

様式1

令和4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	1,008,833円(備品購入費、修繕費)

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4年度)

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料		人件費(給与等)	46,532,260
利用料収入	46,746,375	需用費	1,685,459
自主事業収入		外部委託費	2,338,060
		自主事業費	126,200
その他( )		その他(保険料等)	1,431,666
収入合計	46,746,375	支出合計	52,113,645

4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	313 日	306 日	311 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)	2,727 人	2,327 人	2,045 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）

- ・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、新型コロナウイルス/インフルエンザ対策）
- ・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対策）
- ・鹿島特別支援学校実習生受入れ、一般見学、実習、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5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 17名、回収率80%
- ・実施対象者 放課後デイサービス 10名、回収率70%
- 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「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「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「デイサービスを利用させていただきとても感謝しております。職員の皆さんも暖かく手厚い介護していただきありがとうございます。」「いつもお世話になって感謝しています。本人はのぞみさんが近くなると喜ぶので楽しみにしています。」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。

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。	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4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8.7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。個別支援計画においてのモニタリング抽出を強化して、利用者・家族・関連事業所との連携共有に努めた。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	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。
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に計画。
	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帯をとり対応している。

様式1

	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（医療ケア・感染対策）利用者・家族へ適切に伝え、感染対策の徹底を継続している。
	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。
	⑰神栖市情報公開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。
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。	特別支援学校、障害者支援事業へ利用者案内し、新規受け入れを実施。当日利用キャンセル対応とし、キャンセル待ちの利用者をサービスに繋げた。
	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。

【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》          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4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	4,238,341円(車両・備品購入費、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：平日の月曜日から金曜日、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：	10	人	非常勤職員：	4	人	合計：	14	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和4年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	30,170,824
利用料収入	47,601,610	需用費	3,090,176
自主事業収入	1,895,299	外部委託費	2,753,937
		自主事業費	2,510,598
その他（ ）		その他（保険料）	1,513,555
収入合計	49,496,909	支出合計	40,039,090

4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	243 日	242 日	239 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）	5,683 人	4,878 人	4,588 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"> <li>・新型コロナ等ほか感染症予防対策の徹底、検査医療機関の情報提供、職員アルコールチェックの実施。（健康観察記録の徹底、家族への協力願い依頼等）</li> <li>・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）</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・ボランティアさんとの活動の継続。（うぐいすの会、植木の剪定、防災士による避難訓練・講座）</li> <li>・施設内外作業の増加により平均工賃UP。</li> <li>・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。</li> </ul>
---

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 R5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。R5年2月13日回収〆切</p> <p>○調査結果：実施対象者27名（就労継続支援B型 18名、生活介護 9名） 回収27名 回収率100%</p> <p>○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。</p> <p>○利用者や家族からの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年、面談をしていただき良かったです。可能なら今年も面談をしてもらいたいと思います。</li> <li>・新型コロナが心配なくなりましたら、親子（家族）参加で日帰り行事などのしめたいですね。</li> <li>・常にきめ細かくご配慮していただいて、大変感謝しております。通所を始めて丸6年が経とうとしています。慣れ親しんで充実した日々です。何かとご指導していただく事も多いと思いますが、よろしくお願ひします。</li> </ul> <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申してい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。</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3年度、契約数25人、延人数4874人（1日平均20.2人）であったが、令和4年度は契約数26人、延人数5683人（1日平均23.4人）目標値達成。他機関からの新規利用等の向上に努めた。
	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。	野外散策によりリフレッシュを兼ねた体力向上に努めた。季節の壁面等で創作意欲を高めた。
	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、不足の無い様配慮。
	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。職員の知識・技術向上を図る。
	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。	要望や苦情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。	避難訓練を毎月実施。緊急時の対応検証。（地震・風水害・不審者・Jアラート）
	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。	点検票により毎月実施。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）	常に、室内・送迎車の清掃や整理整頓を実施。建物周辺の草抜き、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実施。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・保管方法を厳重に管理している。

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。	年間を通じて目標としていた利用者数を達成でき、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4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	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
市の支出額	1,216,122,000円(指定管理料、工事費、修繕費等)

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 : 知手中央3-5-16 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】集會室、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 :	32	人	非常勤職員 :	35	人	合計 :	67	人
--------	----	---	---------	----	---	------	----	---

3 収支状況(令和4年度)

(単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	239,632,000	人件費(給与等)	165,543,658
利用料収入	218,043	需用費	28,516,286
自主事業収入	286,198	役務費	3,206,425
		委託費	4,519,713
		その他経費	6,378,797
その他( )		一般管理費	31,971,362
収入合計	240,136,241	支出合計	240,136,241

4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	359 日	317 日	270 日
②利用者数(目標値)	101,019 人	54,264 人	170,611 人
③利用者数(実績値)	141,751 人	91,835 人	54,264 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"> <li>・コロナ禍における制限があった中でも、来ていただいた方に寄り添う対応の心掛けを徹底した。また自主事業でも制限はあったが利用者に喜んでもらうため工夫を凝らすことができた。</li> <li>・状況にあった研修を行い、職員の意識と質の向上に取り組んだ。面談などでヒアリングを実施し、働きやすい職場環境作りに努めた。</li> <li>・保護者アンケートを実施し、利用者のニーズや意見を参考にし、サービスの向上に努めた。また自主事業でも利用者の意見を参考にし行った事業も多くあった。</li> <li>・うずも児童館では新館への移設、軽野児童館では改修工事と職員だけでなく施設も来館者を迎える体制を整えた。</li> </ul>
--

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○利用者アンケートを実施  
 実施対象：小学生・保護者  
 実施期間：令和5年2月6日～ 令和5年2月28日  
 回答状況：小学生 313名、 保護者 385名

○アンケート結果  
 全館を通して

【小学生】  
 Q1：児童館は楽しいか？ → 「とても楽しい」、「楽しい」が91%  
 Q2：児童館はきれいか？ → 「とてもきれい」、「きれい」が91%  
 Q3：児童館のコロナ対策は安心か？→「とても安心」、「安心」が88%  
 Q4：教室（タイム）にはどのくらい参加したいか？→「毎回参加したい」が28%、「時々参加したい」が31%  
 Q5：児童館の先生は話しやすいか？ → 「とても話しやすい」、「話しやすい」が71%

【保護者】  
 Q1：職員の対応は？→「大変満足」、「満足」が98%  
 Q2：児童館は清潔、安全に保たれているか？→「大変満足」、「満足」が99%  
 Q3：児童館のコロナ対策は安心か？：「大変安心」、「安心」が82%  
 Q4：コロナ対策の二部制運営はどうか？→「大変満足」、「満足」が83%  
 Q5：通年登録型の登録クラブと、毎月登録型の教室とどちらが参加しやすいか？→登録クラブ 17%、教室 83%

上記のとおり児童、保護者ともに児童館運営への満足度が高いことが伺える結果が得られた。これを受け引き続きサービスの質を高め、利用者により満足いただける運営を目指していく。  
 また、本アンケートでは「児童館でやって欲しいこと、追加して欲しい玩具や遊具」についても項目に加えたが、保護者からは「お母さんのくつろぎタイム（ママ中心の育児相談、癒しの時間）」「産ママ向けのイベント（ヨガなど）」など、お母さんの癒しを求める声が聞かれた。今後はこの新たなニーズも拾い上げ、ママ向けの事業の展開も検討したい。  
 また、保護者、児童の両方から児童館内での食事やおやつへの要望が複数寄せられた。5/8からコロナ5類への移行に伴い館内飲食を解禁。館ごとに定めたルールに基づき館内飲食可として運営をしていく。

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。	規程通り運営ができた
	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・公正に対応ができた
	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4年度利用者目標を大きく上回る結果となった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の拡大やサービスの向上が図られているか。	利用者の意見を取り入れること、利用者とのコミュニケーション強化を図り、利用日ではない日の行事への参加希望で既存利用者の利用が増えた。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	広報かみず、児童館HPでPR継続中。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	アンケートを通し利用者ニーズの把握に計画的に取り組んでいる。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	概ね適正に配置できている
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	定期的な研修、幅を広げるためのeラーニングを導入
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	改善可能な要望は迅速に改善。経過や対応を記録し、速やかに市へ報告の上、対応した。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	毎月避難訓練を実施し、利用者とともに緊急時の対応を検証。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	不備なく行えている
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	点検票により毎月1回実施した。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	適切に行えている
	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。	昨年度に実施できなかった行事を制限を設けながら実施した

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。	再利用、冷暖房の適正な設定が行えている
	⑰神栖市情報公開条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報に適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	適正な管理が出来ている
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	概ね計画通り
	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。	子育て支援事業のため収入の増加は困難である
	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、安全を確保できる最低限の職員体制とすることで経費を抑えた。

【総合評価】	評価点	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>児童館は学校や学年を問わず利用することができる異世代交流の場でもあることから、感染症リスクにはより注意を払うべきだが、スタッフの献身と努力により、児童館は感染症流行の渦中であっても、子どもたちに安心して遊んでもらえる環境を維持してきた。そのかいあって、利用者アンケートにあるように多くの方に安心して児童館をご利用いただいていることや、まだ感染者の多かった年度前半を含め、おおむね年間通じて前年度を上回る利用者をお迎えできたことは評価に値する。</p>					

## 令和4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	44,000,000円(指定管理料)

## 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：	5	人	非常勤職員：	8	人	合計：	13	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

## 3 収支状況(令和4年度)

(単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	44,000,000	人件費(給与等)	29,031,171
利用料収入	12,579,334	需用費	4,933,487
自主事業収入	2,250,202	外部委託費	3,929,490
		自主事業費	8,440,904
その他( )		その他(賃借料等)	6,449,607
収入合計	58,829,536	支出合計	52,784,659

## 4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	359 日	227 日	204 日
②利用者数(目標値)	9,780 人	9,770 人	9,790 人
③利用者数(実績値)	16,686 人	8,869 人	6,453 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。 グラウンドゴルフ場の利用増進の為、こまめにグラウンド整備を心がけ快適にご利用頂けるよう努めた。</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のご案内リーフレットを作成し、販売強化につなげる。</p> <p>○自主事業 シニアグラウンド・ゴルフ大会を第3回大会R4.5月25日(参加者155名)、第4回大会R4.12月7日(参加者153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3回・第4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合計12,900円の寄付を行う。</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5年2月～令和5年3月                  方法：グループ代表者の方へアンケート方式で手渡しによる配布・回収                  ○調査結果                  回答者：男性：24名 女性：27名 合計：51名（概ね30グループ相当対象）                  ○性別 男性47% 女性53%                  ○利用頻度 毎月63% 毎年31% 初めて6%                  ○利用施設 大広間88% 小広間18% 研修室14% グラウンド6%                  ○認知経路 施設で直接53% 広報誌10% 市HP10% 友人・知人24% その他8%                  ○予約案内 良かった60% 普通37% わかりづらい0%                  ○料理・味付 良かった51% 普通45% 悪かった4%                  ○料理・量 多い4% 普通96% 少ない0%                  ○料金 高い10% 普通86% 安い4%                  ○施設・サービス 大満足45% 普通55% 不満0%</p> <p>◆利用者からの意見等を記載                  ○天ぷらが粉っぽくて美味しくない。（→使用している天ぷら粉と揚げ方を改善します。）                  ○焼肉も入れて欲しい。（→その他外でバーベキューをしたいという問合せも有。検討します。）                  ○カラオケ係が欲しい。（→検討中。）                  ○デザートの上にコーヒーがあれば。（→メニューにはありますので注文して頂き対応します。）                  ○駐車場が少ない。                  ○外の看板が小さい。（→他、国道にも案内版をつけて欲しいなど、標識に関する問合せは日頃より多く設置の検討を神栖市へ要請を検討します。）</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。	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。	感染症拡大の影響でキャンセルが多く発生した
	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。	弁当の配達など、内容の多様化を図る。自主事業を増やし、イベント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。	リーフレットの作成やホームページ等で案内する
	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。	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配達など行い、収入の増加を図る試みを行った
	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	83	/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>利用料収入は、前年度より約460万円増で回復傾向にある。お弁当のテイクアウトや配達、鹿島セントラル特製のケーキやヨーグルトの販売にも少しずつ力を入れ始めており、宴会以外からの収入確保に積極的に取り組む姿勢がみえる。</p>					

様式1

令和4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	有限会社かみす葬祭
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	174,372,240円(指定管理料、清掃業務委託料、その他委託工事費等)

1 施設の概要

施設所在地	神栖市南浜1番地9及び波崎9598番地
施設の概要	<p>&lt;かみす聖苑&gt;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>&lt;はさき火葬場&gt; 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(かみす聖苑除く)

2 職員の状況

常勤職員：	7	人	非常勤職員：	8	人	合計：	15	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況(令和4年度)

(単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	92,900,000	人件費(給与等)	50,142,052
利用料収入	10,552,540	需用費	3,859,339
自主事業収入	11,164,237	外部委託費	13,356,951
		自主事業費	1,094,865
その他(利息等)	537	その他(賃借料,手数料等)	43,030,514
収入合計	114,617,314	支出合計	111,483,721

# 様式1

## 4 利用状況

	R4年度	R3年度	R2年度
①開館日数	362 日	362 日	362 日
②利用者数（目標値）	— 人	— 人	— 人
③利用者数（実績値）	127,500 人	121,500 人	119,240 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、ご会葬者の心情に配慮し、丁寧な接遇、徹底の為に、改善、研修に努めてまいりました。

○ウクライナ情勢や円相場により、物価高・エネルギー価格の急騰等厳しい状況下のもとではあるが、サービス向上に努めました。

## 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4年度も業者間との意見交換を考慮し、環境課との指導・話し合いのもと、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、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5年度繋げてまいります。

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。	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、90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。 売店売上も回復しつつあります。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	「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。
	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。 より良い斎場運営の為、管理組合との意見交換を計りました。
	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。 全日本墓園協会墓地管理士2名認定。

様式1

管理運営	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、各業務委託者と連携し、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。
収支の状況	⑰神栖市情報公開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。	市の環境課の御指導のもと、適切な利用と管理を個人情報管理士の指導により行い、漏洩は発生しておりません。
	⑱収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。売店、自主事業業務が回復しつつある。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	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。

【総合評価】	評価点	78	/100点	評価ランク	C：適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>本施設の性質上、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はまだ残っているものの、回復傾向が見られる。引き続き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>					

令和4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日から令和7年3月31日
市の支出額	181,089,762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>温泉施設 敷地面積11,229.27㎡, 延べ床面積 本館1,937.21㎡, 宿泊施設123.77㎡, キュービクル棟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>温泉施設の事業に関する業務 温泉施設の運営に関する業務 温泉施設の維持管理に関する業務</p>

2 職員の状況

常勤職員:	5	人	非常勤職員:	8	人	合計:	13	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和4年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	37,000,000	人件費（給与等）	23,993,293
物価変動分	5,027,294	需用費	39,995,305
利用料収入	29,808,390	外部委託費	1,812,100
自主事業収入	3,109,766	自主事業費	1,115,436
減免補填金	1,715,170		
その他（休業補償）	3,833,144	その他（役務費及び使用料等）	14,261,364
収入合計	80,493,764	支出合計	81,177,498

4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	259 日	98 日	240 日
②利用者数（目標値）	71,900 人	100,000 人	109,200 人
③利用者数（実績値）	71,042 人	22,203 人	52,411 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快適な環境づくりを行いました。  
○大規模改修工事を終え7月1日のリニューアルオープンに向けて、自社にて改修、リフォームを行いました。 大広間・和室の畳の張替え・会議室等の照明器具をLED化による省エネ・貴重品ロッカー、下足ロッカー、椅子、テーブル等の配置替え・外溝の除草及び緑地整備を行いました。
- ②設備管理を徹底しました。  
○設備の更新により、季節・気温に応じて細やかな設定を行い省エネを行いました。
- ③安心・安全・衛生管理を行いました。  
○レジオネラ菌等の発生防止作業(清掃、消毒の徹底)・体調不良発生時の救急要請及び対応・新型コロナ感染防止対策・抗原検査キットの配備
- ④広報の取組み  
○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行いました。  
○鹿島FM放送による当館の紹介、PR等を行いました。
- ⑤職員配置の取組み  
○適切な配置・社員教育によってサービス向上、満足度向上に努めました。
- ⑥自主事業  
○食堂は土・日曜日に手作りおにぎり等の軽食販売を行いました。  
○健康・癒しの為のヨガ教室の開催・スポーツ施設の活用(ウォーキングマシン、エアロバイク、卓球他)を行いました。  
○季節催事、行事のディスプレイ等を行いました。  
○売店では地元特産品・カミスココくんグッズの販売、地元農家の野菜の販売、利用者の要望を取入れた品揃えを行いました。

## 6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

- 実施時期 令和4年7月1日から令和5年3月31日
- 調査結果 102件
- ・利用者の年代別は 10代未満 5% 20代～30代 20% 40代～60代 45% 70代以上 30%
  - ・利用者の性別は 男性 65% 女性 35%
  - ・利用者の住まいは 神栖市内 60% 茨城県他市 20% 県外 20%
  - ・利用者の交通手段は 自家用車 90% その他 10%
  - ・利用者の利用頻度は 初めて 10% 週1～3回 40% 月1～3回 30% 年2～3回 20%
  - ・お風呂の満足度は 満足 75% やや不満 20% 不満 5%
- 利用者からの意見等
- ・リニューアル以前に利用していたお客様よりすごくきれいで清掃も行き届いて今後また利用したい。
  - ・露天風呂が広くて季節感が漂い気持ち良かった。
  - ・清掃担当のスタッフが脱衣所・浴室のこまめなチェックをされていて感心した。
  - ・サウナ室がいつも混んでいるので広くして欲しい。
  - ・刺青を入れた方が多くあまり気持ちの良いものではない。etc.....

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。	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。	計画に沿った水準です。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	ヨガ教室の開催、スポーツ器具の設置等、健康・癒しのイベント開催
	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等のSNSの情報発信を行いました。
	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。	アンケート調査等で意見・要望を把握し運営に反映致しました。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配備されています。
	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。	特に衛生面、防災面について意見交換、研修を行いました。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	迅速かつ適切に対応し、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。	常時備えています。
	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)	適切に行いました。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	優先順位を決めて、適切に修繕を行いました。
	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努めました。
	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。	節電・節水及びごみの分別化を徹底しました。
	⑰神栖市情報公開条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報に適切に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	神栖市情報公開及び個人情報保護条例の規定を遵守し、適切に管理致しました。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	エネルギー価格の高騰で電機代灯油代その他の値上りが有りました
	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。	イベントの開催、SNSでの情報発信に取り組み効果がありました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	業者選定で相見積りや省エネ及び効率の良い人員配置に努めました。

【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》                  新型コロナウイルス感染症、大規模改修工事などの影響により、利用者数が計画値を若干下回る結果となったが、リニューアルをしたこととこまめな清掃により、お客様から設備の清潔さが好評である。また、利用者満足度調査ではお風呂について満足という高い評価を得られている。                  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4年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	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	63,946,410円(指定管理料、修繕費、土地賃借料)

## 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：	6	人	合計：	12	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

## 3 収支状況（令和4年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	27,500,000	人件費（給与等）	25,923,564
物価変動分	12,248,031	需用費	48,462,157
利用料収入	48,245,000	外部委託費	4,472,140
自主事業収入	5,803,113	自主事業費	2,525,601
減免補填分	2,126,520	役員費、賃借料等	1,828,228
その他（ ）		その他（税金等）	22,347,543
収入合計	95,922,664	支出合計	105,559,233

## 4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	333 日	209 日	233 日
②利用者数（目標値）	94,050 人	99,000 人	105,000 人
③利用者数（実績値）	100,000 人	57,826 人	47,004 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"> <li>○日常業務及び日常清掃、年間の定期業務を実施しました。</li> <li>○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。</li> </ul> <p>②自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○売店の商品の充実を図り、ニーズに対応しました。</li> <li>○食堂の営業を土日祝日限定で一部再開し、メニューの考察を図りました。</li> <li>○ラウンジに75インチのテレビを設置しました。</li> <li>○1人カラオケ大会を実施して利用促進を行いました。</li> <li>○夏休みの子供プールを実施しました。</li> </ul>
---

## 様式1

- 利用者の作品写真展を開催いたしました。
- 熱波ロウリュウイベントを開催いたしました。
- 月1回キッチンカーを誘致いたしました。
- 新規薬湯の変わり湯を実施しました。
- 整体師による施術を行いました。

### ③広報

- ホームページ、Twitter、LINEを活用して施設の情報を発信しました。
- 無料ドリンク付き簡易チラシを作成し利用促進を行いました。

### ④その他

- 体調不良者発生時の訓練、災害発生時の避難誘導訓練、自衛消防訓練を実施しました。
- 省エネ対策（空調温度の調節、こまめな消灯）を行いました。
- 植栽の維持管理（季節の花をロータリーに植樹）を行いました。

## 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 令和4年4月1日から令和5年3月31日
- 調査結果 419件
- 年代 30代15%、40代18%、50代23%、60代16%、70代28%
- 性別 男性51%、女性49%
- 住まい 市内68%、市街32%
- 利用頻度 週1回39%
- 目的 サウナ63%、温泉62%（重複回答可）

### 2. 利用者からの意見等

- 天然温泉で肌がしっとりした
- 施設が広々として気持ちよく入浴できた
- 熱波ロウリュウイベントに大満足。定期開催希望
- 清掃が行き届いており気持ちよく入浴できた
- ゆっくりくつろげる設備が充実
- 利用者の声反映され改善される点は素晴らしい
- 施設がきれいで家族連れにも安心して勧められる
- スタッフの対応が親切である
- 常に見回りがされており、年配者も安心して利用できる
- 刺青の利用者が多く不快
- 脱衣室の設備が古くロッカー利用不能の箇所が多い
- 立地、場所がわかりづらい
- 道路の案内が暗くなると見えない
- 利用客のマナーが悪い
- 障害者駐車場が少ない
- 風呂場床が滑って危険
- 下駄箱と貴重品ロッカーの鍵付きが少ない

### 3. 対応等

施設利用における注意事項などは館内放送や掲示物などにより、都度ご案内を行っています。場所について電話でお問い合わせがあった場合にはスタッフが道路まで出てお迎えしています。施設の修繕が必要なものについては市と協議しています。

様式1

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。	臨時休館（施設事情3日、蒸気の不通による休館2日 計5日）で予定営業338日の所、最終営業日数は333日でした。
	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。	目標達成しました。
	④創意工夫により，魅力ある自主事業の実施等，施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	イベントの充実や利用者の目線でサービスに取り組んでいます。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページやTwitter、LINEを活用して随時情報の発信を行いました。
	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。	お客様との会話から要望を汲み取り、できる限り反映する努力を行いました。
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。	休館日を利用して技術研修を行い、時には専門家を呼んで衛生面の研修も行いました。
	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、速やかに報告しました。（毎月の報告書に記載）
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	マニュアルを作成し、事故・災害・緊急事態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。	計画を上回る実施数に改善し実行しました。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	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、適切に管理しました。
	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。	利用者層の変化に伴い客層に沿ったイベント等を実施し、好評を得ました。さらに、Twitter等の情報発信を適宜する事で新たな利用者の獲得に繋がりました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	在庫管理、発注ロット、人件費削減に大いに取り組みました。

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》 利用者数が計画値を上回る結果となった。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。 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。					

令和4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	22,029,300円（指定管理料、修繕費、工事請負等）

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) ・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> <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	<p>○施設及び設備の利用許可、並びにその他の利用に関する業務 ○施設及び設備の維持管理業務 ○運営管理業務</p>

2 職員の状況

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

3 収支状況（令和4年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	4,184,000	人件費（給与等）	21,232,404
利用料収入	5,569,645	需用費	6,008,396
自主事業収入	48,550,414	外部委託費	1,697,020
休業補償等	0	自主事業費	4,434,624
その他（自動販売機等）	2,148,424	その他（手数料等）	6,548,225
収入合計	60,452,483	支出合計	39,920,669

4 利用状況

	4年度	3年度	2年度
①開館日数	323 日	334 日	311 日
②利用者数（目標値）	15,219 人	18,294 人	13,708 人
③利用者数（実績値）	22,214 人	16,795 人	12,045 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）

昨年に引き続き、LINEを利用した感染症対策をした事前チェックインを行い、感染症予防に勤めました。また、チェックアウト時にLINEでのアンケートを行い、予約サイトの口コミ以外でもお客様の直接的なお声をいただけるようにしておりました。そのアンケート結果をもとに、場内設備や業務オペレーションの改善を継続的に実施しておりました。

毎月更新されるイベントの開催や、レンタル品の拡充、お客様により便利と感じていただけるような設備などを設置しておりました。また、遊休地となっていた受付近くの広場に新たに子供たちが遊べる広場を設置し、輪投げやモルックなどの危険を伴わない遊具の設置などを行いました。

売店で酒の販売をしてほしいとのお声を多くいただき、今年度より酒類の販売を開始いたしました。

- ・ イベントの実施（13イベント）
- 日川浜ミッションシート
- なぞときクイズアドベンチャー
- フォトコンテスト
- 移動販売
- ケバブ屋の出店
- シークラフト体験
- キャンピングビンゴ
- ロープワークチャレンジ
- かいがら風鈴作り
- 竹で火吹き棒を作ろう
- フリーキャンパス
- ゴミンピック！
- イルミネーション

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  
2022年4月～2023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）  
月毎にアンケートの内容を変更し、お客様の反応を確認していました。

○調査結果  
回答者数：1103件  
アンケートの最後に「1年以内に利用したいと思いますか？」の質問を設置しておりますが、10点満点中7点以上の方が全体の85%以上を占める結果となっております。

○利用者からの意見等を記載  
多くの方が  
設備がきれいに保たれている、接客が丁寧、イベントを何かしら毎日やっているのがいい  
とのお声をいただいております。

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。	計画通りに実施し、変更は事前申請
	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。	公平に行っていた
	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。	目標達成
	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。	オリジナルコンテンツを実施し、高評価を得る
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	適切に行った
	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。	顧客の声を直接運営に反映した
	⑦職員は適切に配置されているか。	計画通りに配置
	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。	救命講習や火災対応訓練などを含めて実施
	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。	内容を精査し、迅速に市へ報告・相談した

様式1

管理運営	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	マニュアルに沿って行うよう研修を実施し、適切な体制を確保
	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
	⑫設備保守点検は，事業計画等に照らし適切か。	計画に基づき実施
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	計画に基づき実施し、適切な状態を維持
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	適切な修繕を実施
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	改善により、利用者の増加及び顧客満足度の向上を実現
	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。	照明のLED化や、未使用箇所の照明を切るなど徹底
	⑰神栖市情報公開条例の規定を遵守し，情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報に適切に管理され，漏えい，滅失等の事故が起きていないか。	適切に管理
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。	自主事業の強化を行い、利用者が増加
	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っている

【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>オリジナルコンテンツを実施するなど積極的な取り組みにより、前年度を大幅に上回る利用者数を確保できている。また、利用者満足度調査でも、設備の清潔さやイベントの多さ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て利用者のニーズに応じた事業展開を行っていき、収益の獲得に努めていただきたい。</p>					

令和4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	令和4年4月1日から令和9年3月31日
市の支出額	協定額90,392,000円 補正額6,027,323円

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"> <li>・敷地面積 9,831.56㎡</li> <li>・建物構造 鉄骨・鉄筋コンクリート造2階建1部3階</li> <li>・延床面積 3,856.785㎡</li> <li>・大ホール 客席：固定席1,002席（1階528席，2階474席）車いすスペース12台分</li> <li>・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</li> <li>・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）</li> <li>・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）</li> <li>・開館時間 9：00～21：00</li> <li>・開設年月日 1981年5月23日</li> </ul>
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4年度）

（単位：円）

収入		支出	
指定管理料	96,216,743	人件費（給与等）	44,209,977
利用料収入	3,808,760	需用費	8,703,009
自主事業収入	22,023,847	外部委託費	39,595,936
		自主事業費	2,440,992
その他（雑収入）	297,494	その他（維持管理経費）	27,396,930
収入合計	122,346,844	支出合計	122,346,844

4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	313 日	276 日	214 日
②利用者数（目標値）	55,000 人	55,000 人	55,000 人
③利用者数（実績値）	26,978 人	11,762 人	4,365 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  
（親子映画鑑賞会「ドラえもん」、NHKおかあさんといっしょコンサート、子ども芸術劇場）
  - 国内外の優れた芸術文化鑑賞会の開催  
（和楽器演奏集団「独楽」公演）
  - 多くの市民が気軽に楽しめる芸術文化事業の開催  
（映画「大河への道」「荒野に希望の灯りをともす」、杉山清貴コンサート、福田こうへいコンサート、歌まねライブ、島津亜矢コンサート）
  - 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  
（スタインウェイピアノ体験会、ステージ体験会、ステージ祭り）
- ※ガイドラインに基づき、新型コロナウイルス感染拡大対策をして開催しました。

### <取り組んだ改善策など>

- コロナ禍でのイベント開催について、動向を注視しながら適切な対応に努めました。
- ホームページの見直しやTwitterの導入をし、SNSによる情報の発信と収集に努めました。
- 館内のWifi環境を改善し、利用者の利便性を向上させました。
- 電気代削減のため、節電に努めました。

## 6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

- 実施時期及び方法 令和4年4月1日～令和5年3月31日 施設内アンケート調査
- 調査結果 回答数224件
- 性別は？ 男性38% 女性62%
- 年齢は？ 30代3% 40代3% 50代6% 60代22% 70代64% 他2%
- 職業は？ 会社員12% 自営6% 公務員3% 主婦20% パート等13% 無職41% 他5%
- お住まいは？ 市内78% 市外22%
- 利用頻度は？ 週1回程度7% 年に2～3回程度36% 年1回程度27% 初めて9% 他21%
- 予約の仕方について やりやすい33% ふつう63% 他4%
- 施設の場所はすぐわかったか？  
非常にわかりやすかった70% まあまあわかりやすい26% 他4%
- 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87% どちらとも言えない13%
- 施設の使い勝手は良かったですか？  
非常に良かった39% まあまあ良かった57% どちらとも言えない4%
- 利用料についてどう思いますか？  
非常に高いと感じた9% やや高いと感じた10% ちょうど良い60%  
やや安いと感じた8% 非常に安いと感じた13%
- 利用時間に不便はありませんか？  
不便なく利用しやすい65% 不便はあるが問題ない20% どちらとも言えない13% 他2%
- 職員の態度・言葉遣いは良かったですか？  
良い67% 普通33%
- ご案内・説明は適切でしたか？  
適切63% ふつう37%
- 職員の対応は親切でしたか？  
親切だった63% まあまあ親切だった30% どちらとも言えない7%
- 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49% まあまあ満足した46% どちらともいえない5%
- 利用者からの意見等
  - ・もっと利用者が増えるような催事とPRをお願いします。
  - ・無料の鑑賞会を多く開催してほしい。
  - ・フリーWifiがあると良い。

### <対応状況>

- ・魅力ある事業を、なるべく少ない負担で、より多く鑑賞していただけるよう努力しています。
- ・既存のWifi環境を調査して対応エリアを広げ、案内表示も増やしました。

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。	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。	稼働状況は改善しましたが, 年度前半は収容率の制限が有り, 目標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。	新型コロナによる計画変更も有りましたが, 後半の事業を充実させることが出来ました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	SNSによる拡散を促しました。
	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。	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。	業務に適正な職員, 人数を配置しています。
	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。	外部で開催の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。	迅速に対応し, 所管課に報告しています。
	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, 加盟する公立文化施設協会と情報交換し, より良い管理運営に努めています。
	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。	新型コロナ対策を含む安全管理を継続し, 利便性の向上に努めました。
	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。	特に年度の前半は新型コロナの影響が大きく、大幅な計画変更を余儀なくされました。
	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。	イベント開催について、収容人数や大声の有無など多くの制限が有りましたが、安全を確保することで利用を促し、収入を得る事が出来ました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	費用対効果を念頭に置いて執行しています。また、設備の耐用など、長期的な経費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3年度に引続き、年度の前半は新型コロナウイルスの感染拡大に伴う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、年度後半については事業を充実させることができ、ホームページの見直しやTwitterの導入を行い、SNSによる情報の発信と収集に努めていた。加えて館内Wi-Fi環境を改善し、施設の利便性向上も行っている。</p> <p>令和5年度は新型コロナウイルスの制限も解除されコロナ以前の状況に戻るよう計画目標に基づき魅力ある興行や満足度の高い施設運営を心がけていただきたい。</p> <p>今年度だけでなく失われた約3年間を取り戻すべく、2年後、3年後までを見据えて多くの市民の方々に利用される施設を目指し、興行のみならず、運営方法をよく見直して頂けるようご協力を願いたい。</p>					

令和4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	令和4年4月1日から令和9年3月31日
市の支出額	402,794,777円(指定管理料、電気料金不足分、修繕費、工事費)

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(m <sup>2</sup> )	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	小道場、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：	26	人	非常勤職員：	8	人	合計：	34	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和4年度）

(単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	390,661,777	人件費（給与等）	198,686,349
利用料収入	30,921,360	需用費	29,032,547
自主事業収入	6,209,200	外部委託費	109,720,003
		自主事業費	4,529,827
その他（雑収入）	1,432,887	その他（維持管理費）	87,256,498
収入合計	429,225,224	支出合計	429,225,224

4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	326 日	284 日	261 日
②利用者数（目標値）	437,970 人	388,770 人	353,963 人
③利用者数（実績値）	297,831 人	224,586 人	187,007 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11教室）  
 ○地域住民の心身にわたる健康の保持増進及び体力向上のための事業の開催（下肢筋力向上トレーニング教室等10事業28教室）  
 ○生涯にわたりスポーツに親しむことができる事業の開催（テニス教室等5事業6教室）  
 ○市民の相互交流を深め、地域社会における新たな連携を促進する事業の開催（男子ソフトボール大会等18大会）  
 <取り組んだ改善策等>  
 ○弊社発行の文化スポーツニュースの新聞折り込み、SNS・「広報かみす」等を利用しスポーツ教室や大会等の情報発信を行った  
 ○夏休み、春休みの長期休暇期間中の月曜を臨時営業を行い市内の子どもたちのスポーツ推進、スポーツツーリズム事業に寄与した

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4年4月1日～令和5年3月31日 施設窓口でのアンケート調査  
 ○調査結果  
 Q1 性別は？ 男性53人 女性65人 未記入2人  
 Q2 年齢は？ 10代16人 20代17人 30代18人 40代21人 50代12人 60代17人 70代以上17人 未記入2人  
 Q3 ご職業は？ 会社員42人 自営業9人 公務員3人 主婦20人 パート・アルバイト13人 大学生1人 高校生1人 高校生4人 小・中学生9人 無職11人 その他2人 未記入5人  
 Q4 お住まいは？ 神栖市内109人 地区名 息栖1人 神栖1人 深芝7人 木崎1人 下幡木2人 掘割1人 平泉5人 溝口1人 大野原7人 筒井2人 知手6人 知手中央8人 日川2人 南浜1人 溝口1人 横瀬1人 田畑1人 こぼと1人 柳川3人 若松中央2人 須田2人 土合3人 太田2人 土合本町1人 矢田部1人 土合北1人 波崎12人 土合南2人 別所2人 土合東1人 本郷1人 土合中央1人 相生1人 旧神栖地区 1人 未記入24人  
 神栖市外 7人 地区名 香取市1人 潮来市3人 鹿嶋1人 東京八王子1人 未記入1人  
 ★利用された施設はどれですか？  
 Q5 海浜温水プール20人 海浜テニスコート13人 総合公園フットサル場1人 総合公園サッカー場1人 武道館33人（大道場15人・弓道場11人・小道場7人） 市民体育館6人 波崎体育館14人（競技場12人・卓球室2人） 土合体育館18人（競技場17人・Cジム1人） レンタサイクル1人 未記入11人 その他2人（公社1人・？と記入1人）  
 ★どのくらいの頻度で利用されますか？  
 Q6 ほぼ毎日3人 週1回程度74人 月2～3回程度14人 月1回程度7人 2～3月に1回程度0人 年に2～3回4人 年に1回程度0人 はじめて2人 その他13人（週2回～3回） 未記入3人  
 ★どのような目的・理由でご利用になりましたか？  
 Q7 野球・サッカー・テニス16人 トレーニング4人 柔剣道8人 水泳23人 バレーボール・バドミントン・バスケット・卓球22人 その他・弓道11人 レンタサイクル1人 教室30人 未記入5人  
 ★施設についてお伺いします。  
 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58人 ふつう42人 やりづらかった1人 未記入19人  
 Q9 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13人 ちょうど良い55人 やや安いと感じた12人 非常に安いと感じた22人 未記入14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78人 不便があるが、利用に問題はない19人 どちらともいえない13人 不便があり、少し利用しにくい2人 不便で利用しにくい0人 未記入8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？

## 様式1

良い82人 ふつう35人 悪い0人 未記入3人  
Q12 ご案内・説明などは適切でしたか？  
適切78人 ふつう38人 わかりづらかった1人 未記入3人  
Q13 職員の対応は親切でしたか？  
親切だった81人 まあまあ良かった29人 どちらともいえない7人 やや不親切0人 非常に不親切0人 未記入3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55人 まあまあ満足46人 どちらともいえない10人 やや不満2人 非常に不満1人 未記入6人  
○利用者からの意見等を記載  
Q15  
・ネット予約にしてほしい。  
→いばらき公共予約システムで予約可能です。  
・利用時間を30分単位にしてほしい。  
・雨漏りはその後どうなりましたか？（2件）  
→市へ要望していきます。  
・水まわり（トイレ）が老朽化で流れが悪いのでリフォームしてほしい。  
・矢止め板サビが多いので塗装が必要。  
・屋根裏の木が枯れている。（弓取り道）  
・施設が汚い。メンテナンスして綺麗にしてほしい。  
・レンタサイクルの利用を池の周りだけでなく自己責任において外も走りたい。  
・武道館女子トイレのカギが閉まりづらい。  
・200円はミリオック的です。これからも続けてください。  
・脱水機ほしい。  
→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きます。  
・プールの水が汚い。  
→年2回のプール水交換や水中掃除機での清掃などを行ってはいますが、利用者が多い時はろ過機の機能だけでは間に合いません。水中清掃を適宜行っていきます。  
・職員さんが結露落としのためにボールを投げるのがかわいそう。膜を二重にするか膜に熱源をつけると結露せずに済むのではないかと？  
・いつもすばらしくうらやましい施設だと思って市外から利用しています。  
・音楽がうるさくて子連れの際など困るので曲調（おちついた系）全切声、レイブっぽくないもの、音量、音質改善したらさらによいかと思います。  
※レイブ…ダンス音楽を一晚中流す大規模な音楽イベントのこと。  
→アクアビクス教室を行っているときと思われます。利用者にも開催日をわかりやすくお知らせして理解を求めています。  
・掃除の方もいつも気持ちよく感謝しています。  
・夜暗い。  
→節電対策で60%点灯を行っています。  
・また来ます。直してほしいところはありません。  
・料金額をもっと安くしてほしいです。  
・もう少しプール水の量をへらして。  
→設備の問題で水量は変えられません。  
・プールに入るとき体温を測りますが自動の体温計（スタンド式）を置いてほしい。  
→感染拡大防止対策でご自宅での健康チェックをお願いしています。事前に検温されていないお客様にはハンドタイプの赤外線検温装置にて対応させていただいております。  
・トイレをウォシュレットにしてほしいです。  
→ほかの施設も確認して市と相談していきます。  
・子どもとよくきます。おもちゃがうきわしか持ち込めないのが、悪いことはさせないので持ち込み可にしてほしいです。  
→思わぬトラブルになる場合もあるので、ご遠慮いただいています。  
・水中ウォーキングでお世話になっております。先生方、今後もお世話になります。  
・水が冷たい（2月2日）凍えてしまう。  
→2月2日の水温は最低29.2℃（午前7時台）最高30.0℃（午前10時台）でした。平年並みの水温です。（冬場は室温が上がりづらく寒いので冷たく感じられたと思います）  
・シャワー室にカーテンが欲しい。  
→シャワー室は水着を着用した上での利用を想定しているため、カーテンを設置していません。  
・天気の良い日は水温が上がらないので何とか工夫して温水プールの良さを発揮してほしい。  
→冬場等の外気温が低い日は室温も上がりづらくなります。現状の設備の能力の限界もあり難しくなっています。  
・アイスがもっと欲しい。  
・いつも気持ちよく利用させてもらっています。  
・キャンセル料が必ずかかるのではなく、場合によってはなくしてほしい。  
→キャンセル料がかかる期間であっても天候不良の場合等はキャンセル料はいただいています。  
・時計直して欲しい。  
→修繕及び市へ予算要望をしていきます。

様式1

関東大会も行われる大きなコート、せっかくこんないいコートなんだから、もう少し綺麗にしてほしい。夜4コートしか使えないのがちょっと残念です。遠くから来ているから使えないとイライラする。→コート整備等さらに気を付けていきます。また照明設備に関しては現在市で検討していただいています。

- ・テニス場にゴミが散乱していた。昨日強風だったがあれはひどい。職員や清掃員は毎日数回巡回していないのか、カギは開いたままだし、あれでは落とし物・忘れ物も持っていかれてします。でも安いから仕方なく今後も使います。
- 巡回清掃気を付けて行っていきます。
- ・テニスコートの料金を安くしてください。
- ・総合公園サッカー場を少年団でつかった。
- ・総合公園フットサル場でボールは貸してほしい。
- 道具は利用者に用意していただいています。
- ・ジュニアヒップホップダンス教室が楽しかったようで来年も参加したいと言っていました。楽しい時間をありがとうございました。
- ・いつも職員の方が親切に対応してくださりました。
- ・土合体育館のスリッパを新しくしてほしいです。
- 検討します。
- ・土合体育館の洋式トイレを増やしてほしいです。
- 市に要望しております。
- ・波崎体育館卓球室にエアコンをつけてほしいです。（2件）
- 市に相談します。
- ・波崎体育館のトレーニング器具を新しくしてほしいです。
- 市に要望しております。
- ・どのような利用方法があるかわからないから利用例がほしいです。
- 受付窓口や電話にてご説明いたします。
- ・教室の電話申し込みを続けてほしいです。
- 検討します。
- ・太極拳の教室を開講してほしいです。
- 検討します。

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。	条例どおり守られている
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	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。	年度の前半は新型コロナの影響があり計画より少数であった
	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。	市民のニーズに合わせて自主事業の実施、サービス向上を図っている
	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、公社HP、SNSを利用し広報活動を行った
	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。	アンケート調査、窓口対応により要望を把握し運営に努めている
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適材適所に配置している
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	スポーツ施設協会主催の講習会等に職員参加させスキルアップを図っている
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	可能な限り迅速に対応し、予算等で無理な場合は市へ報告している
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	緊急対応マニュアルを常備している
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	定例会を行うなど連携は取れている
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	計画通り適切に行っている
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	日常清掃、点検等で行き届いている
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	危険な場合は早急に対応し、予算によっては市へ要望し適切に対応している
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	常にサービス向上を念頭に置き管理運営に取り組んでいる
	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。	利用者に節電、節水、ゴミの持ち帰りの呼びかけを行っている

様式1

	⑰神栖市情報公開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。	収集した個人情報適切に管理し事故は起きていない
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に執行し余剰金が発生した場合は市へ返納している
	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。	自主事業の告知をSNS、HPで行い参加者増となっている
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	職員による自主事業講師、施設管理を実施し経費削減に努めている

【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、工夫を凝らして市民のライフステージに応じた教室を実施しており、ニーズの高い教室については複数回開催するなど、市民の交流を深めることを目的とした各種事業を展開し、利用者の増加を図っている。また、スポーツツーリズム事業においても、市と連携し市民利用とのバランスを図りながら、集客に協力している。</p> <p>利用者サービスについては、接遇面で向上が見受けられるものの、改めて重要性を認識し、市民目線に立った親切で質の高い行政サービスの一層の向上を目指して研修等により積極的にスキル向上を図られたい。</p> <p>維持管理については、市民が安全に利用できるよう、適宜、施設の補修を行うなど適切に対応している。</p> <p>収支状況については、新型コロナウイルス感染症対策による人数制限などの影響を受けながらも、年度途中の規制緩和の影響により前年度より利用料の増加となっている。また、支出の面では、維持管理や自主事業講師を職員自らが行うなど、経費の削減に努めている。昨今のエネルギーコストの急激な上昇により、光熱水費不足相当分の委託料を追加で支払ったところであるがやむを得ないものであり、その他の支出については計画の予算内で適正に執行している。</p> <p>以上のことから令和4度については、計画どおり実施されており適正である。</p>					

## 令和4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	13,853,143 円（指定管理料、土地賃借料、工事、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

## 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4年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	3,000,000	人件費（給与等）	5,802,308
利用料収入	16,479,340	需用費	4,698,064
自主事業収入	0	外部委託費	2,420,796
市減免負担金	419,450	自主事業費	0
その他（手数料等）	727,360	その他（役務費等）	7,658,409
収入合計	20,626,150	支出合計	20,579,577

## 4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	360 日	360 日	285 日
②利用者数（目標値）	70,000 人	65,600 人	80,000 人
③利用者数（実績値）	51,950 人	25,633 人	15,886 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>○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。</p> <p>○利用者より多く寄せられている、「利用料金が低い」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。</p> <p>○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、当サッカー場のレポートに繋がるよう丁寧な対応を心掛けた。</p> <p>○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。</p> <p>○電子申請手続きを導入し、利用者により気軽に施設を利用してもらえるよう努めている。</p> <p>○ネット検索におけるキーワード対策ツールを利用し、施設の情報を積極的に発信している。</p>
---

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、施設利用後の満足度調査では料金相当の施設との評価を得た。→ 平日特別料金を設定し、気軽に利用してもらえるよう取り組んでいる。
○ 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の案内に努める。
○ 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。
○ 備品が充実している → ベンチや机など劣化している物は修繕しながら快適に使用できるよう管理する。

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。	コロナ禍での状況より少しずつ回復してきている
	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。	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。	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	73	/100点	評価ランク	C：適正である
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>当該年度も、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた厳しい環境下での管理運営でした。利用料収入の大半を占める大学生のクラブやサークル等の合宿は、大学側の活動規制により大きく減少。また、昨今の経済情勢に伴う光熱費などの高騰により、当初見込んでいたおよそ2倍の需用費が支出されました。</p> <p>経営が厳しい状況でしたが、平日特別料金の設定や利用見込み者に対しての空き状況等の地道な案内等を行い、それらの周知活動が実を結んだ春時期では、想定をはるかに超える誘客を実現することができました。さらには、当該施設職員が可能な限り環境整備を行い、外部委託費等の経費を削減するなど、年間を通じての収入は支出を上回るものとなりました。</p> <p>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で一定の評価を得ています。引き続き、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、当該施設のPRに努めていただきたいと思います。</p>					

## 令和4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	348,470,668円(指定管理料、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4年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	340,855,932	人件費（給与等）	
利用料収入	103,666,830	需用費	
自主事業収入		外部委託費	426,981,735
		自主事業費	
その他		その他	6,600,260
収入合計	444,522,762	支出合計	433,581,995

#### 4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度
①開館日数	312 日	273 日	253 日
②利用者数（目標値）	151,423 人	146,743 人	134,462 人
③利用者数（実績値）	230,277 人	159,763 人	142,913 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。

・かみす防災アリーナまつりや神飯フェス、神栖中央公園クリーンウォークイベントなどを開催し、神栖中央公園も使用しながらイベント規模の拡大やクリーン活動の啓発に努めた。

・茨城ロボットの興行を誘致。適宜駐車場の整備・案内などに協力し、2日間の開催で合計6,200名が観戦者として来館した。

#### 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5年2月16日から令和5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1,013枚、回収451枚、回収率44.5%。

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、館内が清潔で整備されてよい、開館時間を延長して欲しい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。	開館日数、開館時間は事業計画通り実施。
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	受付予約規定、利用規則を遵守。年度施設調整会議で年度の団体利用調整を実施。いばらき公共施設予約システム活用。
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	目標151,423人に対し利用者数230,277人を達成(目標比152.1%)。
	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81プログラム実施し、平均定員充足率66.3%を達成(目標定員充足率67.0%、提案は63%を目標値としていたが、本年度より67%に変更)。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。大規模イベント時はチラシ及び記事の作成を業者に依頼し、宣伝広告を実施。
	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、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。
	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。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。

様式1

管理運営	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。7月、9月に神栖中央公園クリーンウォークイベントを実施。
	⑰神栖市情報公開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。	個人情報一覧表を作成し、一元管理。取扱フローを定め、これを遵守しながら適切に管理。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146.2%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、教室プログラム設定を行った。利用促進イベントとして各種イベントを開催した。神栖市観光振興課と連携し、スポーツツーリズムの合宿利用、大会誘致を行った。
	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。適宜省エネ対策会議を実施。

【総合評価】	評価点	82	/100点	評価ランク	B：やや優れている
<p>《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策による制限を受けつつも、魅力ある自主事業の展開やイベント誘致、あらゆる媒体を利用した情報発信を行うことにより、多数の利用者を集客し、当初の計画である利用人数、稼働率、年間収支を大幅に上回る結果となった。</p> <p>維持管理については、昨今の急激なエネルギーコスト上昇により、要所の省エネ対策を図りつつも、サービスの低下に繋がることのないようバランスを図りながら維持管理を行っている。</p> <p>利用者サービスについては、意見や要望を的確に把握し、厳しい意見等についても適切な接遇等により指定管理者の範囲で対応ができています。また、運営に支障のない範囲で利用者の要望に応えるように改善ができています。</p> <p>災害対応として、令和4年度は避難所の受入れ対応は無かったが、年2回の災害・防災訓練を実施し災害に備えるとともに、3月に実施した「かみす防災アリーナ祭り」において防災展示ブースを設置するなど、市民に防災拠点としての認知度向上に努めた。</p>					