

様式1

令和2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5年3月31日
市の支出額	837,100円（修繕費・備品）

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：	10	人	非常勤職員：	6	人	合計：	16	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和2年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	45,711,131
利用料収入	38,381,693	需用費	3,678,595
自主事業収入	0	外部委託費	1,692,264
		自主事業費	0
その他（ ）	0	その他（保険料等）	1,093,974
収入合計	38,381,693	支出合計	52,175,964

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	311 日	310 日	308 日
②利用者数（目標値）	3,708 人	3,708 人	3,214 人
③利用者数（実績値）	2,045 人	2,359 人	2,371 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"> ・新型コロナ感染症対策の徹底（職員健康管理・施設内消毒・家族への協力願い事） ・災害、避難訓練実施や事故防止（ヒヤリハット報告）毎月対策。 ・家族、関連機関、計画相談員と共にコロナ禍に関しサービス状況の対策支援を実施。 ・広報誌「のぞみ通信」や「のぞみHP」毎月連載、利用者、関連事業所へ活動内容の呼びかけを実施。 ・鹿島特別支援学校実習生の受け入れを実施。 ・利用者の要望に応じコロナ対策に取り組みながらのぞみ運動会、夏まつりを実施。 ・職員、毎月OJT研修、OFF-JT研修計画を実施。オンラインセミナー、WEB研修やZOOM研修を取り入れ実施。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○ 令和3年3月1日より、通所時または郵送にて配布。後日持参及び郵送にて回収。
 ○ 実施対象者（生活介護）14名、回収12名、回収率86%。
 ○ 実施対象者（放課後等デイサービス）8名、回収8名、回収率100%。
 本年度も新型コロナウイルスの影響が有るも回収評価いただいています。
 利用者・ご家族からの意見等
 （生活介護）『のぞみ全体について満足をしている。』『新型コロナウイルス・その他感染症など対策に関し満足している。』
 （放課後等デイサービス）『子供が通所を楽しみにしている。』『事業所の支援に満足をしている。』
 アンケート結果、評価についてHPにて公表する。感染症対策を徹底とし利用者が安全に心地よく過ごしていただける様に日々環境づくりを実施していきます。

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、また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行った。
	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。	令和2年度利用者目標は1日平均10名放課後等デイ5名。新規や既存利用者の利用増強に努めたが新型コロナウイルス対策による利用減日の希望や家族軽減のレスパイト利用もあり、安定した利用確保が難しい。
	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。	利用者の希望に応じながらコロナ対策に取り組み、のぞみ運動会、夏祭りを実施。施設内での創作活動・園芸作業・合奏・カラオケ・ストレッチ体操・リマク運動実施。神栖市在宅身体障害者等自立促進事業（機能訓練）のぞみ生活介護利用者実施。（毎月第2水曜）
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	毎月の広報「のぞみ通信」「献立」を利用者、支援学校、関連機関へ発行。HPサイト。施設内においても掲示PR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。	利用者のニーズを計画的に取り組み、日頃、利用者と家族（介助者）からの要望を確認。関連機関等と共有を行い支援する。
	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・不足の無いように配慮を行った。
	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。	毎日に利用者カンファレンス、職員間の意識の統一を図る。毎月OJT研修、OFF-JT研修計画実施。コロナ禍外部研修は控えオンラインセミナー、WEB研修、ZOOM研修実施。
	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。	改善可能な要望は敏速に改善。経過や対応を記録し速やかに市への報告・対応を行った。
	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、災害訓練を実施。利用者と共に緊急時の対応を検証。市との連携体制を確保する。

様式1

管理運営	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員等、地域医療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・設備等点検日誌記載。災害（台風、地震）時、市と連携を取り報告とした。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	室内掃除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。	破損箇所は市へ報告。修繕に関して基本協定に基づき市と連携をとりその都度対応を行った。
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	アンケート結果。評価表を職員に周知。改善箇所を見直し立て直す。評価の高い箇所は意識を持ち継続している。
	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。	装飾作品の再利用化や節電に努める行った。
	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。	市の条例等に加え、国会規定に沿って対応。保管場所、保管方法を統一し管理している。職員間、個人情報の取り扱いに留意している。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	年間を通じて目標としていた利用者の数には至らなかったが、経費は利用料収入の範囲に留め、できる限りの経費節減を図った。
	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。	神栖市在宅身体障害者等自立促進事業（機能訓練）開始に伴い生活介護、利用者数微増。特別支援学校や市内の障害者支援事業所、計画相談員との連携にて施設案内実施し新規者に繋げる努力を行った。
	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。安全体制が行える職員体制とすることで経費を抑えた。

【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>○施設運営において、利用者・職員の手指消毒やマスク着用などの新型コロナウイルス感染症対策がなされています。今後も利用者や家族が安心して施設を利用できるように、感染症対策の継続をお願いします。</p>					

様式1

令和2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5年3月31日
市の支出額	91,300円（修繕費）

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	障がいのある方々に、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：	7	人	非常勤職員：	2	人	合計：	9	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	---	---

3 収支状況（令和2年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	28,610,937
利用料収入	36,741,620	需用費	3,260,977
自主事業収入	1,448,700	外部委託費	2,028,425
		自主事業費	1,208,110
その他（ ）	0	その他（保険料等）	981,066
収入合計	38,190,320	支出合計	36,089,515

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	239 日	243 日	243 日
②利用者数（目標値）	5,324 人	5,324 人	5,013 人
③利用者数（実績値）	4,588 人	4,433 人	4,920 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"> ・新型コロナウイルス感染症予防対策の徹底、実施をPR（いばらきアマビエちゃん登録や消毒内容や取り組みの紹介、家族への協力願い等） ・事業所の説明とPR実施。（鹿島特別支援学校実習の受け入れを実施） ・広報紙「きぼうの家新聞」配布やHP掲載を毎月、利用者・福祉関連施設へ活動内容、呼びかけを実施。 ・精神障がい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）の実施。 ・施設外作業の増加により、利用者の能力発揮や体力UPへの実現。 ・施設外の製作物の設置販売の拡大およびPR ・職員、毎月OFF-JTとOJT研修計画を実施。オンラインセミナー、WEB研修やZOOM研修をとりいれ実施。
--

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

<ul style="list-style-type: none"> ・R3年2月26日より、通所時に配布し、後日持参及び郵送にて回収 ・実施対象者24名 回収24名 回収率100% ・9割以上の方に満足、不満はなしと評価いただいています。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。 <p>【利用者からのご意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽しそうに通所しています（4名） ・昼食サービスも始まり体重も減少済みです。調理室の方も大変でしょうがこのまま続けてください。 ・ほかの利用者の発する様々な言葉を話すようになった。 <p>（対応）アンケート結果に回答しました。きぼうの家に通所するのが一番の楽しみとさせていただけるように、職員一同一丸となって利用者様を迎え、支援してまいります。</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。	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。	定員の範囲内で全て受け入れをおこなった。
	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。	令和元年度、契約者数24人、延利用者数4,433人（1日平均18.2人）であったが、令和2年度は契約者数24人、延人数4,588人（1日平均19.1人）と目標値までは達しなかったが、支援学校卒業生や他機関からの新規利用もあった。
	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。	農園にウォーキングコース設置。身体を動かし健康維持に努めた。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	広報紙「きぼうの家新聞」を毎月発行。きぼうの家HPで掲載。
	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。	アンケートを通して利用者ニーズの把握に計画的に取り組む。
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。利用者へ不利益・不足無しの配慮
	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。	利用者のカンファをし職員間の意識統一を図る。外部研修参加。
	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。	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報告。
	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、感染症予防対策をしての避難訓練。緊急時の対応検証。
	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、その他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）	室内、送迎車の清掃や消毒を毎日実施。草抜き、植栽を定期的実施
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	市へ報告後、修繕に関しては基本協定に基づき市と連携・対応
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	新規利用者増。感染症予防対策での行事实施。利用者満足度を上げた
	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。	節電を心掛ける。室内換気により、エアコン使用を控えた。
	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。	市の条例等に加え、本会規定に沿って対応。保管場所・保管方法を統一して管理している。
⑱収支計画が適正に執行されているか。	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留め、支出経費節減等の事業所努力の結果令和2年度は独立採算を維持した。	

様式1

収支の状況	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。	令和2年4月から手作り弁当の提供を開始、特別支援学校や精神、知的障害者への利用案内を継続した。
	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	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>○施設運営において、利用者・職員の手指消毒やマスク着用などの新型コロナウイルス感染症対策がなされています。今後も利用者や家族が安心して施設を利用できるように、感染症対策の継続をお願いします。</p>					

様式1

令和2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	2017年4月1日～2022年3月31日
市の支出額	361,016,739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 :	37	人	合計 :	73	人
--------	----	---	---------	----	---	------	----	---

3 収支状況（令和2年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	218,253,700	人件費（給与等）	150,516,292
利用料収入	213,288	需用費	14,544,171
自主事業収入	0	外部委託費	10,040,120
		自主事業費	118,574
その他（ ）		その他（管理経費等）	43,247,831
収入合計	218,466,988	支出合計	218,466,988

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	270 日	330 日	359 日
②利用者数（目標値）	170,611 人	194,873 人	188,705 人
③利用者数（実績値）	54,264 人	170,611 人	194,873 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）

【積極な問いかけ】

利用者の要望を掴むには、常にコミュニケーションを取ることが重要となります。「何か問題はなかったでしょうか?」「お気づきの点はありましたか?」などの問いかけを積極的に行うようにしております。直接収集した要望や意見は、速やかに職員間での共有を図り、対処が必要な内容は業務への反映にしております。

昨今のコロナ禍の中で開館をした際には、来館者の方から他の来館者がちゃんと検温しているのか不安、咳をしている、乳児がマスクをしていないなど多くの不安やストレスを感じ折角遊びにきているのに周りの目が気になり思いっきり遊べないといった声がありました。新型コロナウイルスの流行によってDVや産後鬱が着目される中で、外に出て相談が気軽にできる児童館は極めて重要な役割を果たしますが、このような周りの目があるといった課題もありました。そこで、児童館において検温済みで元気ですといったことがすべての来館者に見てわかるバッジを作成しました。そうしたところ、たかがバッジですが1人1人が余計な心配もなくなり、児童館を安心して利用してもらえるようになりました。

来館時の検温や定期消毒・換気などの徹底をして安全な児童館でありつつ、気持ちよく利用してもらえるように日々機微なことに配慮して安心して利用できる児童館を目指しています。

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（3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233人、保護者299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85.9%（普通を含めると98.8%） 保護者99.3%（普通を含めると100%）

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89.2%（普通を含めると100%） 保護者97.4%（普通を含めると99.7%）

Q.3 コロナ対策の児童館は安心して利用できますか? 「とても安心、安心」の回答が児童79%（普通を含めると97.5%） 保護者94.6%（普通を含めると99.9%）

Q.4 職員（先生）の対応はいかがですか? 「大変満足、満足」の回答が児童79%（普通を含めると98.3%） 保護者99.4%（普通を含めると100%）

児童の児童館への要望としては「ボール遊びがしたい」が大半を占めており、中でもサッカーやバスケットボールなどが非常に多く、コロナ対策の一貫としソーシャルディスタンスの確保が難しいものに関しては自粛を行っているため、現時点では上記要望に答えるのは難しいと思料致します。市内の感染状況や茨城県の方針などを鑑み今後の実施を検討していきます。

保護者からは要望より安心して利用できることへの感謝のお言葉をたくさん頂きました。コロナ禍で中々コミュニケーションが取れず、不安を抱えている方たちのコミュニティの場として、引き続き安心安全を心がけた運営を行って参ります。

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。	適切に行えている
	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。	計画にやや不足する
	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。	計画にやや不足する
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	効果的に行われている
	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。	適切に行えている
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配置できている
	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。	適切に行えている
	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。	迅速な対応ができている
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	適切に確保されている
	⑪市，その他関係機関との連携は取れているか。	適切に行えている
	⑫設備保守点検は，事業計画等に照らし適切か。	定期的な点検が行えている
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	徹底した管理ができている
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	適切に行えている
	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。	適切な取組ができている
	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 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。	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。	概ね適正に執行できている
	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。	徹底した削減ができている

【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》 新型コロナウイルス感染症対策のための休館期間や利用人数制限をしたため年間利用者数は減少したが，事業実施に当たっては来館者のチェックや三密の回避等，感染症対策をとりつつ安全に配慮して行うことができた。また，利用者アンケートを実施し，利用者のニーズを把握し運営に適宜反映している。さらに，子育て支援自主事業においては遊びの要素を加えた親しみやすい取組を継続して行い，コロナ禍による活動が制限された中でも，地域の子育て支援拠点として利用者増加に向けた努力が見られた。</p>					

様式1

令和2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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
市の支出額	47,952,528円（指定管理料，施設環境整備工事費，修繕料等）

1 施設の概要

施設所在地	茨城県神栖市知手4678-1
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2年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	36,948,000	人件費（給与等）	38,931,635
利用料収入	6,600,990	需用費	4,373,150
自主事業収入	1,780,988	外部委託費	3,906,830
休業補償費	9,035,000	自主事業費	4,201,506
その他（ ）		その他（原材料費等）	4,597,312
収入合計	54,364,978	支出合計	56,010,433

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	204 日	296 日	302 日
②利用者数（目標値）	9,790 人	9,780 人	9,770 人
③利用者数（実績値）	6,453 人	9,286 人	9,710 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>○施設管理 安全・快適に利用出来るよう、施設の老朽化の修繕に取り組む。 イベント時の駐車場不足においては、隣接する借用し整備を行い、100台の車が駐車可能とする。</p> <p>○広報 ホームページは随時更新し、宴会メニューやイベント情報を発信する。 テイクアウトのお弁当をダイレクトメールやホームページで案内し、販売強化をかける。</p> <p>○イベント 令和2年7月9日 第2回シニア輪投げ大会（参加者292名）神栖市シニアクラブ連合会協力のもと開催する。令和2年10月28日 第1回シニアグラウンド・ゴルフ大会（参加者131名）神栖市グラウンド・ゴルフ協会協力のもと開催する。</p> <p>○地域貢献 第1回シニアグラウンド・ゴルフ大会ホールインワン賞慈善募金として、神栖市社会福祉協議会へ寄付を行う。</p>

様式1

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4月～令和3年3月 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 回答者：男性：93名 女性：328名 合計：421名 年代：50歳未満：2% 60～70歳代：70% 80歳代以上：28% 利用目的：シニア定例会：59% 親睦会：12% 新忘年会：26% 慶事・法事その外：5% 施設、従業員の対応について：良い66% 普通33% 悪い1% 料理について：良い41% 普通56% 悪い3% やってほしいイベント：輪投げ、グラウンド・ゴルフ大会：68% その他（カラオケ・将棋大会など）32%</p> <p>○利用者からの意見等を記載 増築して施設を広くして欲しい、従業員が親切で優しい、歯が悪いので柔らかい料理にして欲しい（メニューを考案中）、刺身の量は少なく、質の良い刺身が食べたい・年配者にはバス送迎は有り難い、陽当たりが良く開放的な環境で良い、料理が冷たく、マンネリ化している（コロナウイルス感染症対策中は、現在の配膳方法）、送迎中に公園などを見学したい（送迎中の見学等は不可能）、今後のメニューでは和洋中の料理が食べたい（アンケートによる食べたい料理を、今後織り交ぜていく）</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
	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。	休業要請や時間短縮要請に伴い、利用者や稼働率
	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。	弁当のテイクアウトの配送など、宴会以外の利用を勧める年間イベント回数を増やし、大会を通して利用者が増えるよう努力する
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	リーフレットの配送やホームページ新着欄、タウン誌への記載欄等で案内する
	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。	アンケートを通し、月1回のミーティングで運営に反映させる
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、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。	神栖市へ相談の上、すぐ改善できるものは実施する
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	避難所運営マニュアル、危機管理マニュアルに遵守し、年2回の消防訓練を実施
	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、警察、消防、シニアクラブ連合会、グラウンド・ゴルフ協会と連携
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法令、年度計画書に基づき、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、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。	日常巡回し、破損箇所は随時修理
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	常に広間の全テーブルには、背もたれ高座椅子で対応している
	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。	適切な照明・空調の管理を行い、ゴミの分別などで省エネに対応している
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。個人情報適切に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	法令に遵守し、適切に管理している	

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。	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。	宴会以外の弁当のテイクアウトやイベントを開催し、休業要請等による収入の減少幅を抑える努力を行った
	⑳ 経費削減に向けた取組がされているか。	節電・節水、再利用を常に心がけて省エネを実施している

【総合評価】	評価点	86	/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》</p> <p>令和2年4月、5月及び令和3年1月、2月、3月は新型コロナウイルス感染症対策として休業要請等があったことから、年間利用日数及び年間利用者数の大きな減少となったが、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を図るよう努めている。</p>					

様式1

令和2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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
市の支出額	139,298,962円 (指定管理費, 補修費, 清掃費, 植栽管理委託費等)

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番地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・清掃業務及び植栽業務 (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:	5	人	非常勤職員:	10	人	合計:	15	人
-------	---	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況 (2年度)

(単位: 円)

収入		支出	
指定管理料	89,104,337	人件費 (給与等)	48,141,238
利用料収入	8,958,260	需用費	3,755,638
自主事業収入	1,981,000	外部委託費	12,275,340
休業補償金	312,307	自主事業費	939,545
その他 (利息等)	526	その他 (賃借料, 手数料等)	34,167,830
収入合計	100,356,430	支出合計	99,279,591

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	362 日	363 日	362 日
②利用者数 (目標値)	* 人	* 人	* 人
③利用者数 (実績値)	119,240 人	149,050 人	149,050 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）

○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。
○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。
○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。
○コロナ禍の中、新型コロナウイルス感染対策を環境課と共に細心の注意を払い取り組んでおります。

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2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結果をもとに、職員による接遇マニュアルの見直しを行い（収骨、コロナ対策等）令和3年度繋げてまいります。

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。	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。（コロナ禍による式場利用減少。）
	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。	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を実施しました。
	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。	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、適切な人員配置を図っております。
	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。	事案が発生した際には速やかに対応し、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。	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及び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。	事業計画通りに実施しております。
	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配慮を心掛けました。
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 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。	
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	利用料収入が前年度を大幅に下回りました。その主たる原因は「コロナ禍」であります。短期的なスパンで見直しをやらざるを得ない状況になっております。
	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。	収支計画並びに実績値が予定通りに執行されましたが、火葬形式・葬儀形式の大幅な見直し等による影響があり、運営するにあたり関係諸団体と対策を重ねております。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	資源や環境保全により一層取り組みながら、消耗品のリサイクル品の購入に努めています。人件費の削減に向け、経験者の再雇用をして調整に努めました。

【総合評価】	評価点	76	/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、新型コロナウイルス感染症の影響もあり前年度と比較すると収入実績が大きく下回った為、葬祭業者間との意見交換を積極的に実施し、利用者の安心・安全の確保を図るとともに、徹底した経費削減にも努めていただきたい。</p>					

様式1

令和2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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
市の支出額	51,948,038円（指定管理料,修繕費,工事請負費,休業補償等）

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>温浴施設 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5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3月曜日、年末年始（12月29日から1月3日）</p>
業務内容	<p>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</p>

2 職員の状況

常勤職員：	5	人	非常勤職員：	9	人	合計：	14	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和2年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	37,000,000	人件費（給与等）	25,342,921
利用料収入	21,984,830	需用費	28,995,140
自主事業収入	2,135,324	外部委託費	2,557,803
減免補填金	1,672,390	自主事業費	2,597,683
休業補償等	7,779,934	その他（消費税等）	14,981,954
収入合計	70,572,478	支出合計	74,475,501

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	240 日	335 日	352 日
②利用者数（目標値）	109,200 人	101,000 人	96,000 人
③利用者数（実績値）	52,411 人	104,590 人	107,158 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。</p> <p>②施設管理 ○日常業務及び日常清掃業務、年間の定期業務を実施しました。 ○設備の老朽化による不具合箇所の修繕等</p> <p>③広報 ○ホームページやSNS、パンフレット等を用いて情報発信をしました。 ○神栖市施設、商業施設等にパンフレットの配布を行いました。</p> <p>④自主事業 ・イベント</p>

様式1

<p>○体験教室：※コロナウイルス感染症対策により、スポーツ教室・カラオケ発表会等は開催自粛しました。</p> <p>○季節催事：ハロウィン、冬至「ゆず湯」、クリスマス飾り等</p> <p>○その他：“家庭の日”キャンペーン実施、絵画の展示 ・その他</p> <p>○売店：地元特産品やカミスココくんグッズの他、利用者の要望を取入れたアメニティグッズや菓子類の販売を実施しました。</p> <p>○食堂：自粛期間もありましたが、土日限定で軽食販売を実施しました。</p> <p>○遊興コーナーとして、卓球・ビリヤードの貸出しを行いました。</p> <p>○整体サービスを導入、宣伝をしました。また、コロナ対策としてマッサージ機の台数を減らしました。</p> <p>○優待券を発行して、利用促進に取り組みました。（一般66枚、高齢者・子供43枚 合計109枚回収）</p> <p>○アンケートを集計しました。（合計111枚）</p> <p>○省エネ対策として、空調温度設定を調節しました。また、こまめな消灯を実施しました。</p> <p>○AED講習会、火災訓練、防災訓練の実施</p> <p>○植栽の維持管理</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しました。（検温、消毒、換気、人数制限、飛沫防止、ソーシャルディスタンスの確保、掲示物・声かけによる注意喚起、来館者名簿による連絡先の把握、サウナマットを随時洗浄、「いばらきアマビエちゃん」システムへの事業者登録及び周知）</p>

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 毎月実施し月報にて報告：実施期間は令和2年7月1日から令和3年3月31日（4月から6月は臨時休館）</p> <p>○調査結果：111件</p> <p>（1）利用者調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年代 小・中学生：6%、高校・大学生：1%、20代：5%、30代：10%、40代：17%、50代：13%、60代：17%、70代以上：32% ・性別 男性：69%、女性：31% ・住まい 神栖市内：55%、鹿嶋市：8%、潮来市：2%、その他県内：1%、県外：34% ・交通手段 車：90%、バス：4%、自転車・徒歩：6% ・利用頻度 初めて来館：12%、毎日：22%、週2～3回：20%、月2～3回：41%、その他：6% ・きっかけ 口コミ：37%、インターネット：22%、雑誌：3%、新聞：1%、その他：27% <p>（2）満足度調査</p> <p>①食堂利用実績 食堂利用あり：51%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品揃えについて、85%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。 ・価格について、93%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。 ・サービスについて、93%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。 <p>②売店利用実績 売店利用あり：64%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品揃えについて、94%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。 ・価格について、88%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。 ・サービスについて、94%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。 <p>（3）ニーズ調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・興味がある又は参加したいイベント カラオケ発表会：22%、スポーツ教室：12%他

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。	新型コロナウイルスによる臨時休館もありましたが、日数・時間ともに遵守しました。
	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。	コロナウイルス感染に伴う休館や利用控えもあり、利用者数は計画を達成できませんでした。
	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。	遊興コーナーの充実や和室畳の張替えなどサービス向上に努めました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページやSNSでのPR及び広報活動を実施しました。
	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。

様式1

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配置されています。
	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・接客面の研修と教育を行いました。
	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。	適切且つ迅速に対応し、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。	マニュアルの作成及び消防訓練やAED講習を実施し常に備えています。
	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。	優先順位を定め適切に行っています。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	一層の運営力の向上に取り組みました。
	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。	継続して削減に取り組みました。
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。	適切に管理しました。
	⑱収支計画が適正に執行されているか。	コロナ感染拡大の影響で収支共に計画を下回りました。
	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。	SNSでのPRや割引券の配布に取り組み、効果を得ました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	勤務表を見直し、効率良い人員配置に努めました。

【総合評価】	評価点	74	/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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者の生活習慣が変化していることから、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2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	株式会社 塚原緑地研究所
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
市の支出額	55,016,857円（指定管理料, 修繕費, 工事請負費, 休業補償等）

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1・第3火曜日、年末年始（12月29日から1月3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：	6	人	非常勤職員：	9	人	合計：	15	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和2年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	27,500,000	人件費（給与等）	26,202,959
利用料収入	23,505,210	需用費	26,756,699
自主事業収入	2,563,096	外部委託費	4,973,540
減免補填金	917,980	自主事業費	1,514,793
休業補償等	9,652,257	その他（消費税等）	18,069,914
収入合計	64,138,543	支出合計	77,517,905

4 利用状況

	R2年度	R元年度	H30年度
①開館日数	233 日	314 日	340 日
②利用者数（目標値）	105,000 人	110,000 人	110,000 人
③利用者数（実績値）	47,004 人	97,335 人	105,155 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施設管理</p> <p>○4月～6月の休館期間に浴槽をはじめ館内の徹底清掃を実施した事によりお客様から大好評を得ています。これを維持するため、専門洗剤を使用したり、スタッフの手作業にて徹底管理に努めています。</p> <p>②自主事業</p> <p>○館内は大広間やリラックスルームに「お昼寝コーナー」を設け、またテーブル席を設置したことで高齢者への配慮も実施しました。</p> <p>○大広間ウッドデッキにテラス席を設置。</p> <p>○露天に外気浴用の椅子等を設置。</p> <p>○サウナ、水風呂前にかけて湯を設置。</p> <p>○脱衣ロッカー数の増設。</p> <p>○無料で使える健康増進器具の設置。</p> <p>○食堂休業中に簡易軽食の販売。</p> <p>○売店にて衣類、雑貨の販売とセール。</p> <p>○バレンタイン、こどもの日、母の日に来場者プレゼント。</p> <p>○ロータリーや駐車場、露天庭に季節の花々の植栽。</p> <p>○クリスマス時期はツリー電飾設置。</p> <p>○道路ゆ〜ぼ〜と看板に電飾設置。</p>
--

様式1

- 館内の椅子やテーブル、棚等の再配置による利便性追求。
 - 高齢者・身体不自由者への介助と声かけの教育。
 - 券売機の追加設置による利便性。
 - 読書コーナー設置 等
- ※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しました。（検温、消毒、換気、人数制限、飛沫防止、ソーシャルディスタンスの確保、掲示物・声かけによる注意喚起、来館者名簿による連絡先の把握、サウナマットを随時洗浄、いばらきアマビエちゃん」システムへの事業者登録及び周知）

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

- 実施時期
 - ・第1回調査 令和2年 7月1日～ 令和2年9月30日
 - ・第2回調査 令和2年 10月1日～ 令和3年 3月31日
- 調査結果：75件
 - (1) 利用者調査
 - ・年代 小・中学生：3%、高校生～19歳：0%、20代：3%、30代：5%、40代：5%、50代：21%、60代：17%、70代：32%
 - ・性別 男性：41%、女性59%
 - ・住まい 神栖市内：77%、香取市：5%、銚子市・旭：9%、その他：9%
 - ・交通手段 自家用車：83%、その他17%
 - ・利用頻度 毎日：13%、週2～3回：26%、週1回24%、月2～3回：5%、月1回：8%、はじめて：7%、その他
 - ・きっかけ 広報：20%、新聞・雑誌・パンフレット：0%、口コミ・紹介：40%、インターネット：20%、その他
 - (2) 満足度調査
 - ①食堂利用状況
令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として食堂は営業していません。
 - ②売店利用実績 売店利用あり 62%
 - ・品揃えについて、77%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。
 - ・価格について、94%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。
 - ・サービスについて、90%の方がおおいに満足・満足・やや満足と回答しました。
 - (3) ニーズ調査
 - ・興味のある又は参加したいイベント
音楽発表会7%、手芸教室38%、スポーツイベント：29%、宴会：2%、カラオケ発表会12%、その他12%
 - 利用者からの意見等を記載
 - ・以前より綺麗になっていて驚いたなど
 - ・施設が綺麗、清掃が良くできている、清潔など
 - ・風呂やマッサージルームに満足。
 - ・ゆったりできる。
 - ・気楽に利用できて良い。
 - ・利用料が安い。
 - ・風呂やマッサージルームに満足。
 - ・お昼寝コーナーが良い。
 - ・広くて、のんびりできる。
 - ・休憩できる場所が多い。
 - ・他の施設に比べて感染症対策の制限が厳しい
ゆ〜ぼ〜とはさきでは感染症対策を徹底して行っております。
入館者名簿の管理、スタッフの検温、手指の消毒、換気、マスク着用、各種張り紙、館内放送等。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
①使用日数、使用時間等は守られているか。		新型コロナウイルスによる臨時休館もありましたが、日数・時間ともに遵守しました。
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。		新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館や利用控えもあり、利用者数は計画を達成できませんでした。

様式1

サービス向上	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。	大広間、リラックスルーム等にお昼寝コーナーの設置、テーブル席の設置、大広間ウッドデッキにテラス席の設置、露天風呂に椅子を設置、サウナ室前の水風呂に掛湯の設置、脱衣ロッカーの増設、健康増進器具の設置、軽食、衣類、雑貨類の販売、バレンタイン・こどもの日、母の日の来場者へプレゼントの配布、敷地内への季節の花の植栽、クリスマスの電飾設置、道路沿いの看板の電飾設置、館内の椅子、テーブルの再配置による利便性の向上、高齢者、身体不自由者への介助と声掛けを教育、券売機の追加設置、読書コーナーの設置等サービス向上に努めました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	計画はあったが新型コロナウイルス感染症対策として自粛しました。
	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。	利用者から好評を得ています。
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・接客面の慣習と教育を行いました。
	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。	マニュアルを作成し消防訓練を実施し常に体制を確保しました。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	若松運動公園の利用者へパンフレットを配布しました。
	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。	修繕計画に基づき優先順位を定め適切に行っています。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	該当せず。
収支の状況	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。	館内の空調管理を徹底して行いました。またゴミ箱の設置数を削減しゴミの排出量を抑える取組みをしました。
	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。個人情報適切に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	法令遵守し、管理しています。
	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。	売店での軽食、雑貨、衣類などの販売を行い、収入の増加を図り効果を得ました。
	⑲経費削減に向けた取組がされているか。	シフトの見直し不要な人員を削減しました。

【総合評価】	74	/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》 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。 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。 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者の生活習慣が変化していることから、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2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Recamp
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
市の支出額	28,693,199円（指定管理料，修繕費，工事請負費，休業補償等）

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（受付兼売店、トイレ、コインシャワー6基、洗い場） ・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（48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） ・自主事業エリアサイト（6区画） ・キャビン側炊事場棟（トイレ、炊事場） ・AC電源（サイト全56区画に備え付け） ・炉（バーベキュー広場に6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及び7月から9月までの期間を除く。） 受付時間 午前8時から午後5時</p>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ○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

2 職員の状況

常勤職員：	2	人	非常勤職員：	6	人	合計：	8	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	---	---

3 収支状況（令和2年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	¥4,184,000	人件費（給与等）	¥15,067,430
利用料収入	¥16,219,700	需用費	¥7,774,921
自主事業収入	¥11,619,917	外部委託費	¥883,962
休業補償等	¥2,524,154	自主事業費	¥1,411,034
その他（自動販売機等）	¥208,922	その他（手数料等）	¥6,671,676
収入合計	¥34,756,693	支出合計	¥31,809,023

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	274 日	323 日	327 日
②利用者数（目標値）	15,320 人	11,813 人	10,328 人
③利用者数（実績値）	14,523 人	13,283 人	12,306 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。
・「いばらきアマビエちゃん」システムへの事業者登録及び周知を実施しました。

③広報

・パンフレットの設置

→市内のアウトドア用品施設や温浴施設、近隣の道の駅にパンフレット設置

→埼玉県内のアウトドア用品店28店、古河のアウトドア用品店にパンフレット設置

→GO OUT PARK in 水戸でパンフレット300部配布

・メディア取材

→毎日新聞、NHK、読売新聞、日経新聞、るるぶなどの取材対応

④イベント

→医療従事者の方々への感謝、コロナ終息の祈りをこめた「焚き火ナイト」を5回開催

→ハロウィン・クリスマススワッグ作りイベント開催

→いばキャンInstagramフォトコンテスト開催に協力

⑤利用促進

→グランピングテントサイトの販売

→釣具のレンタル・販売開始

→潮干狩りセットのレンタルとハマグリビッグワンダービーの開催

→波崎で生産されている缶詰の販売など、物販の強化

→LOCAL CAMP特典で県内利用者へのレイトチェックアウト無料特典

⑥地域貢献

→海岸清掃の実施、1月には他施設の社員も一緒に海岸清掃活動を行う

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：225件

②アンケート内容

※小数点切り捨て

(1) 来場理由

→料金が手頃だから：65%、口コミを見て：10%、海で遊ため：9%

(2) 設備はいかがでしたか？

→満足：69%、やや満足：20%、普通：10%

(3) 接客はいかがでしたか

→満足：88%、やや満足：9%、普通：2%

(4) 清掃状況はいかがでしたか？

→満足：74%、やや満足：14%、普通：9%

(5) 物販品の状況はいかがでしたか

→満足：58%、やや満足：17%、普通：21%

(6) レンタル品はいかがでしたか

→満足：72%、やや満足：9%、普通：17%

(7) その他の意見と対応について（一部抜粋）

・炊事場でお湯が出ると冬助かります

→サンタリー棟の炊事場を10月に工事を行い、お湯の使用が可能となった。

・消灯時間を過ぎても騒がしい人たちがいた

→夜間の見回りの注意の強化と受付での「スリーピングタイム」の徹底を案内

・ビールを置いて欲しい

→酒類販売の許可を取得できておらず、次年度に申請を行い販売ができるようにする

③口コミの評価（キャンプ場予約サイト「なっぷ」各5点満点評価）

総計：4.06

内訳：自然：3.83、立地：4.30、サービス：4.16、設備：4.03、管理：4.26、周辺環境：3.80

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。	適切に守られています。
	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。	公正・公平に行われています。
	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。	感染症対策で営業できない時期があったが，計画相当の利用者数がありました。
	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。	グランピングプランやイベント開催を行い利用促進を図りました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	SNSや予約サイトを通して広報活動を行いました。
	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。	アンケートや予約サイトの口コミから要望を把握し，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。	適切に配置されています。
	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。	OJTを基本とした研修や他施設との交流による知識向上を行いました。
	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，報告をしています。
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	体制を確保しています。
	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）	3Sの徹底を行っています。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	適切な修繕を行っています。
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	事業者の変更につき，省略
	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。	適切なゴミの分別・海岸清掃を行っています。
	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。	適切な管理ができています。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	計画通りに執行されています。
	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。	グランピングテントの導入など効果がある取り組みを行っています。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	削減に努めました。

【総合評価】	評価点	79	/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。 施設運営については，キャンプ場予約サイトを活用し，閑散期の利用促進に取り組んでいる。 自主事業については，民間のノウハウを活かしたイベントの開催など積極的な取り組みにより，収益が計画を大幅に上回っている。今後も更なる収益の拡大に努めていただきたい。</p>					

様式1

令和2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	281,315,173円（指定管理料, 修繕費, 工事請負費, 休業補償等）

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席 ・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2年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	85,631,117	人件費（給与等）	44,609,265
利用料収入	744,690	需用費	11,293,387
自主事業収入	1,940,100	外部委託費	16,670,974
休業補償等	1,198,000	自主事業費	1,638,035
その他（雑収入）	317,776	その他（維持管理経費）	15,620,022
収入合計	89,831,683	支出合計	89,831,683

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	214 日	175 日	269 日
②利用者数（目標値）	55,000 人	59,617 人	55,759 人
③利用者数（実績値）	4,365 人	37,935 人	59,617 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）

<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 ※NHKおかあさんといっしょファミリーコンサートは新型コロナウイルス感染防止のため公演中止
--

様式1

米村でんじろうサイエンスショーは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（クラシック「川井郁子ヴァイオリンコンサート」）

※N響団友オーケストラ、秋川雅史「世界名曲コンサート」は新型コロナ感染防止のため公演中止

○多くの市民が気軽に楽しめる芸術文化事業の開催（映画「最高の人生の見つけ方」、映画「浅田家！」、落語「林家木久蔵 三遊亭王楽 二人会」、漫談「神栖バラエティースペシャル」）

※ニューミュージック「大黒摩季コンサート」「工藤静香コンサート」「カズンコンサート」、演歌「丘みどりコンサート」は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「スタインウェイピアノ体験会」）

※芸術文化体験会「松竹大歌舞伎鑑賞会」は新型コロナ感染防止のため公演中止

<取り組んだ改善策など>

○コロナ禍でのホール利用を想定し、全楽屋に換気扇及び防虫網を設置した。また、サーモカメラのリース、足踏み式アルコール消毒液の設置を行い、客席には個別の識別カバーを購入して距離確保のための着席制限を行った。

○利用者向けのガイドラインを整備して、コロナ禍での利用条件を提示し、感染防止対策の徹底を促した。

○中庭用スポットライトを設置し、夜間利用における通路の安全性を向上させた。

○階段の老朽化した照明施設やその他災害用設備の更新に積極的に取り組んだ。

○空調機械室に除湿器を設置し、衛生の向上に取り組んだ。

○工事などで施設利用の無い期間に、職員で扉や壁の塗装、舞台床の補修、機械設備の錆とり、屋上の高圧洗浄、防火用水の入れ替えなど、普段できない整備を行った。

○自主事業の一つとしてコロナ禍でも感染リスクの少ない演目を組み合わせ、神栖バラエティースペシャルとして開催した。

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 令和2年4月1日～令和3年3月31日 施設内アンケート調査

○調査結果（回答数29件）

○予約の仕方について
 やりやすい16件 ふつう12件 やりづらい0件 無記入1件

○施設の場所はすぐわかったか？
 非常にわかりやすかった18件 まあまあわかりやすい11件 どちらともいえない0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0件

○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23件 どちらとも言えない6件 わかりづらかった0件 無記入0件
 （対応：乱雑にならない様気を付けながら、利用者の目線で整備してゆく）

○施設の使い勝手は良かったですか？
 非常に良かった17件 まあまあ良かった10件 どちらとも言えない1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0件（対応：工事中の出入口など、利用制限については丁寧に説明する）

○利用料についてどう思いますか？
 非常に高いと感じた0件 やや高いと感じた4件 ちょうど良い25件 やや安いと感じた0件 非常に安いと感じた0件 無記入0件（対応：利用時間や備品に無駄が出ない様アドバイスする）

○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26件 不便はあるが問題ない2件 どちらとも言えない1件 不便があり少し利用しにくい0件 無記入0件（対応：現場のスムーズな運営についても可能な範囲で協力し、アドバイスをする）

○職員の態度・言葉遣いは良かったですか？
 良い29件 普通0件 悪い0件 無記入0件

○ご案内・説明は適切でしたか？
 適切27件 ふつう2件 わかりづらかった0件 無記入0件

○職員の対応は親切でしたか？
 親切だった27件 まあまあ親切だった2件 どちらとも言えない0件 やや不親切0件 非常に不親切0件 無記入0件
 （対応：利用者・来場者の事情に寄り添い、丁寧に対応する）

○施設・サービスにご満足いただけましたか？
 非常に満足した24件 まあまあ満足した5件 無記入0件

○利用者からの意見等

- ・久々のエンターテイメントを楽しめた。
- ・ピアノが良く舞台も大きくて発表する生徒たちも喜んでいた。
- ・予約から利用当日まで親切に対応頂いた。

7 管理運営状況の評価

評価項目	指定管理者による評価
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。

様式1

サービス向上	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。	改修工事のための閉館期間も有ったが、新型コロナウイルスを理由とする公共施設閉館や開催中止の影響が大きく、利用者数は大幅に減った。
	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。	コロナ禍でも飛沫感染リスクの少ない演目を組み合わせ、バラエティースペシャルとして開催した。また感染拡大防止のガイドラインを研究し、コロナ禍でも利用できるよう施設を整備した。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	生活情報誌の広告欄に寄稿し、広告機会を増やした。
	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。	アンケートや他館の動向を注視し、ニーズの把握に努めている。
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。	管理・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、所管課に報告・相談している。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	マニュアルを整備し、消防訓練を実施して体制を整えている。防災設備の修繕は最優先している。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	施設の維持管理、行事の調整において、担当課および中央公民館と連携している。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法定点検、自主点検ともに適切に行った。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	日常清掃に加え、施設の空き日を利用して美化に努めた。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	巡回点検を実施し、また警備員や清掃員から報告を受け、速やかに実施している。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	コロナ禍でもやるべきこと、できることに取り組んだ。
	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。	使用頻度の高い部屋から照明器具のLED化に着手した。
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。	名簿や予約票などの個人情報は施錠管理し、不要となったものは適切に廃棄している。	
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	コロナと工事で収入が大きく減ったが、支出も減らしてバランスをとった。
	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。	コロナ禍でも開催可能な公演を選定し、対策をしながら開催した。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	軽易な修繕は職員が行っている。

【総合評価】	評価点	67	/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>工事期間や新型コロナウイルス感染症の影響により、閉館や利用制限、行事の中止・自粛等が重なり、利用者の大幅な減少や、自主事業等が計画どおりに実施できなかったと思われます。しかし、施設管理運営については、コロナ禍であっても安心して利用できるよう、感染予防設備の整備や清掃、利用者へのガイドラインの提示と丁寧な応対等が行われ、適正に管理されています。また、利用が少ない時期に細かなメンテナンスを行うことで施設機能の維持向上に努めています。</p> <p>今後もコロナ禍での運営は続くことから、適切な施設管理と、創意工夫による事業計画により、市民の芸術文化振興の拠点施設として寄与することに期待します。</p>					

令和2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	374,614,467円(指定管理料,修繕費,工事請負費,休業補償等)

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(m ²)	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)
	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:	8	人	合計:	31	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況(令和2年度)

(単位:円)

収入		支出	
指定管理料	330,785,838	人件費(給与等)	184,682,828
利用料収入	21,113,850	需用費	32,385,722
自主事業収入	28,710,049	外部委託費	101,687,441
休業補償	8,183,000	自主事業費	2,970,715
その他(雑収入)	1,160,579	その他(維持管理経費等)	68,226,610
収入合計	389,953,316	支出合計	389,953,316

様式1

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	261 日	326 日	330 日
②利用者数（目標値）	353,963 人	418,996 人	445,429 人
③利用者数（実績値）	187,007 人	353,963 人	418,996 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> <p>○子どもの体力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4事業6教室）</p> <p>○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（下肢筋力向上トレーニング教室等9事業14教室）</p> <p>○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5教室）</p> <p>○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7大会）</p> <p><取り組んだ改善策等></p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により計画していた18教室、13大会の中止</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策として施設利用者に感染症防止対策チェックリスト及び利用者名簿等の提出をお願いした。また、各施設に消毒液、体温計等の設置と大会等貸し出し用として準備をした。</p> <p>○夏休み時期の月曜日臨時閉館を行った。</p> <p>○屋外施設において利用者が快適に利用できるよう芝刈り、草刈り、除草作業、散水を行った。</p> <p>○武道館大道場柔道畳が劣化したため再生加工を行った。</p>

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 令和2年4月1日～令和3年3月31日 施設窓口でのアンケート調査</p> <p>○調査結果 81名（内未記入1名）</p> <p>○性別は？男性32人 女性45人 未記入4人</p> <p>○年齢は？10代4人 20代11人 30代16人 40代18人 50代10人 60代16人 70代以上4人 未記入2人</p> <p>○ご職業は？会社員26人 自営業10人 公務員1人 主婦16人 パート・アルバイト12人 大学生1人 専門学校生0人 高校生1人 小・中学生2人 無職7人 その他2人 未記入3人</p> <p>○お住まいは？ 神栖市内68人 地区名 波崎1人 柳川2人 土合（本町、西、南、東）17人 知手中央6人 日川2人 深芝1人 須田1人 木崎1人 大野原4人 溝口2人 神栖3人 賀1人 太田2人 平泉4人 下幡木1人 高浜1人 奥野谷1人 若松1人 掘割1人 筒井1人 知手1人 石神1人 未記入13人 神栖市外11人 地区名 小見川1人 潮来市2人 香取市1人 横浜1人 鹿嶋市3人 船橋1人 北海道1人 未記入1人 市内外未記入2人</p> <p>○利用された施設はどれですか？海浜温水プール15人 海浜テニスコート3人 海浜多目的広場1人 武道館19人・大道場5人・小道場3人・トレーニング室5人・弓道場3人・その他3人 市民体育館3人 神之池テニスコート3人 神之池野球場1人 石塚運動広場1人 レンタサイクル5人 波崎体育館1人 土合体育館22人 未記入7人</p> <p>○どのくらいの頻度で利用されますか？ ほぼ毎日5人 週1回程度36人 月2～3回程度11人 月1回程度6人 2～3月に1回程度0人 年に2～3回4人 年に1回程度4人 はじめて7人 その他7人・週2回～3回・教室で利用 未記入1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9人 トレーニング13人 柔剣道2人 水泳11人 バレーボール・バドミントン・バスケット・卓球11人 その他・教室等参加・少年団活動34人 未記入1人</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35人 ふつう26人 やりづらかった14人 その他1人・予約以外での利用未記入5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4人 やや高いと感じた11人 ちょうど良い28人 やや安いと感じた11人 非常に安いと感じた20人 未記入7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53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8人 不便があり、少し利用しにくい4人 不便で利用しにくい1人 未記入8人</p> <p>○職員の態度・言葉遣いは良かったですか？良い50人 ふつう26人 悪い1人・挨拶等感じ悪い 未記入4人</p> <p>○ご案内・説明などは適切でしたか？適切50人 ふつう26人 わかりづらかった3人 未記入2人</p> <p>○職員の対応は親切でしたか？親切だった51人 まあまあ良かった20人 どちらともいえない5人 やや不親切0人 非常に不親切0人 未記入5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36人 まあまあ満足34人 どちらともいえない3人 やや不満2人 非常に不満1人 未記入5人</p> <p>○直してほしいところ、ご意見など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・待合室のテーブルを増やしてほしい。 ・自転車が全体的に古い。→一般用6台、幼児用3台入れ替えされました。 ・娘と孫とレンタサイクルを利用しました。楽しい時間を過ごせました。

様式1

- ・少年団の見学に来ました。子供たちが楽しそうにやっていたので自分の子供も入れてあげたいと思った。
- ・1時間では池をまわりきれず追加で50円支払った。
- ・住所とか書くのが面倒だった。
- ・武道館トイレが雨の日すごく湿気があって床や鏡が濡れている。
- ・混んでいて子供が借りたい自転車が空いてなかったのでまた来ようと思います。
- ・とても混んでいて3～5分くらい受付で待たされた。
- ・好きな弓道ができて1時間50円はとても安いと思います。
- ・コロナウイルス感染症予防対策は入口のアルコール消毒、館内掃除用具入口に置いてあるが説明不足。
- ・職員の方は手すり、スリッパ、下駄箱等消毒してくれているのか。 → 利用状況をみながら適宜行っております。
- ・2階のトイレにインフルエンザの手の洗い方はあるがコロナウイルスについての案内はない。
- ・使用される人の体温を測るとかもっと徹底してほしい。 → 玄関に簡易体温計測器の設置、感染防止対策チェックリスト、利用者名簿の提出を行っております。
- ・神栖での発症人数があるのにもかかわらず危機感が足りないと感じました。
- ・水着用脱水機を設置してほしい。(5) → プール用脱水機は高額のため市に要望します。
- ・シャンプー等を使用できるようにお願いしたい。(3) → シャワー室の混雑防止のため使用はご遠慮いただいています。
- ・月会費(5,500-)が利用できると助かります。
- ・熱中症が多くなってきた昨今「日よけ」が必要と非常に感じました。早急に対応をお願いします。～テニスコート利用者より～
- ・予約についてネット予約・空き状況がわかると良いです。
- ・夏のプール水温を下げてください。 → 夏は水温設定を下げてても周りの熱を吸収して水温が上がってしまいます。給水をしてても水道水の水温も上がっておりあまり効果が出ません。水温を冷やす機能がないので難しい状況です。
- ・水中ウォーキングにて数人で会話をしながらのウォーキングはやめてほしい。 → 状況を見て注意します。
- ・テニスコートのナイター設備の増設は考えられていますか？キャンセル料もありません。
- ・子供向け講座で器械体操などもあるといいなと思っています。 → 先生と相談し今後検討します。
- ・月曜日に利用できるとさらにありがたいです。 → 祝日と長期休暇は要望に応え開館をしています。
- ・トイレが汚い時があります。特に大をしてあって流してないこと。 → 清掃方法を指導します。

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。	新型コロナウイルス感染症の影響があり計画通りにはいかなかった。
	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。	SNS等利用し事業の宣伝、利用拡大を図っている。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	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。	アンケート調査を行いニーズを把握し満足度を高めている。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配置されている。
	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。	新型コロナウイルス感染症の影響で機会が失われた。
	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。	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。	取れている。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	計画通り行われている。
	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。	可能な範囲は適切に行っている。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	改善すべき点は改善している。

様式1

	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。	常に環境に配慮した取り組みを行っている。
	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。	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等利用し行ったが新型コロナウイルス感染症の影響で効果は少なかった。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	常に経費削減は念頭に置いている。

【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ついても、繁忙期の対応など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2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2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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
市の支出額	131,118,585円（指定管理料, 修繕費, 工事請負費, 休業補償等）

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 ※政府の緊急事態宣言発出に伴う休業期間 ・令和2年4月1日～5月25日 ・令和3年1月18日～2月7日

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2年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	3,000,000	人件費（給与等）	5,249,326
利用料収入	5,929,540	需用費	3,166,044
自主事業収入	437,981	外部委託費	2,350,056
休業補償等	3,222,704	自主事業費	0
その他（雑収入等）	147,825	その他（土地賃借料等）	7,261,109
収入合計	12,738,050	支出合計	18,026,535

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
①開館日数	285 日	356 日	360 日
②利用者数（目標値）	80,000 人	80,000 人	80,000 人
③利用者数（実績値）	15,886 人	57,845 人	79,927 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施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ○A面ゴール裏 防球ネット一部修繕 ○男子トイレ便座修繕 ○各所室照明器具交換, 仮設トイレドアパネル交換 等 <p>②自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○鹿島アントラーズ主催のサッカースクール(神栖校 週2回・追加利用)の実施により, 平日の稼働率が向上。 ○「利用料金が高い」という意見が多かったため, 平日特別料金キャンペーンを実施。 ○GoToトラベル地域共通クーポン取扱店舗への登録。 ○「いばらきアマビエちゃん」システムへの事業者登録や感染症対策を実施。 <p>来場者が安心して施設を利用できる環境を整えた。</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	： 随時（利用者へ直接の声掛け）※コロナ対策のためアンケート用紙撤去
○調査結果	： 施設利用料がやや高いという声は多いが、実際に施設を使用した満足度は高め
○利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でも安心して利用できた→引き続き十分な感染症対策を実施 ・グラウンドの場所が分かりづらい→周辺グラウンドも含めて簡易看板の設置やマップで積極的に案内 ・救急車要請の際の対応が丁寧だった→引き続き怪我などの緊急時には早急かつ適切に対応できるよう努力する

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。	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。	平日特別料金を設け、より使いやすい金額設定を提案
	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
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	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>新型コロナウイルス感染症の拡大，緊急事態宣言による休業要請の影響もあり，利用者は大幅な減少となった。しかし，人工芝張替工事を実施するなど，施設環境が整備されたことにより，次年度以降，利用者の拡大が見込めると考える。また，スポーツ観光支援事業（かみスポ合宿でキャッシュバックキャンペーン！）やスポーツツーリズム等推進事業助成金を活用した誘客促進を図るとともに，官民で連携しながら，引き続き，当該施設のPRに努めていただきたい。</p>					

様式1

令和2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	神栖市教育委員会 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	359,220,258円(指定管理料, 営業補償, 時間外対応, 施設利用減免料等)

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：令和元年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 夏季期間は休館なしで開館 年末年始休館（12月29日～1月3日） 施設点検日年4日程度 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、運營業務等）

2 職員の状況

常勤職員：	20	人	非常勤職員：	0	人	合計：	20	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和2年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	356,411,227	人件費（給与等）	
利用料収入	71,587,225	需用費	
自主事業収入		外部委託費	420,091,379
		自主事業費	
その他		その他	6,420,115
収入合計	427,998,452	支出合計	426,511,494

4 利用状況

	令和2年度	令和元年度	年度
①開館日数	253 日	260 日	* 日
②利用者数（目標値）	13,462 人	104,885 人	* 人
③利用者数（実績値）	142,913 人	216,324 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"> 令和2年度事業計画に基づき業務を履行し、四半期毎のモニタリング会議で履行確認を実施した。 市民向け次亜塩素酸消毒液の配布を営業日に協力した。 新型コロナウイルス感染症対策では、利用者が安心・安全・快適に利用できるよう、国や県、行政機関や各関係団体のガイドラインに従い対策を講じ、また、利用者サービスにも影響が出ないように、最大限配慮した。 利用促進やサービス向上のため、年間合計で28イベントを無料開催した。 新日本プロレスを誘致し、みるスポーツとして神栖市に活気を呼び込んだ。

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

個人利用者、団体利用者、教室利用者を対象に利用者アンケートを実施した。配布・回収状況としては、配布940枚、回収624枚、回収率66.3%となった。施設の総合満足度では、92%以上の方が「満足している」という評価を受け、昨年度を上回る結果となった。主な内容として、館内の熱環境に関する意見や、コロナ過でも施設の賑わいを求める声があった。調査結果は、神栖市に報告し、軽微で対応が可能なものは即時改善を図り、協議や時間を要す内容については、引き続き対応を検討している。

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。	神栖市指示による休館や短縮営業を除き、使用日数、使用時間を遵守した。
	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。	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。	計画目標比106.3%を達成。
	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週77プログラム実施し、定員充足率64.5%を達成。手ぶらで参加できるレンタルを実施。カフェで日替わり弁当、諸室へのドリンク提供を新たに実施。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページ、SNSを活用した広報活動及び、新聞折り込みチラシ、リーフレット、地域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1回の責任者会議で意見交換し運営に反映。
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。	業務研修、スキルアップ研修、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・苦情等は内容を精査したうえで、適宜、神栖市へ報告し迅速に対応した。月に1回の関係者協議会で神栖市に定期報告を行った。
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	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。	茨城県、各市所管課、市立学校、警察、消防、地域スポーツ団体、鹿島アントラーズ、茨城ロボッツと連携。
	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。実施結果は年次総括書にて報告。
	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。記録はASP-BMSに登録し、年次総括書にて報告。
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	評価に従い、市と改善について協議のうえ改善した。
	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。	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。

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。	収支計画比112.5%達成。
	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。	需要に合わせた個人開放種目の設定や期ごとに事業計画を変更し、利用者ニーズに合致した教室プログラム設定を行った。その他、各種利用促進イベントの実施した。
	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（冷房28℃、暖房22℃）の設定、節水の啓蒙に関するPOPを掲示。

【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》</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>					