

様式1

令和3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	522,370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3年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	47,829,985
利用料収入	42,141,823	需用費	2,838,613
自主事業収入	0	外部委託費	0
		自主事業費	1,773,305
その他（ ）		その他（保険料等）	928,479
収入合計	42,141,823	支出合計	53,370,382

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	306 日	311 日	310 日
②利用者数（目標値）	3,708 人	3,708 人	3,708 人
③利用者数（実績値）	2,327 人	2,045 人	2,359 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）

- ・新型コロナ対策の徹底を継続（職員健康管理、施設内消毒、家族・関連事業所共有感染対策）
- ・避難訓練実施（毎月対策を計画、実施）リスクマネジメント、事故防止対策（年に2回実施）
- ・感染対策委員会設置（感染症対策委員会の構成、新型コロナウイルス対策）
- ・虐待防止・身体拘束等の適正委員会設置（虐待防止・身体拘束等の適正委員会の構成、対策）
- ・鹿島特別支援学校実習生受入れ。一般見学、体験者の受入れ実施
- ・市内の障害支援事業所、医療機関への事業PR実施
- ・毎月の広報誌「のぞみ通信」では利用者、関連事業所へ活動内容や呼びかけを実施しHPでも同様（年に1回利用者アンケート実施。（評価表の開示実施）
- ・利用者や家族の希望に応じ個別計画を作成、レクレーション・体幹ストレッチ、運動を実施
- ・職員研修、WEB研修、関連機関とのカンファレンス等や個別訪問実施

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4年2月より、郵送または通所時にて配布。後日回収
- ・実施対象者 生活介護 14名、回収率100%
- ・実施対象者 放課後デイサービス 9名送付8名回収、回収率89%
- 調査結果
- ・生活介護、9割以上の方が全体について「満足している」感染症対策について「大変満足している」と評価いただいています
- ・放課後デイサービス、事業所の支援に8割以上の方が「満足している」「通所を楽しみにしている」と評価いただいています
- 利用者からの意見「皆さんが優しく接してくれるのが本人の様子からよくわかります」「いけないと泣くほど悲しむ」等、意見等はHPで回答
- 事業所評価の集計結果、事業者の自己評価（放課後デイサービス）はHPにて公表
- 新型コロナウイルス、施設環境のまん延防止対策を市、医療機関、家族、関連事業所との連帯に努めました。

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以内で全て受入れを行った。また他事業者の情報も提供し、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3年度利用者1日目標は生活介護10名。放課後デイ2名。新規や既存利用者の増強を進めたが、1日平均7.6名と目標には及ばなかった。
	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。	利用者や家族の希望を個別にプログラミング、レクレーションや体幹ストレッチ運動を実施。神栖市在宅身体障害者等自立促進事業（機能訓練）継続し利用者実施。令和3年6月より放課後デイサービス、特別支援学校訪問教育を開始。
	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。
	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モニタリングを行い、日頃、利用者や家族からの要望を確認し関連期間等と共有を行い実施。

様式1

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	市指定基準の範囲内で適切な配置にてローテーションをおこない利用者へ不利益、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。	日々の利用者カンファレンスで職員間の支援向上、意識統一を高め、WEB研修、ZOOM研修に積極的に参加。
	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。	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、関連機関へ報告・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。	毎月避難訓練を実施。利用者と共に緊急時の対応を検証。利用者の緊急対策を個別計画。
	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、計画相談事業所、特別支援学校、医療機関、関連事業所、他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、施設設備等の点検日誌で実施。災害時、市と連携をとり報告。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	日々の室内掃除、消毒及び野外の草抜きや植栽を定期的におこなっている。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	破損箇所等を市へ報告後、修繕に関しては基本規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。	前回の評価を受け、改善箇所等（職員の対応）定期的に見直し立て直す、評価の高い（感染対応）意識を高め継続している。
	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、備品等の再利用化、節電、節水に努めている。
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 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。職員間では個人情報の取り扱いに留意している。
	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。	特別支援学校、障害者支援事業へ利用者案内実施し、新規利用者増に繋げ、放課後デイサービス、訪問教員に伴い児童利用増に繋げた。
	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。

様式1

【総合評価】	評価点	79	/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》 ○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。					

令和3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	107,800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（定員10名）：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 就労継続支援B型事業（定員20名）：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

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3年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	33,282,284
利用料収入	39,045,350	需用費	2,362,220
自主事業収入	1,777,950	外部委託費	1,980,060
		自主事業費	948,836
その他（ ）		その他（保険料）	1,007,784
収入合計	40,823,300	支出合計	39,581,184

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	242 日	239 日	243 日
②利用者数（目標値）	5,324 人	5,324 人	5,324 人
③利用者数（実績値）	4,878 人	4,588 人	4,433 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）

- ・新型コロナ感染症予防対策の徹底、検査医療機関の情報提供（健康観察記録の徹底、家族への協力願い依頼等）
- ・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。
- ・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。
- ・ボランティアさんとの活動の継続。
- ・施設内外作業の増加により平均工賃UP。
- ・職員、毎月OFF-JTとOJT研修計画を実施。オンラインセミナーやWEB研修をとりいれ実施。

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：R4年1月31日より通所時に利用者に配布。後日持参及び郵送にて回収。R4年2月14日回収〆切

○調査結果：実施対象者26名（就労継続支援B型 16名、生活介護 10名） 回収26名 回収率100%

○アンケート結果について：9割以上の方に満足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。

【利用者や家族からの意見】・元気で嫌がらずに通所しているのが親として安心しています。・おかげ様で安定し充実した日々です。これからも健康に過ごしていきたいと思います。・きぼうの家新聞を毎月楽しみにしています。外出での様子や写真がたくさん載っていて楽しいです。（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思っただけの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。

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、使用期間等守り運営
	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。	定員の範囲以内で全て受入れをおこなった。
	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2年度、契約数24人、延人数4,588人（1日平均19.1人）であったが、令和3年度は契約数26人、延人数4878人（1日平均20人）目標値まで達せなかったが他機関からの新規利用等で向上に努めた。
	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。	農園に歩行コース設置。花や野菜を植えリフレッシュと体力向上に努めた。
	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・不足なしの配慮。
	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。	オンライン研修参加。職員間の知識交流を図る。
	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。	要望に対して迅速に改善。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おの避難訓練。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。設備不良を発見時は、市へ報告。
	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。

様式1

	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。	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。
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数には至らなかったが、経費は利用料収入の範囲と留め、資出経費節減等を図った。
	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。	特別支援学校や他、関連機関等へ利用案内、見学、体験等を通じ利用者増に繋げた。
	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	84	/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>○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>					

令和3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	1,085,281,360 円

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 :	39	人	非常勤職員 :	34	人	合計 :	73	人
--------	----	---	---------	----	---	------	----	---

3 収支状況（令和3年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	218,253,700	人件費（給与等）	150,656,735
利用料収入	225,149	需用費	17,192,704
自主事業収入	33,306	外部委託費	9,743,839
		自主事業費	407,951
その他（ ）		その他（管理経費等）	40,510,926
収入合計	218,512,155	支出合計	218,512,155

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	317 日	270 日	330 日
②利用者数（目標値）	54,264 人	170,611 人	194,873 人
③利用者数（実績値）	91,835 人	54,264 人	170,611 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>【BPプログラムの実施】 現代社会では、親が成長する過程で自然に子どもの発達や育児について知る機会がほとんどありません。育児についての困ったことや気になることなどを気兼ねなく聞き合い、教え合える、そんな子育て仲間ができ、「同じ立場の人同士で、聞きあい、教え合い、学びあうこと」を共有し、コロナ禍で孤独化してしまっただけの母親のコミュニティの場を平泉児童センターにてプログラムとして実施致しました。利用者の方からは子育てへの不安などが減り、児童館があって良かったと感謝のお言葉を頂戴致しました。</p> <p>【予約制のイベント実施】 前年度はコロナ禍のためイベントを自粛していたが、今年度は茨城県のコロナネクストのステージに沿ってイベントの回数や人数の上限を決め、事前予約の受付を行い感染対策を心掛けながらイベントの実施を行いました。一部児童館では約2年ぶりのお正月イベントを午前午後の部と分けて行い、お餅つきや書初め、羽根つきなど実施し多くの来館者を安全に迎えることができた。</p>
--

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

<p>○利用者アンケートを実施（2月～3月） アンケート回答状況：児童272人、保護者304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89%（普通を含めると99%） 保護者97%（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86%（普通を含めると98%） 保護者98%（普通を含めると99%） 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89%（普通を含めると96%） 保護者90%（普通を含めると98%） 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75%（普通を含めると98%） 保護者99%（普通を含めると100%） 児童の児童館への要望としては前年度同様「ボール遊びがしたい」が多く、今年度は感染力の高いデルタ株が流行したため、より一層の感染対策を実施していたため、要望に添えない形となった。また、要望として大型遊具の希望もあり、今後市と協議して行きたい。 保護者からは児童館内での食事についての要望が数件あったが、一時的にもマスクを外すことになるため、平等利用の観点より要望に添えない形となったが、部屋の一部スペースを時間帯で区切り、人数制限を行いきれないか検討中。</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。	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。	計画を上回る実績
	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。	適切に行えている
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	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。	効果的に行われている
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
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。	適正な管理ができている
	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。	概ね適正に取組できている
	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

様式1

【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>コロナ禍にあつて、イベント実施の見直しや人数制限など不自由な運営を強いられる中でも、熱意ある現場スタッフの創意工夫により、利用者をがっかりさせない運営ができています。茨城県の対策指針である新型コロナNEXTの対策Stageの変動に対する臨機応変な対応を求められる上、児童館には学校や学年にかかわらず利用者が訪れることから、基本的な感染症対策の徹底に加え、休憩時間を設けて館内設備の消毒を実施するなど、感染症対策に奔走した一年であった。こうした取り組みが神栖市の児童館が安心して子どもを遊ばせられる環境であるご判断いただいたのか、前年度から利用者が戻りつつある。</p>					

様式1

令和3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	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	46,363,900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	宴集会(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：	8	人	非常勤職員：	7	人	合計：	15	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況(年度)

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	44,000,000	人件費(給与等)	33,241,143
利用料収入	7,956,644	需用費	4,346,149
自主事業収入	2,251,228	外部委託費	3,900,720
その他(休業補償)	1,034,000	自主事業費	4,980,489
		その他(賃借料等)	4,911,626
収入合計	55,241,872	支出合計	51,380,127

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	227 日	204 日	296 日
②利用者数(目標値)	9,770 人	9,790 人	9,780 人
③利用者数(実績値)	8,869 人	6,453 人	9,286 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、施設の老朽箇所の修繕に取り組む。 イベント時の駐車場不足においては、隣接地を借用し整備を行い、100台駐車可能とした。</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、販売強化を行った。</p> <p>○イベント 令和3年5月25日 第2回シニアグラウンド・ゴルフ大会(参加者213名)神栖市グラウンド・ゴルフ協会協力のもと開催。</p> <p>○地域貢献 第2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>

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3年4月～令和4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：129名 女性：349名 合計：478名 年代：50歳未満：1% 60～70歳代：60% 80歳代以上：39% 利用目的：シニア定例会：51% 親睦会：13% 忘新年会：35% 慶事・法事その他：1% 施設、従業員の対応について：良い64% 普通35% 悪い1% 料理について：良い46% 普通53% 悪い1% やってほしいイベント：輪投げ、グラウンド・ゴルフ大会、カラオケ・将棋大会など</p> <p>○利用者からの意見等を記載 ・清潔感があって良かった→利用前後、館内清掃とアルコール消毒を実施中。飛沫防止パーテーション設置。 ・テーブル席になって嬉しい→足腰が不安な方も多く、大広間・小広間をテーブル椅子設置。 ・カラオケの機械に操作担当がいて欲しい→感染予防対策としてご自身で操作頂き除菌グッズを設置。 ・グラウンドの芝が凸凹している→草刈り・砂の補充を随時実施。 ・料理が冷たいけれど、美味しかった→コロナ前はお客様が席に座ってから温かいお料理を提供。 休業要請解除後数ヶ月は全部のお料理を付けてから席へ案内を実施。（現在はコロナ前のように順次提供）</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、利用者や稼働率に変動がある
	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。	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た
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。	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を遵守し、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。	広間の全テーブルには、背付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

様式1

	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。	法令に遵守し、適切に管理している
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	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》 令和3年5月～9月は新型コロナウイルス感染症対策として 飲食の制限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>					

令和3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	125,758,863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1-9 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:	4	人	非常勤職員:	10	人	合計:	14	人
-------	---	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況 (3年度)

(単位: 円)

収入		支出	
指定管理料	90,295,942	人件費(給与等)	50,529,544
利用料収入	9,847,520	需用費	4,603,214
自主事業収入	1,866,590	外部委託費	11,229,770
		自主事業費	1,083,589
その他(利息等)	512	その他(賃借料, 手数料等)	34,463,975
収入合計	102,010,564	支出合計	101,910,092

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	362 日	362 日	363 日
②利用者数(目標値)	- 人	- 人	- 人
③利用者数(実績値)	121,500 人	119,240 人	149,050 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）

○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。

○ご遺族、会葬者のご心情に配慮し、丁寧な接遇、徹底の為に、改善、研修に努めてまいりました。

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3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4年度へ繋げてまいります。

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。） 火葬件数は、55件の増となりました。
	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。	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。	「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。

様式1

	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。
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。コロナ禍の中、感染対策に細心の注意を払い取り組んでおります。
	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。環境課と連携し迅速に対処しました。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	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。個人情報適切に管理され、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。	利用料収入は、前年度より微増となりましたが、燃料費・電気料金等の値上げで厳しい対応に迫られております。
	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。

様式1

	<p>⑩経費削減に向けた取組がされているか。</p>	<p>省エネ対策、節電の徹底並びに資源や環境保全に取り組みをしました。近年、弊社技術熟練者が退職の時期を迎えております。定年延長、再雇用に努め更なる経費削減を行いました。</p>
--	----------------------------	---

【総合評価】	評価点	75点	/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、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。 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収入実績の伸び悩みが見られるため、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3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	124,586,450円（指定管理料, 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㎡、キュービクル棟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ヶ所 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3年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	37,000,000	人件費（給与等）	23,891,830
利用料収入	9,390,180	需用費	17,812,659
自主事業収入	1,150,257	外部委託費	1,458,600
減免補填金	561,540	自主事業費	1,936,687
その他（補償金）	7,158,108	その他（消費税等）	13,320,241
収入合計	55,260,085	支出合計	58,420,017

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	98 日	240 日	335 日
②利用者数（目標値）	100,000 人	109,200 人	101,000 人
③利用者数（実績値）	22,203 人	52,411 人	104,590 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）

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

○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

③広報

○ホームページやTwitter等の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（7ヶ所）、商業施設（7ヶ所）等にパンフレット及び割引券の設置依頼をしました。
（割引券は750枚発行、253枚回収・・・一般：140枚、高齢者・子供：113枚 回収率：34%）

④自主事業

〈イベント〉

○体験教室：※コロナウイルス感染症拡大の影響により、ウォーキング&ヨガイベントの開催を中止しました。（参加予定者：24名）参加者やインストラクター、協賛各所へ中止の連絡をしました。
また、カラオケ発表会等は開催自粛しました。
○伝統文化・季節催事：季節行事の装飾等を行いました。（七夕飾り等）
○その他：市民の作品（絵画等）を展示しました。

〈その他〉

○バーベキューセットの貸出しを行いました。
○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販売を実施しました。
○食堂：コロナウイルス感染対策のため通常営業は見送り、おにぎり等の軽食販売を実施しました。
○遊戯コーナーとして、卓球やビリヤード、将棋等で遊んでいただきました。
（利用件数：卓球計76件、ビリヤード計36件）
○整体マッサージで疲れた心と身体を癒していただきました。また、宣伝をしました。
○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）

⑤主に取り組んだ改善策等

〈新型コロナウイルス感染症の影響に伴うこれまでの緊急措置〉

○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、アマビエ登録と啓蒙）
○コロナウイルス感染の未然防止のため抗原検査キットを配備し、早期発見及び拡大防止に努めました。

〈その他〉

○レジオネラ菌等の発生防止作業（消毒・清掃等）
○体調不良者発生時の救急要請及び対処
○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。
○社内研修として、他施設の視察及び意見交換等を行いました。（12月・1月）
○火災訓練の実施（12月）
○植栽の維持管理（8月・11月・2月）

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

毎月実施し月報にて報告：実施期間は令和3年4月から令和3年7月の通常営業時に実施

○調査結果：44件

(1) 利用者調査

年 代 小・中学生：2%、高校・大学生：2%、20代：5%、30代：14%、40代：11%、
50代：9%、60代：25%、70代以上：32%
性 別 男性：82%、女性：18%
住 まい 神栖市内：55%、鹿嶋市：16%、潮来市：0%、その他県内：2%、県外：27%
交通手段 車：91%、バス：2%、その他：7%
利用頻度 初めて来館：9%、毎日：18%、週2～3回：30%、月2～3回：41%、その他：2%
きっかけ ロコミ：36%、インターネット：16%、雑誌：2%、新聞：27%、その他：14%

(2) 満足度調査

① 食堂利用実績 食堂利用あり：34%

品揃えについて、80%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、80%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。

② 売店利用実績 売店利用あり：50%

品揃えについて、91%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、86%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、95%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

○興味がある又は参加したいイベント

スポーツ教室：20%、カラオケ発表会：5%他

※コロナウイルス感染症拡大の影響により、ウォーキング&ヨガ
イベントの開催を中止しました。（参加予定者：24名）
また、その他カラオケ発表会等は開催自粛しました。

(4) 苦情・要望等への対応

○主な苦情・要望

(苦情) 入墨利用者について、神栖市は規制が緩いのでは？他施設では入場禁止

(対応) 神栖市からの指示に従い、「入れ墨のある方の入館はご遠慮下さい」との貼紙を
玄関入口へ掲示しています。

(要望) 打たせ湯の湯を出して欲しい。

(対応) 打たせ湯の可動予定は、現在の所ありません。レジオネラ菌の原因となるため
廃止になったようです。

(要望) ジム等の運動スペースの併設を希望

(対応) 健康促進の面でも、健康器具等の設置を企画しています。

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。	新型コロナウイルス感染対策及び改修工事による休館もありましたが、市の指示を遵守しました。
	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対策及び改修工事に伴う休館や利用控えもあり、年間営業日数は98日間となりました。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。	イベント企画や遊戯コーナーの充実、優待券の発行などサービス向上・利用促進に努めました。
	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Twitter等SNSでの情報発信をしました。また、各所へイベント告知のポスターやパンフレット・割引券の設置依頼など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等を把握し、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・防災面の研修や、他施設の視察及び意見交換等を実施し教育を行いました。
	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。	迅速且つ適切に対応し、速やかに市へ報告しました。（毎月、月次報告書へ記載）
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	AEDの設置及び消防訓練等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。	改修工事による休館により計画を下回りました。
	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。
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。個人情報や適正に管理され、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。	コロナウイルス感染対策及び改修工事に伴う休館や利用控えもあり、年間営業日数は98日間となりました。
	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。	SNSでの情報発信や割引券の配布等に取り組みました。
	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	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》</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大，まん延防止等重点措置等による利用制限等の影響，大規模改修工事により，利用者数が計画値を大幅に下回る結果となったが，利用者満足度調査では，売店で利用者の要望を取入れた販売を実施しており高い評価が得られている。</p> <p>今後も，民間のノウハウを活かし，利用者のニーズに応じた事業展開を行っていただき，収益の獲得に努めていきたい。</p>					

令和3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〜ぽ〜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	42,349,964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：	5	人	非常勤職員：	10	人	合計：	15	人
-------	---	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況（令和3年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	27,500,000	人件費（給与等）	25,020,059
利用料収入	27,862,220	需用費	27,364,744
自主事業収入	3,404,105	外部委託費	4,151,130
減免補充金	1,403,020	自主事業費	1,727,648
休業補償金等	10,881,360	その他（税金等）	19,279,831
収入合計	71,050,705	支出合計	77,543,412

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	209 日	233 日	314 日
②利用者数（目標値）	99,000 人	105,000 人	110,000 人
③利用者数（実績値）	57,826 人	47,004 人	97,335 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）

①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を実施しました。
- 浴室床に滑り止め加工，浴室内に手すりを設置し，安全対策を実施しました。

②自主事業

- 子どもの日にしょうぶ湯の実施，母の日にカーネーション湯と入館者（お母さん）にハンカチのプレゼント，父の日に入館者（お父さん）にポイントのサービスをしました。
 - ウッドデッキにリラックスチェア等を設置しました。
 - 浴室内にラウンドベンチや観葉植物を設置しました。
 - 平日限定で利用者とラジオ体操を実施しました。
 - ロータリーと露天の庭にクリスマスイルミネーションを設置しました。
 - 新年1月4日～6日まで3日間に各日先着100名様にお楽しみくじ引きを実施しました。
 - 大広間の間仕切りを利用して個人スペースを設置しました。
 - 売店にて，自家製「梅ソーダ」，弁当，惣菜を販売しました。
 - 現在自粛中の食堂の再開に向けてメニューを考案しました。
 - 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。
 - ロータリーに季節の花を植栽。また，露天庭に手作りプランター等を設置して景観維持を図りました。
 - 不具合者発生時の訓練，災害発生時の避難誘導訓練・避難場所の確認，自営消防訓練を実施。
 - 類似施設の視察を行い，感染対策やサービス向上の研修をしました。
 - ラウンジ前庭に調理窯の設置や，玄関前に横断幕や利用案内板を設置。
- ※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 令和3年4月1日～令和4年3月31日

○調査結果 12件

- ・利用者の年代調査では70代が42%でした。
 - ・利用者の性別は，女性，男性ともに50%でした。
 - ・利用者の住まいは「神栖市内」が50%でした。
 - ・利用者の交通手段は「自家用車」が92%でした。
 - ・利用者の利用頻度は，「週2～3回」が33%でした
 - ・風呂場の満足度についての調査は「満足」が75%で
 - ・不満が25%でした。
- 利用者からの意見等
- ・何年かぶりに来たら，すごくきれいで掃除も行き届いていて気持ちが良い。
 - ・じっこう「薬湯」が良かった。
 - ・ラジオ体操が良かった。
 - ・いつ来てもきれいでゆっくりできる。土日の客が多いときもアナウンス等でわかりやすい。
 - ・価格が安い。
 - ・スタッフの対応が良い。
 - ・サウナが混んでる。
 - ・夜21時までを24時までにしてくれたら良い。また，宿泊ができればよい。

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。	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。
	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。	大広間を区切り、お1人様用席を設けたり、外気浴スペースの活用としてサマーベッド等を設置して感染対策と同時に更に喜んでいただける活用方法を検討実施しています。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	イベント告知や案内などを館内掲示をはじめ、TwitterとLINEを開設してより多くの人に情報発信をしました。
	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。	利用者の要望を踏まえて、できる限りの対応をとるように努めています。景観の維持や館内のスペース再利用等も検討して改善しています。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適性に配置しています。
	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。	臨時休館を利用し、類似施設への視察を行い、スタッフ研修をしました。接客、衛生、防災、事故に対応する研修を実施しました。
	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。	適切かつ迅速に対応し、速やかに報告しました。
	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、事故・災害・緊急事を想定した訓練を実施しました。
	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。	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。	一層の運営力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。	
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、適切に管理しています。	

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。	コロナウィルス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での情報発信や売店商品の強化で収入の増加を図り効果を得ました。
	⑳ 経費削減に向けた取組がされているか。	シフトの見直しをし、効率良い人員配置に努めました。

【総合評価】	評価点	76	/100点	評価ランク	C：適正である
<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、まん延防止等重点措置等による利用制限等の影響により、利用者数が計画値を大幅に下回る結果となったが、利用者満足度調査では、日常の清掃等が適切に行われていることや、自主事業（イベント等）の実施により高い評価が得られている。ただし、少数の利用者からの意見であることから、次年度以降はより多くの利用者へ調査を行い、利用者のニーズを把握していただきたい。</p> <p>今後も、民間のノウハウを活かし、利用者のニーズに応じた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>					

令和3年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市営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	31,435,733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 ・管理棟(受付兼売店、トイレ、コインシャワー6基、洗い場)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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(9区画) ・キャビン側炊事場棟(トイレ、炊事場) ・AC電源(53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(但し、土曜日・祝日は8:00-20:00)</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：	7	人	合計：	9	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	---	---

3 収支状況（令和3年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	4,184,000	人件費（給与等）	18,432,641
利用料収入	8,771,605	需用費	9,272,071
自主事業収入	32,211,249	外部委託費	733,450
休業補償等	7,883,793	自主事業費	3,332,906
その他（自動販売機等）	1,234,660	その他（手数料等）	7,432,396
収入合計	54,285,307	支出合計	39,203,464

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	334 日	311 日	310 日
②利用者数（目標値）	18,294 人	13,708 人	13,708 人
③利用者数（実績値）	16,795 人	12,045 人	12,359 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）

LINEを使用した感染症対策を行なった事前チェックインなど、コロナ禍でも安全かつ使いやすい運営を行いました。LINEを導入したことでアンケートのお客様の声をより多く聞くことができるようになり、情報をもとに新規プラン・イベントを行いました。その他にもレンタル品の拡充や炊事場にゴミ袋を設置するなどお客様ファーストな取組みを行いました。

- ・新規プランの作成（12プラン）
オートサイト延長コード付き
焚火台つきオートサイト
シンク付きオートサイト
オートキャンプサイト電源無し+駐車場付き
ソロテントサイト
コールマン手ぶらプラン・コールマンW手ぶらプラン
ロゴス3ルーム手ぶらプラン
キャビン付属品付き
ハンモック付きサイト
炊事場近くオートサイト
平日ロング日帰り・サンデイキャンプ・焚き火プラン（17:00-21:00）
選べるオートサイト
- ・イベントの実施（16イベント）
日川浜チャレンジ（ハマグリチャレンジ・フィッシングチャレンジ・貝殻チャレンジ）
クイズラリーin日川浜
日川浜縁日（射的・ザリガニ釣り・どじょうすくい・焚き火・駄菓子）
キャンプ場のお仕事を手伝って
移動販売
ケバブ屋の出店
フォト撮る隊
宝さがしIN日川浜
ハロウィンイルミネーション
ハロウィン飾り作り
おぼけかぼちゃスタンプラリー
貝殻アート作り
フォトコンテスト
イルミネーション
カウントダウン大焚火
初日の出・無料あったかい飲み物提供

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
2021年4月～2022年3月
LINEを利用したWEBアンケートからの回答（チェックアウト日の19時に配信）
週や月毎にアンケートの内容を変更し、お客様の属性や行動情報の把握、ニーズを調査いたしました。
- 調査結果
回収数：1165回答

アンケートの最終質問にNPS（ネットプロモータースコア）を使用
推奨者（9・10点）510人 - 批判者（0-6点）108人=402点

利用者の約70%以上が「周りの人に当キャンプ場を薦めてくれる」ほどの満足度でありました。

良いコメントでは、スタッフの対応や炊事場・トイレの清潔さ、区画のプライベート感が高評価となりました。一方ネガティブなご意見として、近隣の工場の煙や夜間の道路や工場の騒音が多く挙げられました。

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。	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。	電話・インターネット予約により公平に行っている
	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。	神栖市指示による新規予約停止による利用者数の大幅な減少があったことで達成はできていないが昨対を超えている
	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。	新規プラン・イベント、設備の修繕や改善を行った
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	HP、予約サイト、SNS、イベントでの配布、市内の施設へパンフレットの設置を行なった
	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。	LINEを利用したアンケートを使用し、お客様の要望に即時対応できるようになった
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、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
	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・研修により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）	事業計画に基づき適切に実施しました
	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。	適切な改善により、利用者数が大幅に向上しています
	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。	タイマーや照明のLED化を行なっています
	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。

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。	利用人数の増加により売上・費用ともに増加している
	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。	新規プラン・イベントによる効果があった
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	適切な取り組みを行なった

【総合評価】	評価点	85	/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>新型コロナウイルス感染症の拡大、まん延防止等重点措置等による利用制限等の影響により利用者数が計画値を下回る結果となったが、前年度を大幅に上回る利用者数を確保できており、利用者満足度調査でも、施設の清潔さや区画のプライベート感により高い評価が得られている。</p> <p>今後も、民間のノウハウを活かし、利用者のニーズに応じた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>					

令和3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～令和4年3月31日
市の支出額	92,231,794円（指定管理料，修繕料，機械借上料，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3年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	85,281,108	人件費（給与等）	44,454,562
利用料収入	3,058,550	需用費	9,178,903
自主事業収入	10,208,599	外部委託費	23,314,274
		自主事業費	1,863,754
その他（ ）	202,953	その他（ ）	19,939,717
収入合計	98,751,210	支出合計	98,751,210

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	276 日	214 日	175 日
②利用者数（目標値）	55,000 人	55,000 人	59,617 人
③利用者数（実績値）	11,762 人	4,365 人	37,935 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"> ○子どもたちのための優れた芸術文化鑑賞会の開催 （親子映画鑑賞会「鬼滅の刃」、子ども芸術劇場） ○国内外の優れた芸術文化鑑賞会の開催 （クラシック「TSUKEMENコンサート」、シネマ歌舞伎「め組の喧嘩」上映） ○多くの市民が気軽に楽しめる芸術文化事業の開催 （映画「いのちの停車場」、「八神純子コンサート」、「三山ひろしコンサート」） ○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」、「ステージ体験会」） <p>※客席使用数を50%以下に制限するなど、新型コロナウイルス感染拡大対策をして開催しました。 ※オミクロン株が流行した為、ファミリー向け「しまじろうコンサート」は中止しました。</p> <p><取り組んだ改善策など></p> <ul style="list-style-type: none"> ○大ホールに通信用光回線を導入し、外部とのリモート通信を可能にしました。 ○ワイヤレスマイクのチャンネルを増やし、同時使用可能な本数を増やしました。 ○舞台袖に高照度の作業灯を設置し、舞台利用の安全性を向上させました。 ○リモート開催の普及により、多くの研修会に参加する事ができました。 ○大ホールと設備を無料で提供する「ステージ体験会」を企画し、潜在的なニーズの把握と利用の拡大に努めました。

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 令和3年4月1日～令和4年3月31日 施設内アンケート調査</p> <p>○調査結果 回答数196件</p> <p>○性別は？ 男性15% 女性85%</p> <p>○年齢は？ 40台13% 50台24% 60台42% 70台10% 他11%</p> <p>○職業は？ 会社員25% 自営4% 公務員6% 主婦21% パート等19% 無職15% 他10%</p> <p>○お住まいは？ 市内65% 市外35%</p> <p>○利用頻度は？ 年に2～3回程度27% 年1回程度35% 初めて13% 他25%</p> <p>○予約の仕方について やりやすい51% ふつう45% 他4%</p> <p>○施設の場所はすぐわかったか？ 非常にわかりやすかった65% まあまあわかりやすい31% 他4%</p> <p>○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83% どちらとも言えない15% 他2%</p> <p>○施設の使い勝手は良かったですか？ 非常に良かった30% まあまあ良かった61% どちらとも言えない7% 他2%</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% やや高いと感じた8% ちょうど良い80% 他8%</p> <p>○利用時間に不便はありませんか？ 不便なく利用しやすい68% 不便はあるが問題ない10% どちらとも言えない20% 他2%</p> <p>○職員の態度・言葉遣いは良かったですか？ 良い55% 普通45%</p> <p>○ご案内・説明は適切でしたか？ 適切54% ふつう45% 他1%</p> <p>○職員の対応は親切でしたか？ 親切だった50% まあまあ親切だった38% どちらとも言えない10% やや不親切2%</p> <p>○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36% まあまあ満足した58% どちらともいえない7%</p> <p>○利用者からの意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターができて良かった。 ・客席の案内表示が分かりやすかった。 ・トイレの数を増やしてほしい。 ・駐車場が少なく、探しにくかった。 ・WEB予約でも席を選べるようにしてほしい。 ・アルバイトスタッフの説明が少しわかりづらい。
--

様式1

- ・ 駐車場からの屋外通路が狭く荒れている。改修するべき。

< 対応状況 >

- ・ 自主開催のイベントについては、駐車場警備員を手配し適切な誘導が出来るよう努めています。また、施設の貸し出しでも来場予定数を確認し、駐車場と客席案内の人員を手配して頂きます。
- ・ WEB予約や決済方法についても要望に沿える形を検討しております。

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。	条例に基づき業務を遂行しました。
	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。	条例に基づき，不当な制限・優遇をせずに行いました。コロナ禍での利用制限についても公平に適用しました。
	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。	時短営業や休館要請の無い時期には収容人数を減らしたイベント利用も有りましたが，事業計画通りには行かず，減となりました。
	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。	コロナ禍でも施設を活用いただくため大ホールに専用の光通信回線を引き，リモート環境を整えました。また，施設の活用促進のため大ホールの舞台と設備を1時間無料で提供する事業を行いました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	既存の紙媒体に加え，独自のSNSや地域情報サイトに取り上げて頂くことで，効果的な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。	対話やアンケートで要望の把握に努め，可能な限り反映させるよう取り組んでいます。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適正な技術を有する職員を，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。	遠方で開催の研修でも，リモートで参加できました。
	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。	迅速に対応し，所管課に報告・相談しています。
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	自衛消防隊を組織し，訓練を実施しています。また，防災設備の修繕は最優先して行っています。
	⑪市，その他関係機関との連携は取れているか。	市教育委員会，神栖市文化協会と連携し，芸術文化の振興に取り組んでいます。また，公立文化施設協会に加盟し，他館と情報交換をしています。
	⑫設備保守点検は，事業計画等に照らし適切か。	仕様書に基づき，法定点検・自主点検ともに適切に行いました。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	施設の老朽化に対処しながら，環境美化に努めました。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	巡回点検を実施し，危険箇所の早期発見と適切な処置を行っています。
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	コロナ禍での適切な管理運営を目指し，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。	照明や空調の運転管理を適切に行い，節電に努めました。
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。	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ます。	

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。	3年度もコロナの影響が強く有り、収入・支出とも事業計画通りには行きませんでした。
	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。	制限事項の多い中、開催方法や利用方法について利用者に提案し、協議を重ねた結果、安全な形で利用顶けました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	中・長期的な視点からも意識して取り組んでいます。

【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>令和2年度に引続き、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う営業時間の短縮や休館、収容人数の制限などが大きく影響し、事業計画・収支とも目標を達成するに至らなかったと思われるが、コロナ禍での感染症対策や、利用者対応については、適切に実施されている。また、施設の利便性向上に向けて、大ホールに通信用光回線が導入されたほか、WEB予約や決裁方法の見直しなど更なる取組みが検討されている。</p> <p>今後とも、施設の適切な安全管理に努めるとともに、計画目標を見据えた創意工夫と、満足度調査や研修結果を活かしたサービス向上に努めていただきたい。</p>					

令和3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～令和4年3月31日
市の支出額	353,245,820円(指定管理料、修繕費、工事請負費)

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神之池バタールゴルフ場	11,534	東西コース(各コース18ホール)
	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
	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
	神栖市若松運動場		28,000	陸上競技場、サッカー場
	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)
	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
	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：	26	人	非常勤職員：	10	人	合計：	36	人
-------	----	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況（令和3年度）

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	336,332,000	人件費（給与等）	196,679,860
利用料収入	23,257,320	需用費	19,894,394
自主事業収入	31,893,624	外部委託費	101,090,586
		自主事業費	3,965,768

様式1

その他（雑収入）	1,096,183	その他（維持管理費）	70,948,519
収入合計	392,579,127	支出合計	392,579,127

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	284 日	261 日	326 日
②利用者数（目標値）	388,770 人	353,963 人	418,996 人
③利用者数（実績値）	224,586 人	187,007 人	353,963 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12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（ヨガ教室等9事業23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4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13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教室，大会を中止（6教室，8大会），または期日の延長，規模の縮小などして対応した。</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，春休み時期の月曜日臨時開館を行った。</p> <p>○神之池庭球場のコート6面分の洗浄を行った。</p> <p>○SNSを利用し，施設の開館状況，教室の情報，大会の結果等，市内のスポーツ情報の発信を行った。</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3年4月1日～令和4年3月31日 施設窓口でのアンケート調査</p> <p>○調査結果</p> <p>Q1 性別は？男性42人 女性68人 未記入0人</p> <p>Q2 年齢は？10代7人 20代6人 30代6人 40代14人 50代22人 60代31人 70代以上24人 未記入0人</p> <p>Q3 ご職業は？会社員20人 自営業5人 公務員1人 主婦24人 パート・アルバイト21人 大学生1人 専門学校生1人 高校生3人 小・中学生4人 無職28人 その他2人 未記入0人</p> <p>Q4 お住まいは？神栖市内100人 地区名 息栖2人 神栖3人 深芝3人 木崎3人 下幡木1人 掘割3人 平泉3人 溝口1人 大野原7人 賀1人 知手8人 知手中央4人 日川5人 奥野谷2人 柳川2人 若松1人 須田1人 砂山1人 太田2人 土合8人 矢田部3人 波崎13人 未記入23人 神栖市外10人 地区名 香取市1人 潮来市1人 鹿嶋4人 東庄町1人 銚子市2人 未記入1人</p> <p>★利用された施設はどれですか？</p> <p>Q5 海浜温水プール16人 海浜テニスコート10人 フットサル場2人 武道館50人・大道場47人・弓道場2人・小道場1人 波崎体育館10人 土合体育館18人 未記入4人</p> <p>★どのくらいの頻度で利用されますか？</p> <p>Q6 ほぼ毎日2人 週1回程度72人 月2～3回程度11人 月1回程度7人 2～3月に1回程度3人 年に2～3回3人 年に1回程度3人 はじめて0人 その他9人・週2回～3回 未記入0人</p> <p>★どのような目的・理由でご利用になりましたか？</p> <p>Q7 野球・サッカー・テニス12人 トレーニング1人 柔剣道1人 水泳18人 バレーボール・バドミントン・バスケット・卓球27人 その他・弓道2人・吹矢，ユニカール22人・教室27人 未記入0人</p> <p>★施設についてお伺いします。</p> <p>Q8 予約のしかたはやりやすかったですか？ やりやすかった34人 ふつう51人 やりづらかった2人 その他5人・予約以外での利用 未記入18人</p> <p>Q9 利用料についてどう思いますか？ 非常に高いと感じた1人 やや高いと感じた5人 ちょうど良</p>
--

様式1

い61人 やや安いと感じた8人 非常に安いと感じた13人 未記入22人
 Q10 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66人 不便があるが、利用に問題はない15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0人 未記入17人
 ★職員の対応について
 Q11 職員の態度・言葉遣いは良かったですか？ 良い60人 ふつう39人 悪い2人 未記入9人
 ※「悪い」と答えられた方は具体的にご記入ください。・職員からの挨拶がない
 Q12 ご案内・説明などは適切でしたか？ 適切57人 ふつう40人 わかりづらかった0人 未記入13人
 Q13 職員の対応は親切でしたか？ 親切だった54人 まあまあ良かった31人 どちらともいえない13人 やや不親切0人 非常に不親切0人 未記入12人
 ★施設・サービスはご満足いただけましたか？
 Q14 非常に満足した33人 まあまあ満足53人 どちらともいえない13人 やや不満2人 非常に不満0人 未記入9人
 ★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。
 Q15 ・武道館2階トイレの洋式化（2件）→市へ要望いたします・規律が厳しい・トイレを使いやすくきれいにしてほしい・施設にほこりが多い→清掃方法を指導します・ときどき雨漏りがするので直してほしい→施設管理者でできる範囲は早急に修繕したいと考えます・利用時に年齢を書くのが嫌です→新型コロナウイルス感染症対策にご協力お願いいたします・初めての利用者への用具の使用法など説明してほしい・裏の駐車場の白い線が消えてくるので何年かに一度は引き直してほしい・裏から出るための道がほしい・イベント混雑時は大変・朝7時からの営業にしてください！！・長そで、長ズボンの監視員はどうなんですか？ →冬場の室温が上がらず寒さ対策で着用しています(非常時には対応できる服装で対応していきます)・監視員の服装がひどい・更衣室に脱水機を設置してほしい→プール専用の脱水機は高額のため市に予算要望をしています・コートの時計全て時間がちがう→修理及び市に予算要望をしています・ボール貸して下さい→用具の貸出はしていません・総合サッカーBコートのパイントの所がへこんでいる→市に人工芝張替えの要望をしています・子ども向け講座で機械体操などもあるとよ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答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がある→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。	新型コロナの影響があり計画の達成は出来ていない。
	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。	利用者ニーズに応えられるよう工夫している。
	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、公社発行の文化スポーツニュース、SNSを利用している。
	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。	利用者との対話、アンケート等より要望の把握に努めている。
	⑦職員は適切に配置されているか。	適材適所配置されている。
	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。	スキルアップ向上を図るため研修会等へ参加している。
	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。	申出人の要望、苦情を聞き取り迅速に対処している。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	緊急対応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。	連携は取れている。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	年間計画通り行えている。

様式1

管理運営	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	日常清掃を行い整理整頓されている。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	特に危険が伴う箇所は早急に修繕している。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	常に管理運営業務が向上するよう改善に心掛けている。
	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。	常にゴミの少量化，環境への配慮を図っている。
	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。個人情報適正に管理され，漏えい，滅失等の事故が起きていないか。	全ての書類に記入された個人情報について，厳重に管理しており適正に管理されている。
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。	施設管理において点検，整備等入念に行っているがあまり効果がなかった。
	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	70	/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おり，今後も魅力ある事業運営に取り組むこと。また，スポーツツーリズム事業の推進については，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。利用者への接客・接遇については，改めて重要性を認識し，研修等でスキルを習得すること。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3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>					

令和3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	12,481,961円（指定管理料, 土地賃借料, 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等に伴う利用制限（新規予約受付中止及び20時までの時短営業） ・令和3年5月29日～6月16日 ・令和3年7月30日～9月30日 ・令和4年1月27日～3月21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3年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	3,000,000	人件費（給与等）	5,511,696
利用料収入	9,991,530	需用費	2,756,272
自主事業収入	0	外部委託費	2,129,960
その他（手数料等）	576,784	その他（ ）	8,165,743
休業補償等（コロナ）	3,668,390	自主事業費	0
支援金等（コロナ）	900,000	自主事業費	0
収入合計	18,136,704	支出合計	18,563,671

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	360 日	285 日	356 日
②利用者数（目標値）	65,600 人	80,000 人	80,000 人
③利用者数（実績値）	25,633 人	15,886 人	57,845 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）

- 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・追加利用)の実施により、平日の利用稼働率アップに貢献した。
- 利用者より多く寄せられている、「利用料金が高い」という意見について、平日特別料金を設け、より使いやすい金額に設定して、平日の利用者確保に努めている。
- キャンセル待ちなどの問合せ等に対して積極的に案内を行い、当サッカー場のリピートに繋がるよう、丁寧な対応を心掛けた。
- 感染症対策を実施し、来場者が安心して施設を利用できる環境を整えた。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

- 施設利用料がやや高いという声は多かったが、実際に施設を利用した満足度は高かった。温暖な気候やアクセス面の良さ、そして施設の環境が整備されていることが満足度に繋がっている。
- 利用者からの意見等
 - ・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する。
 - ・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案内に努める。
 - ・施設内の清掃が行き届いており気持ちよく利用できた→引き続き清潔な環境を維持するよう努める。

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。	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 ・緊急連絡体制を整備
	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。個人情報や適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	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	70	/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，まん延防止等重点措置等による利用制限等の影響もあり，夏期や春期における，繁忙期の利用者を確保することができず，コロナ拡大以前に比べると利用者は大幅な減少となっている。しかし，利用者の満足度調査では，スポーツしやすい温暖な気候とアクセス面，さらには人工芝の張替工事を行ったことによる施設環境の良さが満足度の向上に繋がっており，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！），スポーツツーリズム等推進事業助成金やスポーツイベント等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>					

令和3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	351,839,748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、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：	20	人	非常勤職員：	0	人	合計：	20	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和3年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	346,850,608	人件費（給与等）	
利用料収入	90,668,466	需用費	
自主事業収入		外部委託費	430,607,468
		自主事業費	
その他（ ）		その他（ ）	6,512,520
収入合計	437,519,074	支出合計	437,119,988

4 利用状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
①開館日数	273 日	253 日	260 日
②利用者数（目標値）	146,743 人	134,462 人	104,885 人
③利用者数（実績値）	159,763 人	142,913 人	216,324 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）

- ・業務水準が維持されるよう四半期毎のモニタリング会議で要求水準の履行状況の確認及び、利用者の要望に対する改善状況の確認を実施。
- ・防災安全課の市民向け次亜塩素酸消毒液の作成と配布について営業日に協力した。
- ・市民のニーズの変化を踏まえ、期ごとに事業計画を見直し、教室プログラムを設定。定員充足率68.2%を達成した(目標充足率63.0%)。
- ・利用促進や市民満足度向上のため、かみす防災アリーナまつり含め、年間合計で33イベントを実施し9,849人を集客した。
- ・新日本プロレス(未実施)、茨城ロボットの興行を誘致した。
- ・カフェで新たなメニューとして日替弁当販売を実施。

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令和4年2月16日から令和4年3月2日の期間、利用者アンケートを実施。
 配布・回収状況は、配布954枚、回収528枚、回収率55.3%。
 施設の総合満足度では、91%の方が「満足している」という高評価となった。
 主な内容として、利用者マナーへの改善要望、施設が清潔に管理されているといった意見があった。
 調査結果は、神栖市に報告のうえ、各業務責任者に結果を共有し、改善及び対応を指示。軽微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。	目標146,743人に対し利用者数159,763人を達成(目標比108.9%)。
	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68.2%を達成(目標充足率63.0%)。手ぶらで参加できるレンタルを実施。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページ、SNSを活用した広報活動、新聞折り込みチラシ、地域タウン誌及び高速バス時刻表への広告掲載等を実施。外国向けに英語版リーフレットを作成。
	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、窓口、電話、メール、WEBによる要望を受付。2月に利用者アンケートを実施。週に1回の責任者会議及び四半期毎のセルフモニタリング委員会で要望を共有し運営に反映。改善内容は月次報告書で市に報告。

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。	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。	各種マニュアルの遵守。法令改正に伴う災害時衝動対応マニュアル、避難所運営マニュアルの改定を実施。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。適宜省エネ対策会議を実施。
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し、一元管理。取扱フローを定め、これを遵守すること適切に管理。個人情報書類は鍵付きキャビネットに保管。	
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	利用料金収入、計画比122.9%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。	市民のニーズの変化を踏まえ、期ごとに事業計画を見直し、教室プログラム設定を行った。利用促進イベントを年間33開催。9,849人を集客。新聞折り込み、広報誌、SNSを活用した広報活動を実施。
	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。適宜省エネ対策会議を実施。

【総合評価】	評価点	84	/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>運営管理については、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、効果的な広報活動、利用促進に向けた多彩のイベントや催物の開催により、利用人数、稼働率、年間収支は当初の計画を上回る結果となった。</p> <p>市民の要望についても、利用者アンケート、ご意見箱、WEB、メール等で収集し対応状況を適宜、報告して改善を図った。</p> <p>施設の維持管理については、事業計画に基づいた各個別業務を実施。事業計画に基づいた日常点検、定期点検、法令点検を行い破損等による危険箇所の把握と修繕を実施。市民が安全に利用できるよう努めている。利用者が安心、快適に施設を利用できるように、要求水準どおりの機能及び性能維持した。</p>					