェのメニューを充実してほしい <音楽ホール> 音楽ホールは狭いが、綺麗なので有効活用してミニコンサートなど開いてほしい <駐車場> イベントがあると駐車場が混雑して停められない <教室> 定員で参加できないため、既存人気クラスを増設してほしい 定期ではなく1回参加型クラスを作ってほしい <清掃・設備・建築> 館内が清潔で整備されて良い 夏場、館内が暑い <スタッフ> スタッフの接客が良い <利用料金・利用時間> 利用料金を安くしてほしい 終了時間を延長してほしい</p>
--

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	開館日数、開館時間は事業計画通り実施。
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	受付予約規定、利用規則を遵守。年度施設調整会議で年度の団体利用調整を実施。いばらき公共施設予約システム活用。
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	計画利用人数比206%達成。稼働率も全体で水準以上で稼働。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	子どもから高齢者まで参加できるスポーツ教室を実施。手ぶらで参加できるウェア、水着、タオル等のレンタルを実施。スポーツショップではセールを実施。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	独自のホームページ立上げ、新聞折り込みチラシ配布、リーフレット作成、タウン誌への掲載等を実施。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	ご意見箱、ご意見メールの内容を週一回のミーティングで意見交換し運営に反映。

様式1

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	計画に沿って適切に配置。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	接遇、個人情報保護、救急法等の各種研修を実施。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	要望・苦情等ですぐに改善できるものは実施。協議が必要なものは、神栖市に相談のうえ実施。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	災害時衝動対応マニュアル、避難所運営マニュアル、危機管理真マニュアルに遵守及び年2回の災害・消防訓練を実施。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	各市所管課、市立学校、警察、消防、地域スポーツ団体と連携。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法令、要求水準書に基づき年度業務計画書を作成のうえ、計画通り実施。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	日常、月次巡回、日常、定期清掃にて巡回と清掃を実施。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	破損箇所等の修理を実施。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	今回は初回目の為、該当なし
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	省エネ・ごみ持ち帰り等の協力依頼ポスターによる啓蒙活動、照明・空調等のスケジュール管理等を実施。
⑰神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報が適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	個人情報一覧表を作成により個人情報の特定し、取扱フローを定め、これを遵守することにより適切に管理。	
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	収支計画の通り適正に執行している。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	新聞折り込みチラシ等を使った広報活動、利用者のニーズに合わせたアリーナ個人開放種目の設定や教室内容の変更、教室のWEBによる申込みの受付等を行うことで利用者数が増加した。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	照明や空調等のスケジュール管理、施設内の基準温度の設定、節水の啓蒙等を実施。

【総合評価】	評価点	82	/100点	評価ランク	B：やや優れている
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 市民のライフステージやレベルに応じた各種教室を実施した。 施設利用者数や稼働率については、当初の計画より高い水準にある。 ホームページやパンフレットにより市民への情報発信や意見箱やメール等により情報収集を行い、市民の意見やニーズの把握に努めている。 災害対応では、災害時初動対応、避難所運営、危機管理等のマニュアルを遵守し、また年2回の災害・防災訓練を実施し災害に備えている。 施設の維持管理については、日常点検等を行い破損等による危険箇所の把握と修繕を実施し市民が安全に利用できるよう努めている。</p>					