

令和5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	833,305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
	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：5人	合計：15人
----------	----------	--------

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	49,002,249
利用料収入	49,677,105	需用費	1,817,003
自主事業収入		外部委託費	3,751,182
		自主事業費	152,400
その他		その他（保険料等）	1,135,525
収入合計	49,677,105	支出合計	55,858,359

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	312 日	313 日	306 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）	2,820 人	2,727 人	2,327 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）

- ・職員健康管理、施設内整備消毒、利用者、家族、関連事業所との共有感染対策
- ・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（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、レクリエーション・体幹ストレッチ運動を実施
- ・家族交流会（のぞみキッチン食事会）
- ・地域ボランティアとの交流
- ・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6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 19名、回収率84%
 - ・実施対象者 放課後デイサービス 10名、回収率60%
- 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「就労施設では1日過ごす事が出来なかったが、過ごせるようになり嬉しいです。いつも助けてくれてありがとう」等、意見等はHPで公表
- 事業所評価の集計結果、事業者の自己評価、HPにて公表

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。	利用者の利用を不当に制限、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5年度利用者1日平均は生活介護8名。目標値に達成はできずも利用者実績は前年度より上回ることができた。
	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、レクリエ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図り支援を行った。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	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。	モニタリング等で、要望や支援ニーズを把握し個別計画へ反映。関連期間等と連帯を図り満足度を高めた。

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。	茨城県主催、地域主催、権利擁護・虐待研修、業務継続計画（感染・災害等）WEB研修等へ参加した。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	改善可能な要望は迅速に改善。経過や対応を記録し速やかに市、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している。
	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している。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	市と連帯をとり施設設備等の点検を適切に実施している。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	日々の室内掃除や定期的な玄関周辺の清掃をしている。
	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。
	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、利用者・家族が安心して施設利用ができるように、感染対策を継続している。
	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。
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。職員間では個人情報の取り扱いに留意している。
	⑱収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があつたか。	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経費削減に向けた取組がされているか。	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へのサービスに繋げた。 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	81	/100点	評価ランク	B：やや優れている
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 利用者や家族が、安心して入浴及び施設利用ができるよう、感染症対策や施設の清潔保持に取り組んでいます。また、安全確保しながらも職員ローテーションを工夫するなど、経費削減に積極的に取り組む姿勢がみられます。					

令和5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	101,550円（修繕費、入場料）

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：7人	非常勤職員：5人	合計：12人
---------	----------	--------

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	32,185,162
利用料収入	44,768,772	需用費	2,557,979
自主事業収入	2,157,963	外部委託費	3,618,544
		自主事業費	2,104,180
その他		その他（保険料）	830,850
収入合計	46,926,735	支出合計	41,296,715

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	243 日	243 日	242 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）	5,260 人	5,683 人	4,878 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）

- ・感染症予防対策の徹底、職員は健康観察記録を含むアルコールチェックの実施。
- ・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。（うぐいすの会、メイク講座・ゆるゆる体操）
- ・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研修を実施。市の講座に参加。
- ・利用者アンケートの「家族参加の行事の取り入れ」要望として家族参加のウォーク会を計画し、家族間の交流、親睦を図る事を目的として実施。

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：R6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。R6年2月13日回収〆切
- 調査結果：実施対象者25名（就労継続支援B型 17名、生活介護 8名） 回収25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】●指定管理者が変わっても利用者に影響がないよう宜しくお願いします。●大きな作業所ですので、今後も同じ形態で進んでほしいと思っています。➡【回答】指定管理者が変更になりましたが、利用者様の皆様に対して影響がないように、これまで通りにサービスを提供してまいりますので、安心してご利用くださるようお願いいたします。
- 日中、入口ドアに施錠はしないのでしょうか？不審者対策について防護や訓練等がありますか？➡【回答】不審者訓練については、年に1～2回程度ですが、職員が不審者役になり訓練をおこなっています。職員は、不審者に刺激をあたえないような対応の仕方や利用者様が動揺しないように職員間で「合言葉」を活用して情報共有し利用者様及び職員の安全確保を最優先に考えています。対応方法として不審者に退去や移動を求める、利用者をその場に待機させる、直ちに避難誘導などを判断しておこなう訓練です。不審者対策についての入口ドア施錠ですが、通常は施錠していません。ただし神栖市や他機関からの情報が入った場合は、玄関ドア、門扉すべてを施錠しています。
- 【きぼうの家より】利用者様にとって、きぼうの家に通所するのが一番の楽しみとだけいただけるように、職員一同一丸となって利用者様を迎え、サポートしてまいりたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。

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。	使用日数、使用期間等守り運営している。
	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。	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5年度は契約数25人、延人数5,260(1日平均21.7人)であった。事業目標値には至らなかった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	野外活動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。

様式1

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をしている。利用者へ不利益、不足の無い様配慮している。
	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。	オンライン研修や講義等に参加した。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している。経過や対応を記録し、速やかに市へ報告している。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	避難訓練を毎月実施。緊急時の対応訓練(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している。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	点検票により毎月実施している。設備不良を発見時は市へ報告している。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	常時、室内・送迎車の清掃や整理整頓を実施している。建物周辺の草抜き、植栽を定期的実施している。
	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。	感染症予防対策での行事实施。利用者満足度を上げた。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	節電を心掛ける。紙類や制作品を再利用する。
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。
	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、経費は利用者収入の範囲と留め、資産経費節約等を図った。
	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
《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》 利用者や家族が安心して施設を利用できるよう、感染症対策がなされています。また、自主事業に積極的に取り組み、収入が増益しています。					

令和5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	こども家庭課
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	312,038,892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 : 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ともに、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： 36 人	合計： 68 人
------------	-------------	----------

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	241,412,000	人件費（給与等）	163,585,906
利用料収入	270,203	需用費	28,922,144
自主事業収入	179,960	自主事業費	564,859
		外部委託費	5,028,530
		役務費	5,311,276
その他		その他（経費）	38,449,448
収入合計	241,862,163	支出合計	241,862,163

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	360 日	359 日	317 日
②利用者数（目標値）	155,926 人	101,019 人	54,264 人
③利用者数（実績値）	179,869 人	141,751 人	91,835 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）

●新型コロナウイルス感染症が令和5年5月8日に5類に移行したことを受け、館内飲食の再開、大型イベントや飲食を伴うイベントの再開等、利用者のニーズに応える運営に努めた。来館者に喜んでもらえるよう工夫を凝らしたイベントには多数の参加があり、大いに満足していただくことができた。 ●館長会議の際などに定期的に研修を実施し、職員の資質向上に取り組んだ。また、必要に応じて職員と面談によるヒアリングを行い、働きやすい職場環境づくりに努めた。 ●児童・保護者に対しアンケート調査を実施。利用者のニーズや意見を参考にし、サービス向上に努めるとともに、自主事業にも意見を反映させた。 ●9月からうずも児童館にて開始したマタニティセミナー「かんがるータイム」については、より多くの妊婦さんの参加につながるよう周知方法を継続的に模索した。併せて外部講師による講座内容の充実を図った。

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6年2月1日～令和6年2月29日 回答状況：小学生 393名、 保護者 425名 ○アンケート結果 全館を通して 【小学生】 Q1：児童館の利用頻度→「週3日以上」が15.2%、「週1～2回」が32.6% 半数近い児童が週1回以上利用。 Q2：児童館は楽しいか？→「とても楽しい」「楽しい」が 84.3% Q3：児童館はきれいか？→「とてもきれい」「きれい」が 82.4% Q4：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 80.5% Q5：災害時の児童館の避難方法を知っているか？→「知っている」が 54.5% 「知らない」が 45.5% 【保護者】 Q1：児童館の利用頻度→「週3日以上」が10.6%、「週1～2回」が41.7% 半数以上の保護者が週1回以上利用。 Q2：職員の対応や態度→「とてもよい」「よい」が 95.9% Q3：児童館の雰囲気、環境は？→「とても好ましい」「好ましい」が 95.5% Q4：イベント情報等の入手経路→「子育てアプリ」が 18.8% 「児童館HP」が 33.1% 「館内掲示物」が37.5% Q5：災害発生時の緊急避難先の認知度→「知っている」が 35.3% 「知らない」が 64.7% ●児童、保護者ともに高い頻度で児童館を利用いただいていること、及び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、引き続き利用者により一層ご満足いただけるような運営を目指していく。 ●「児童館でやって欲しいこと」の項目では、イベントの実施を求める声が多数寄せられた。これを受け令和6年度も引き続き季節ごとの大きなイベントを充実させていく。また、今年度、平泉児童センターで実施した移動動物園については次年度も実施して欲しいとの要望が上がったことを受け、恒例行事化することを検討していく。 ●児童・保護者の両方からダンスをしたいという要望が多く上がったことから、うずも児童館においては引き続き登録クラブとしてダンス教室を実施していく。 ●イベント情報を児童館HP、及び館内掲示物から入手されている利用者が半数以上であることを受け、今後もタイムリーなHPでの告知、及び掲示物の充実を図っていく。 ●災害時の避難方法及び緊急避難先の認知度を上げるため、館内入口に緊急避難場所を掲示した。今後は避難訓練への参加者増を目指していく。	
---	--

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5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、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	利用者の意見を取り入れること、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。	広報かみす、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。
	⑦職員は適切に配置されているか。	配置しているが教育が進んでいない。
	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。	経過や対応を記録し速やかに市への報告の上、対応した。

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。	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している。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	不備なく行えている。
	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。
	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
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。	適正な管理が出来ている。
	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	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》 利用数の増加については、新型コロナウイルス感染症が5月から5類感染症になったこともあるが、指定管理者がこれまで利用者が安心して過ごせる環境づくりや関係づくりを継続的に取り組んだことが、結果に大きくつながったと感じている。イベントも本格的に再開し、利用者が楽しんでもらえるよう創意工夫を凝らしていることがうかがえる。また、新たに妊婦向けの講座を始めるなど、利用者拡大に向けた取り組みについても評価できる。職員教育について不十分としていることから、自社の社員研修制度等を活用し、利用者と職員がよりよい関係を築けるようにしていただきたい。					

様式1

令和5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	46,310,000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	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：	6人	非常勤職員：	8人	合計：	14人
-------	----	--------	----	-----	-----

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	44,000,000	人件費（給与等）	27,101,178
利用料収入	15,133,160	需用費	4,888,884
自主事業収入	2,544,432	外部委託費	3,673,240
		自主事業費	11,218,662
その他		その他（賃借料等）	6,201,604
収入合計	61,677,592	支出合計	53,083,568

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	360日	365日	227日
②利用者数（目標値）	9,800人	9,780人	9,770人
③利用者数（実績値）	16,814人	16,686人	8,869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）

○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。 ○広報 ホームページは更新し、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。 ○自主事業 シニアグラウンド・ゴルフ大会を第5回大会R5.5月24日(参加者166名)、第6回大会R5.11月29日(参加者147名)神栖市グラウンド・ゴルフ協会協力のもと開催。 ○地域貢献 第5回・第6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。

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

◇実施時期及び方法 実施時期：令和6年2月～令和6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：21名 女性：58名 合計：79名（概ね42グループ相当対象） ○性別 男性27% 女性73% ○利用頻度 毎月66% 毎年34% 初めて0% ○利用施設 大広間89% 小広間17% 研修室15% グラウンド6% ○認知経路 施設で直接55% 広報誌10% 市HP10% 友人・知人19% その他6% ○予約案内 良かった63% 普通37% わかりづらい0% ○料理・味付 良かった43% 普通54% 悪かった3% ○料理・量 多い14% 普通86% 少ない0% ○料金 高い8% 普通68% 安い24% ○施設・サービス 大満足45% 普通55% 不満0% ◇利用者からの意見等を記載 ○カラオケ係が欲しい（→検討中） ○座敷からテーブル席になったものの座高が合わない（→座布団、クッションを常備おいて対応中） ○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） ○やってほしいイベント：輪投げ大会・カラオケ大会・将棋大会など

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。	急なキャンセル等は、減少した事業計画に近い水準を維持した。
	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。	弊社独自の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。	普通救命講習を実施し従業員の技術向上を図った。
	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に遵守し、年2回の消防訓練を実施した。
	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・ゴルフ協会と連携している。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法令、年度計画書に基づき、計画通り実施した。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	日常、定期清掃にて巡回と清掃を実施している。
	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。
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。	法令に遵守し、適切に管理している。
	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つたか。	宴会以外の弁当のテイクアウトや配達などを行い、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	78	/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。今後も利用者増に繋がる運営に努めてもらいたい。					

様式1

令和5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、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	140,899,162円

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	<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 <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
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：	7人	合計：	14人
-------	----	--------	----	-----	-----

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	92,900,000	人件費（給与等）	51,577,637
利用料収入	11,741,280	需用費	3,884,626
自主事業収入	6,155,020	外部委託費	13,831,794
		自主事業費	1,277,164
その他		その他（賃借料、手数料等）	39,974,153
収入合計	110,796,300	支出合計	110,545,374

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	363 日	362 日	362 日
②利用者数（目標値）	— 人	— 人	— 人
③利用者数（実績値）	135,000 人	127,500 人	121,500 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。

○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。

○ロシア・ウクライナ・中東パレスチナ情勢や円安・ドル高により、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5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、令和6年度繋げてまいります。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	施設運営管理の厳守を行いました。
	②予約・利用許可等、利用者への対応は公平・公正に行われているか。	予約受付時間の厳守と予約情報サイトの運営ならびに、社員教育を徹底し公平・公正に行いました。
	③利用者数の状況は、計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	施設利用者数及び稼働率等は概ね達成水準にあります。 新型コロナウイルス感染症も5類となり、式場利用、来場者数も増加となりつつあります。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	施設利用者の安心、安全を第一と考え、館内設備の充実を図りました。 はさき火葬場の売店業務の充実を図り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図りました。

様式1

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	火葬業務や葬儀習慣を熟知した社員、職員が管理運営に必要な資格を取得し、適切な人員配置を図っております。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	知識、技術向上のため火葬管理者研修会、火葬場指定管理者セミナー、個人情報保護士、食品衛生責任者講習会及び消防・救急・危険物等の講習、研修に参加しました。 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。
	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。施設の老朽化に伴ない、発生件数が増加しています。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	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神栖市情報公開条例の規定を遵守し、情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報に適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	市の環境課の御指導のもと、適切な利用と管理を個人情報管理士の指導により行い、漏洩は発生しておりません。

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います。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	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、再雇用により努め更なる経費削減を行いました。

【総合評価】	評価点	76	/100点	評価ランク	C：適正である
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 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。 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。					

令和5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	54,986,512円（指定管理料、工事請負費、土地賃借料等）

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	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（障害者用2台含む。） 駐輪場 1か所 住民のリフレッシュ及びレクリエーション施設として平成10年に開設し、ふれあい と交流、更には広域的な利用の促進を図り、観光振興に資する。 営業時間：午前10時から午後9時 休館日：毎月第3月曜日、年末年始
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： 7 人	合計： 13 人
-----------	------------	----------

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	37,000,000	人件費（給与等）	25,299,918
指定管理料(物価変動分)	1,276,680	需用費	44,425,654
利用料収入	46,806,760	外部委託費	1,587,700
自主事業収入	6,337,343	自主事業費	2,735,843
減免補填金	2,275,230		
その他		その他（役務費及び使用料）	17,318,706
収入合計	93,696,013	支出合計	91,367,821

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	348 日	259 日	98 日
②利用者数（目標値）	103,500 人	71,900 人	100,000 人
③利用者数（実績値）	107,230 人	71,042 人	22,203 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施設管理の徹底
○日常業務及び日常清掃、年間の定期点検等を実施いたしました。
○空調設備を季節・気温に応じて空調温度の設定を行い省エネに取り組みました。
②衛生管理の徹底
○レジオネラ菌等の発生防止作業(清掃、消毒の徹底)
③自主営業
○売店の商品の充実を図り、毎月特価品の販売をしてお客様のニーズに対応しました。
○食堂の営業は再開出来ました。
○カラオケ発表会を開催いたしました。（参加者50名）
○キッチンカーの出店者を誘致しました。（3事業者）
○季節行事のイベントを実施いたしました。（こどもの日・七夕・ハロウィン・クリスマス・成人の日 etc....）

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期	令和5年4月1日から令和6年3月31日
○調査結果	160件
・利用者の年代別は	10代以下 12% 20～30代 23% 40～50代 36% 60代 17% 70代 12%
・利用者の性別	男性 69% 女性 31%
・利用者の住まいは	神栖市内 47% 茨城県他市 30% 県外 23%
・利用者の交通手段は	自家用車 87% バス 3% タクシー 2% 自転車 8%
・利用者のご利用頻度は	初めて 38% 毎日 5% 週2～3回 21% 月に2～3回 23% その他 13%
・温浴施設の満足度は	大変良い 43% 良い 41%
○利用者からの意見等を記載	・60代ですが、60歳を超えたら入館料を安くして欲しい。他の業界ではシルバー 割引が有るので...etc ・館内がとてもきれいでとても気持ちが良いです。サウナがあるのに料金もリーズナブルだと思います。 ・コテージを初めて利用しましたが、室内に家電・キッチン用品などが豊富でとても良かったです。 ・トイレを和式便器から洋式ウォシュレット便座にして欲しい。 ・障害者手帳にて週に1～2回利用させて頂いています。入館料を免除して頂き市にも感謝しています。

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。	市の指示に遵守しました。
	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。	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。	カラオケ発表会の開催、売店では特価品の販売をしました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページやX等のSNSで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。	アンケート調査等で意見・要望を把握して運営に反映致しました。

様式1

管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配備されています。
	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。	衛生面・防火防災面について意見交換、研修訓練を行いました。
	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。	敏速かつ適切に対応し、市へ報告致しました。
	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。	季節に応じて空調温度の徹底とゴミ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。	神栖市情報公開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。	適正に執行致しました。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	特別優待割引券付きチラシの配布等の取組み効果が有りました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	備品等の購入削減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	76	/100点	評価ランク	C：適正である
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 自主事業により、売店の商品の販売促進、キッチンカーの誘致などを行ったことは、利用者の満足度向上につながったと評価する。 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。					

様式1

令和5年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	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	44,603,365円（指定管理料、工事請負費、土地賃借料等）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市砂山15番地
施設の概要	天然温泉の温浴施設 住民のリフレッシュ及びレクリエーション施設として平成7年4月に開設し、ふれあいと交流、更には広域的な利用の促進を図り、観光振興に資する。 営業時間 午前10時から午後9時 休館日 毎月第一火曜日、年末年始
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：	9	人	合計：	14	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	27,500,000	人件費（給与等）	25,890,949
指定管理料（物価変動分）	6,534,856	需用費	42,103,363
利用料収入	54,436,770	外部委託費	4,731,450
自主事業収入	5,661,003	自主事業費	2,066,685
減免補填金	2,069,330	役務費、賃借料等	1,747,843
その他		その他（税金等）	26,436,468
収入合計	96,201,959	支出合計	102,976,758

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	352 日	333 日	209 日
②利用者数（目標値）	106,000 人	94,050 人	99,000 人
③利用者数（実績値）	111,751 人	100,000 人	57,826 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. 自主事業

○地元農家の新鮮野菜や地元福祉施設の菓子等の販売を行いました。
○雑貨・化粧品類・菓子等の販売を行いました。
○神栖市PRキャラクター「カミスコくんグッズ」の販売を行いました。
○市民の方等のハンドメイド商品の展示・販売を行いました。
○熱波祭や落語会、津軽三味線演奏会、クリスマスコンサート、新春ビンゴ大会のイベントを開催しました。

2. 広報

○施設のホームページや公式Xを運用して情報発信しました。
○月間カレンダーを作成して、配布・掲示しました。
○自主事業を利用した季節感のあるディスプレイを行い利用者の方に楽しんでもらいました。
○ポスター作成及び団体向け特別割引券を発行して、地域への利用促進に努めました（主に民宿等へ配布）。

3. その他

○年末年始の営業要望により、12/29・30、1/2・3を営業し、計1900人あまりの入館がありました。
○マニュアルに沿って衛生管理、危機管理に努めました。
○体調不良者発生時は、迅速に対応しました。
○「入浴の手引き」を作成し、湯あたり、のぼせの防止とマナー向上に努めました。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

1. 概要

○実施時期 令和5年4月1日から令和6年3月31日
○方法 アンケート用紙に記入
○調査結果 148件
○年代 小・中学生10%、高・大学生3%、30代4%、40代9%、50代11%、60代20%、70代以上43%
○性別 男性47%、女性53%
○住まい 神栖市内62% 市外38%
○利用頻度 月2～3回40%、週2～3回27%、その他33%

2. 利用者からの意見等

○施設がキレイ、サウナ丁度良い。
○クリスマスコンサートのバンド演奏は最高でした。又お願いします。
○サウナも露天風呂もコラーゲン風呂も、凄く綺麗で良かった。
○ガイドラインに“源泉掛け流し”と書いてあるが、そうで無かった為がっかりした。
○食堂の再開を希望。
○サウナ各段にマットを敷いて欲しい。
○ロッカーキー用バンドが古くて使いづらい。
○トイレ洋式が少な過ぎる。
○大広間のテーブル席、場所取りをされていて休憩する所が無い。奥の昼寝スペースを無くし、休憩スペースにして欲しい。

3. 対応等

○現在、源泉掛け流しを行っていませんが、他のHPに記載されていたため、削除してもらいました。
○食堂の再開については、土日は弁当等の軽食販売を行っていますが、今後、キッチンカー等による販売も検討していきます。
○サウナのマットについては、滑り止め用に敷いていますが、本来直接座ることを想定してではなく、衛生面も考慮し、ポータブルサウナマットを用意して使用いただいています。
○ロッカーキー用バンドについては、更新済です。
○トイレの洋式化については、神栖市へ要望しています。
○休憩場所については、混雑時には休憩所を拡張したり、大広間テーブルに間仕切りを設けて、相席しやすくする等の対処をしていきたいと思っています。

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。	条例を遵守し営業しました。
	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。	公正、公平に行いました
	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。	計画に対して5.4%上回りました。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	飾り付けにより季節感を演出しお客さまに喜んでいただきました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページやSNS（X）にて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しました。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適切に配置しています。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	特に衛生面、防災面についての意見交換、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。	対応は迅速に行い、毎月の報告にて市へは報告している。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	マニュアルを作成し、事故災害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。	適切に連携がとれています。
	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）	適切に実施しました。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	優先順位を付け適切に実施しました。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	さらなる向上に努めました。
	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。	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。	法令を遵守し、適切に管理しました。
	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に実行しました。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	イベント開催、飾り付け等楽しく活気のある施設を目指し取り組みました。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	備品の修理、再利用及び人材適正配置等により経費削減に努めました。

【総合評価】	評価点	77 /100点	評価ランク	C：適正である
《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》 熱波祭や落語会などのイベント開催や年末年始の営業など、利用者のニーズに応えた事業を実施した結果、昨年度実績や計画値を上回る利用者数となった。また、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など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た運営や事業展開により、更なるリピーターや収益の獲得に努めていきたい。				

令和5年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	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	5,306,000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	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) 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)
業務内容	○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：	9	人	合計：	11	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	4,184,000	人件費（給与等）	18,988,465
利用料収入	6,023,820	需用費	3,872,421
自主事業収入	41,860,665	外部委託費	1,704,530
		自主事業費	3,535,765
その他（自動販売機等）	1,184,979	その他（手数料等）	12,000
収入合計	53,253,464	支出合計	28,113,181

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	320 日	323 日	334 日
②利用者数（目標値）	18,307 人	15,219 人	18,294 人
③利用者数（実績値）	17,628 人	22,214 人	16,795 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）

・新型コロナウイルスが第5類に分類された後も、スマートチェックインを実施。迅速なチェックインと効率的な場内案内の周知、及び顧客満足度向上のための接客時間の確保を実現した。
 ・市場変化に伴い、自主事業として販売していた宿泊プランの見直しをし、より顧客ニーズに沿った商品の提供をした。
 ・顧客満足度維持向上のため、サイトの芝の補修を行った。
 ・顧客リピート率向上のため、キャンプ場体験としてイベント・ワークショップの充実化を図り有料イベントの参加者は昨対で139%増加した。

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
 2023年4月～2024年3月
 ○調査結果
 回答者数：609件
 ○利用者からの意見等を記載
 スタッフの接客・サービスの点で平均9点以上と非常に高い評価をいただく結果となった。またファミリー向けのキャンプ場として、場内でのコンテンツを充実させることを目標としてきたが、イベントに関する高評価の割合は前年と比較しても増加傾向にある。
 ○対応について
 アンケート結果を月次で集計し、可能な限り最短で対応を行った。
 例として、キャビンの塗装、トイレの虫対策などを実施。詳細は月次・年次報告書に記載済み。

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。	目標から3%減となった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	場内で楽しめるコンテンツを常に提供した。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	計画外のSNSでの販促も実施した。
	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。	アンケート等で得た意見を運営に反映させた。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	事前の計画通りに適切に配置した。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	定期的に実務の確認を行った。
	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。	どちらも適切に対処し、報告した。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	マニュアルの整備やスタッフへの共有を行い、だれでも対応できる体制になっている。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	適切な連携が取れている。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	計画通りに実施している。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	整理整頓・清掃のみでなく、更なる改善を常に模索し対応した。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	市への相談、自社での整備を適切に実施した。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	顧客満足度の向上に努めた改善を行った。
	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。	業務で使用する紙などは裏紙、白黒印刷をするよう努めた。
	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。	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。	概ね計画通りに執行した。
	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。	計画的に実行した。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	適切な取組をした。

【総合評価】	評価点	77 /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》 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を行っている。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。 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きたい。				

令和5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	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90,272,000円 補正額9,634,000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	・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1,002席（1階528席、2階474席）車いすスペース12台分 ・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、アップ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5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	99,667,541	人件費（給与等）	45,392,881
利用料収入	5,017,900	需用費	10,235,987
自主事業収入	24,727,148	外部委託費	40,887,533
		自主事業費	3,861,562
その他（雑収入）	411,800	その他（維持管理費）	29,446,426
収入合計	129,824,389	支出合計	129,824,389

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	314 日	313 日	276 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）	32,781 人	26,978 人	11,762 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」、しまじろうコンサート、子ども芸術劇場）
- 国内外の優れた芸術文化・伝統文化鑑賞会の開催
（吉田兄弟×レ・フレール スペシャルコラボコンサート、山下怜ハーモニカコンサート）
- 多くの市民が気軽に楽しめる芸術文化事業の開催
（映画「こんにちば母さん」、水森かおり・市川由紀乃ジョイントコンサート、
中西圭三×澤田知可子×中西保志concert in神栖、平野レミ トークショー、半崎美子コンサート）
- 市民参加、参画による発表・交流事業および体験事業の開催
（神栖市民音楽祭2023、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）

<取り組んだ改善策など>

- 舞台設備の修繕や楽屋の照明設備を改修し、安全性と利便性の向上に努めました。
- ホームページの更新やX（旧Twitter）更新頻度を増し、情報の発信に努めました。
- 屋外ステージの危険箇所を改修し、にぎわい創出イベントに利用して頂きました。
- 電気代削減のため、節電に努めました。
- 接遇研修会を開催し、職員の資質向上に努めました。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

- 実施時期及び方法 令和5年4月1日～令和6年3月31日 施設内アンケート調査
- 調査結果 回答数55件
- 性別は？ 男性48% 女性52%
- 年齢は？ 10代8% 20代2% 30代6% 40代8% 50代16% 60代23%
70代37%
- 職業は？ 会社員26% 自営4% 主婦16% パート等14% 小中学生8% 無職20%
他12%
- お住まいは？ 市内74% 市外26%
- 利用頻度は？ 月に2～3回程度12% 月1回程度6% 年1回程度35% 初めて10%
年に2～3回程度22% 他15%
- 予約の仕方について やりやすい19% ふつう62% やりづらかった4% 他15%
- 施設の場所はすぐわかったか？
非常にわかりやすかった47% まあまあわかりやすい33% どちらとも14% 他6%
- 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58% どちらとも言えない38% 他4%
- 施設の使い勝手は良かったですか？
非常に良かった41% まあまあ良かった35% どちらとも言えない14% 他10%
- 利用料についてどう思いますか？
非常に高いと感じた3% やや高いと感じた12% ちょうど良い59%
やや安いと感じた22% 非常に安いと感じた4%
- 利用時間に不便はありませんか？
不便なく利用しやすい54% 不便はあるが問題ない17% どちらとも言えない17% 他12%
- 職員の態度・言葉遣いは良かったですか？
良い76% 普通20% 他4%
- ご案内・説明は適切でしたか？
適切73% ふつう25% 他2%
- 職員の対応は親切でしたか？
親切だった71% まあまあ親切だった17% どちらとも言えない8% 他4%
- 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55% まあまあ満足した41% どちらともいえない4%
- 利用者からの意見等
 - ・コンサートスタッフにも教育をお願いします。
 - ・駐車場を増やしてほしい。
 - ・客席が狭い。

<対応状況>

- ・自主事業の協力会社には十分な説明をし、貸し館でも主催者に提案とお願いをすることで、来場者の潜在的な期待を裏切ることが無いよう努めています。
- ・近隣施設と連携することで少しでも混雑を緩和し、駐車場誘導員を適切に配置して対処しています。
- ・設計の古さと老朽化は否めませんが、逆に施設の持ち味として親しんでいただけるよう、安全点検と清潔さの維持に努めています。

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。	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。
	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。	コロナ禍前の稼働状況を目標としましたが、回復にはもう少し時間がかかる様です。
	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。	事業によりバラツキは有りましたが、全体として安定的な成果が有りました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	クチコミによる拡散を意識しつつ、紙媒体も効果的に活用して宣伝を行いました。
	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。	対話の中で要望を引き出し、提案することで、満足度の向上に努めました。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	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。	接遇研修会を開催し、外部の技術研修会に参加しました。
	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。	教育委員会、文化協会、市民音楽祭実行委員会と連携し、芸術文化の振興に取り組みました。公立文化施設協会加盟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）	関係部署の協力もいただきながら、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。	参加・体験事業では好評をいただき、貸館でも新たな賑わい作りに貢献できました。
	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、照明器具のLED化を進めました。
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。個人情報が適正に管理され、漏えい、滅失等の事故が起きていないか。	名簿や予約票などの個人情報は施錠管理し、不要となったものは適切に廃棄しています。
	⑱収支計画が適正に執行されているか。	全体としてバランス良く適正に執行できました。
	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つたか。	条例遵守と柔軟な対応を心掛け、施設利用の機会を増やしました。
	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。

様式1

【総合評価】	評価点	73	/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》 新型コロナウイルスが5類に移行し制限が解除されたが、行事の簡略化等により利用者数は目標達成には至らなかったものの昨年より増加している。積極的にホームページやX(旧Twitter)の更新頻度を増やし、SNSを活用した情報の発信に努めた。施設管理では、舞台設備の修繕や楽屋の照明器具のLED化を進め、安全性と利便性の向上を図った。 引き続き計画目標に基づきコロナ禍前の稼働率になるよう創意工夫を凝らし、他の関係団体と連携をとりながら魅力ある興行の実施や安全で満足度の高い施設運営に努めていただきたい。					

令和5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	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	462,028,094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(㎡)	施設内容
	神之池緑地運動施設	1神栖市民体育館	2,965	バレーボール、バスケットボール、卓球ほか
		2神之池野球場	12,503	野球場1面
		3神之池陸上競技場	6,596	陸上競技場(250mトラック1)
		4神之池庭球場	4,843	コート6面(ハードコート4面照明付)
		5神之池バターゴルフ場	11,534	東西コース(各コース18ホール)
	6石塚運動広場		33,002	サッカー場、ソフトボール場
	神栖市海浜運動公園	7神栖海浜球場	45,235	野球場1面
		8ソフトボール場	8,650	ソフトボール場1面
		9多目的広場	31,100	サッカー、ラグビー、ソフトボールほか
		10神栖海浜サッカー場	34,150	サッカー場2面
		11神栖海浜庭球場	14,439	コート24面(砂入人工芝コート4面照明付)
		12神栖海浜温水プール	2,155	25m6コース、子ども用プール
	13神栖市武道館	少道場、大道場	1,495	柔道、剣道、少林寺拳法、バドミントンほか
		弓道場	186	6人立
	高浜運動広場	14高浜野球場	10,373	野球場1面
		15高浜サッカー場	11,021	サッカー場1面
	豊ヶ浜運動公園	16豊ヶ浜野球場	11,309	野球場1面
		17豊ヶ浜フットサル場	1,440	人工芝フットサル場1面(照明付)
	土合運動広場	18土合野球場	9,591	野球場1面
	若松緑地	19若松野球場	7,695	野球場1面
		20若松少年野球場	4,089	野球場1面
		21若松多目的広場	13,000	サッカー場1面
	宝山公園	22宝山野球場	9,771	野球場1面
	23神栖市若松運動場		28,000	陸上競技場、サッカー場
	24神栖市若松運動場庭球場		1,200	コート2面(砂入人工芝コート)
	25神栖市土合体育館		3,427	バレーボール、バスケットボール、バドミントンほか
	26神栖市波崎体育館	波崎体育館	3,968.07	バレーボール、バスケットボール、バドミントンほか
		弓道場	395	3人立
	神栖総合公園	27サッカー場	45,434	人工芝サッカー場2面(1面照明付)
		28フットサル場		人工芝フットサル場3面(照明付)
業務内容	1) 運動施設の事業に関する業務 2) 運動施設の運営に関する業務 3) 運動施設の維持管理に関する業務			

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5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	394,914,569	人件費（給与等）	205,519,661
利用料収入	33,445,010	需用費	31,527,108
自主事業収入	13,830,929	外部委託費	117,918,602
		自主事業費	4,371,797
その他（雑収入）	1,660,595	その他（維持管理費）	84,513,935

収入合計	443, 851, 103	支出合計	443, 851, 103
------	---------------	------	---------------

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	328 日	326 日	284 日
②利用者数（目標値）	324, 719 人	437, 970 人	388, 770 人
③利用者数（実績値）	311, 029 人	297, 831 人	224, 586 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11事業29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6事業7教室） ○市民の相互交流を深め、地域社会における新たな連携を促進する事業の開催（男子ソフトボール大会等20大会） <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日に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 ○自主事業実施会場近隣小学校へ児童へのチラシ配布を依頼した

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5年4月1日から令和6年3月31日 施設窓口でのアンケート調査 ○調査結果 利用者アンケート 回答者 111人（内未記入 0人） Q1 性別は？男性32人 女性79人 未記入0人 Q2 年齢は？10代17人 20代8人 30代8人 40代14人 50代17人 60代26人 70代以上20人 未記入1人 Q3 ご職業は？会社員26人 自営業6人 公務員2人 主婦20人 パート・アルバイト18人 大学生2人 専門学校生1人 高校生4人 小・中学生12人 無職13人 その他6人 未記入1人 Q4 お住まいは？神栖市内105人（地区名 息栖1人 神栖1人 深芝2人 居切1人 平泉1人 高浜1人 大野原7人 筒井1人 知手7人 知手中央7人 石神1人 奥野谷1人 日川3人 南浜1人 柳川2人 若松4人 須田3人 土合5人 太田3人 波崎13人 浜新田6人 波崎地区5人 東部地区1人 未記入28人）神栖市外6人（地区名 香取市1人 鹿嶋市2人 未記入3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3人 総合公園8人（・サッカー場3人・フットサル場4人・公園内1人） 海浜サッカー場1人 武道館23人 市民体育館14人 波崎体育館27人（・競技場12人・卓球室12人・トレーニング1人・その他2人）土合体育館8人（・Cジム8人）レンタサイクル1人未記入6人 ★どのくらいの頻度で利用されますか？ Q6 ほぼ毎日2人 週1回程度67人 月2～3回程度13人 月1回程度5人 2～3月に1回程度2人 年に2～3回5人 年に1回程度1人 はじめて0人 その他16人（・週2回～3回3人・2週間に1回6人・その他4人未記入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11人 トレーニング14人 柔剣道0人 水泳20人 バレーボール・バドミントン・バスケット・卓球15人その他・レンタサイクル1人・教室49人未記入1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46人 ふつう43人 やりづらかった10人 未記入12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15人 ちょうど良い52人 やや安いと感じた12人 非常に安いと感じた20人 未記入8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72人 不便があるが、利用に問題はない13人 どちらともいえない15人 不便があり、少し利用しにくい2人 不便で利用しにくい2人 未記入7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80人 ふつう27人 悪い0人 未記入4人 Q12 ご案内・説明などは適切でしたか？適切71人 ふつう34人 わかりづらかった0人 未記入6人 Q13 職員の対応は親切でしたか？親切だった72人 まあまあ良かった31人 どちらともいえない3人 やや不親切0人 非常に不親切0人 未記入5人
--

様式1

★施設・サービスはご満足いただけましたか？

Q 1 4 非常に満足した44人 ままあ満足46人 どちらともいえない10人 やや不満4人 非常に不満1人 未記入6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。

Q 1 5 (武道館)

- ・弓道場の裏の駐車場が奥まで進んでも満車だとUターン、折り返しできずに困る
 - ・駐車場の白線がほとんど消えている→駐車場区画線の改修工事を行いました
 - ・トイレをきれいにしてほしい
 - ・洋式トイレを増やしてほしい
 - ・照明を明るくしてほしい
 - ・教室で行う体力テストがプレッシャーに感じる
 - ・教室受講の申込は電話が良い
 - ・教室受講の申込は先着順のため受講できないこともあり抽選など他の方法も考えてほしい
 - ・教室参加時に他のコートが賑やかすぎてリラックスできない (不満)
 - ・教室参加時に他のコートが賑やかで先生の声が聞こえづらい
 - ・教室受講の受付をネットや電話からすべてできると良い
- (海浜温水プール)
- ・温水ではなかった
 - ・脱水機 (水着用) があると嬉しい→プール専用の脱水機は高額のため市に予算要望していきます
 - ・たのしかった
 - ・プールの水温が高すぎる休憩が50分ごとだと逆に体が冷えてケガをするので1時間半ごとなどにしてほしい→水温は年間を通して30℃に設定しています。休憩時間の設定も教室開催時のコース設定もあり現状のままでと考えています利用者にはご理解ご協力をお願いしていきます
 - ・水が熱くて部屋も暑かった→水温は年間を通して30℃に設定しています。夏場は水温、室温ともに冷やす機能がないため温度が高くなってしまいます
 - ・悪くはなかった
 - ・ピンクの板が汚れていました→点検清掃に気をつけます
 - ・水着脱水機が欲しい
 - ・プールの故障がすごく多い、利用しやすいのでとてももったいない、新しく立て直しも検討してみてもどうか→オープンより30年近く経過しているので市に大規模改修を要望していきます
 - ・シニア券で安く利用できてうれしく思います
- (海浜庭球場)
- ・照明のついているコートを増やしてほしい→市の海浜運動公園改修基本計画にもあるのですが要望していきます
 - ・コートに入るときのカギがかたい→こまめに点検していきます
- (総合公園サッカー場、フットサル場)
- ・人工芝の張り替えしてほしい→市に要望していきます
 - ・サッカー場の人工芝の張り替えをしてほしい、子供がサッカーから帰ってくると毎回靴下に芝がくっついてしまいとても困る→市に要望していきます
 - ・いつ連絡しても (1週間から1・2ヶ月前) 平日の夜が空いていない4ヶ月前から取れるらしいが趣味でやるような人たちにそこまで先の予約を取れるわけがない→予約受付開始が4ヶ月前からとなっているため定期利用団体等での予約が入ってしまっている状況です
 - ・ネット予約ができるようにしてほしい、併せて現金以外の支払い方法も導入してほしい、領収書は希望した人のみに発行すればいいかと思います→ネット予約ができることを周知していきます。利用料金の現金以外の支払い方法については今後検討します
 - ・ボールの貸出もしてほしい→設備以外の必要な物は利用者が準備する様お願いしております
 - ・人工芝のラインの所がくぼんでいて危ないと思います→市に要望していきます
- (土合体育館・波崎体育館)
- ・和式トイレを洋式にしてください、和式には手すりを早急につけてください→市に要望しております
 - ・トイレウォシュレットがないと不便 (2件) →市に要望します
 - ・トレーニング室に冷暖房がほしい→市に要望します
 - ・エアコンをつけてください→市に要望します
 - ・モップを色々な所に置いてほしい (4件) →各施設内に用意してあります
 - ・Cジムの鏡が小さい、ダンス利用者みんなが見えるような壁全面のものが良い。空調も大きめが良いと思う (2件) →市に相談します
 - ・年間通して教室をやってほしい、できれば半年くらい続けてできるとうれしい→先生と相談して今後検討します
 - ・発表会を主人にも見せたいのですがなかなか時間帯がむずかしいです→先生と相談して今後検討します
 - ・安くしてほしい、そして暑い
 - ・いつも利用させていただきありがとうございます、今後も利用したいと思います
 - ・とてもいいねに対応してくださってありがたいです

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、業務仕様書の通り守られている。
	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。	利用者数・稼働率は概ね達成できている。
	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。	市民のニーズの合わせ自主事業の実施、サービスの向上を図っている。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	市広報紙、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。	適正な職員配置にしている。
	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、接遇研修を職員に参加させスキルアップを図った。
	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。	可能な限り迅速に対応し、重要な案件は教育委員会へ報告している。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	緊急マニュアルを常備している。また消防訓練を年2回実施している。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	市、スポーツ協会、スポーツ少年団、スポーツクラブ等連携は取れている。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	業務仕様書に基づき計画通り適切に行った。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	日常清掃、点検等で行き届いている。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	危険な箇所は早急に対応している。修繕規模により教育委員会へ報告している。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	市民目線に立ち親切で質の高い行政サービスを目指し職員に対し接遇研修を行った。
	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。	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。
	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。	収集した個人情報は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つたか。	施設整備を入念に行ったり、事業の情報発信を工夫するなど収入増目指し取り組んでいる。
	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	71	/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》 自主事業では、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、市民が気軽にスポーツができる機会を提供している。また、市が推進する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おり、利用料収入・自主事業収入ともに増加している。 昨今の物価高騰により、光熱水費を中心に維持管理に係る費用が増加したが、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ほか、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。					

令和5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5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	3,000,000	人件費（給与等）	5,968,487
利用料収入	19,372,590	需用費	5,544,912
自主事業収入	439,400	外部委託費	3,711,597
市減免負担金	129,180	自主事業費	602,414
市業務受託料	220,000	利用料及び賃借料	6,039,302
その他（手数料等）	1,013,216	その他（役務費等）	1,685,156
収入合計	24,174,386	支出合計	23,551,868

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	362 日	360 日	360 日
②利用者数（目標値）	60,000 人	70,000 人	65,600 人
③利用者数（実績値）	58,006 人	51,950 人	25,633 人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

○鹿島アントラーズが開催しているサッカースクール(神栖校 週2回・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。
○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。
○ネットからの利用申請で、より気軽に施設を利用してもらえるよう努めている。
○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。

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。 →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案内に努める。 ○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。 ○利用申請・支払方法に関する要望→当日窓口での手続きを簡略するため、申請などを電子メール等で対応している。
--

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。	特例・繁忙日以外遵守した。
	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。	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。	やや不足する。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	平日特別料金や事前申請方法の導入など。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	パンフレット設置やWEBへの情報掲載など。
	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。	節電や対策可能なものは業者に依頼せず自己修繕している。

【総合評価】	評価点	74	/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》 新型コロナウイルス感染症による行動規制が緩和され、大学生のクラブやサークル等のスポーツ観光活動が活発化する一方、光熱費等の物価高騰による高額支出が常態化するなかでの管理運営となりました。 厳しい環境下での経営でしたが、平日特別料金の設定や利用見込み者に対して、空き状況等の周知活動を積み重ねていった結果、コロナ禍以前の収入まで回復することができました。さらには、施設職員が可能な限り環境整備を行い、外部委託費や節電対策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。 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。					

令和5年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	かみす防災アリーナ
施設所管課	文化スポーツ課
指定管理者	神栖防災アリーナPFI株式会社
指定期間	平成31年4月1日～令和16年3月31日
市の支出額	367,208,206円(指定管理料、時間外対応、施設利用減免等)

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5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	358,926,636	人件費（給与等）	
利用料収入	114,604,676	需用費	
自主事業収入		外部委託費	455,821,159
		自主事業費	
その他		その他	6,520,534
収入合計	473,531,312	支出合計	462,341,693

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①開館日数	310 日	312 日	273 日
②利用者数（目標値）	154,553 人	151,423 人	146,743 人
③利用者数（実績値）	265,588 人	230,277 人	159,763 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。
- ・高齢者から子供向けのスポーツイベントの開催のほかに、ミニ四駆やクリスマスリースを作成するクラフトイベント、大規模イベント「かみす防災アリーナ祭り」や、地域の飲食店と連携した「神飯フェス」などを実施し、年間イベント事業で10,214人を集客した。
- ・大相撲神栖場所、新日本プロレス、茨城ロボットの興行を実施。

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6年2月16日から令和6年3月2日の期間、利用者アンケートを実施。回収279件。
 施設の総合満足度では、81%の方が「満足している」という評価となった。
 主な内容として、利用者マナーへの改善要望や館内の熱環境に関する意見、快適に使用しているといった声が確認された。
 調査結果は神栖市に報告し、軽微で対応が可能なものは即時改善を図り、協議や時間を要す内容については、引き続き対応を検討している。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	開館日数、開館時間は事業計画通り実施した。
	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、利用規則を遵守している。年度施設調整会議で年度の団体利用調整を実施した。いばらき公共施設予約システム活用している。
	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。	目標154,553に対し利用者数265,588人を達成した。（目標比171.8%）。
	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。	高齢者から子供向けのスポーツイベントの開催のほかに、飲食やDJを呼んだ音楽イベントなどで賑わいを創出した。
	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、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。	ご意見箱、窓口、電話、メール、WEBによる要望を受付している。2月に利用者アンケートを実施した。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している。改善内容は月次報告書で市に報告した。
	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。	業務研修、スキルアップ研修、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。	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。	各種マニュアルを遵守している。年2回の災害・消防訓練を実施した。

様式1

管理運営	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	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している。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法令、要求水準書に基づき年度業務計画書を作成のうえ、計画通り実施している。実施結果は年次総括書にて報告した。
	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した。
	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、一元管理している。取扱フローを定め、これを遵守しながら適切に管理している。個人情報書類は鍵付きキャビネットに保管している。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	利用料金収入、計画比160.8%達成した。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	利用者にニーズに沿った各種イベントを実施し、10,214人を集客した。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を掲示した。適宜省エネ対策会議を実施した。

【総合評価】	評価点	84	/100点	評価ランク	B：やや優れている
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 令和5年度は新型コロナウイルス感染症法上の位置づけが変更された。延期となっていた大相撲神栖場所や、かみす舞っちゃげ祭りのほかに、新日本プロレスやB. LEAGUEなどの大規模な催物が開催され、利用人数、年間収支の計画を上回る結果となった。 市民の要望についても、アンケート、ご意見箱、問合せメール、Google口コミなどで確認し、状況を確認しながら適宜報告を行い改善を図っている。 防災施設としては、防災安全課及び消防と連携し市民参加型の防災訓練を実施。降雨体験や救命訓練、避難スペース設営体験、消火訓練などのブースを設置し、防災を身近に感じる機会を創出することに努めていた。					

令和5年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	はさきマリンプール
施設所管課	文化スポーツ課
指定管理者	株式会社フクシ・エンタープライズ
指定期間	令和5年2月1日から令和10年3月31日まで
市の支出額	480,689,000円（令和5年度支払額87,328,777円=当初予定91,889,000円－精算項目4,560,223円）

1 施設の概要

施設所在地	神栖市波崎9235-3
施設の概要	敷地面積3642.53㎡、鉄筋コンクリート1階、延床面積1895.91㎡、施設内容（温水プール、浴室）、開館日 火曜～日曜（年末年始、臨時休館除く）、主要設備（25mプール、幼児プール、ジャグジー、採暖室、男女浴室、トレーニング室、談話室）、定員259人、開設年月日 令和5年6月1日
業務内容	（1）施設全般の管理運営に関する業務、（2）施設設備の利用提供に伴う業務、（3）生涯スポーツ振興事業の実施等に関する業務、（4）施設の維持管理に関する業務、（5）廃棄物の管理・処理業務、（6）スポーツ行政等への協力業務、（7）自主事業の企画・運営等に関する業務、（8）事業期間終了時の引継ぎ業務、（9）その他施設の管理運営に関して、市が必要と認める業務

2 職員の状況

常勤職員：	4	人	非常勤職員：	17	人	合計：	21	人
-------	---	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	87,328,777	人件費（給与等）	40,549,340
利用料収入	9,784,480	需用費	24,522,794
自主事業収入	857,395	外部委託費	14,348,118
		自主事業費	1,528,211
その他		その他（施設賠償保険等）	11,389,302
収入合計	97,970,652	支出合計	92,337,765

4 利用状況

	令和5年度		
①開館日数	257 日		
②利用者数（目標値）	28,000 人		
③利用者数（実績値）	41,891 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）

開館式典終了後、シドニーオリンピック銀メダルリストによる水泳教室を開催。
浴室に光明石温泉の導入。
毎月かわる『代わり湯』を実施。
水泳用品・トレーニング用品の窓口販売実施。
水辺の安全対策に役立つ着衣泳等の教材を制作。水泳授業に採用した小中学校あり。
会員登録制度を導入し、身分証等で居住地・年齢等を確認する手順を二回目以降はぶける事とした。
神栖市スポーツレクリエーション祭に水中運動教室開催として参加。
幼児・小中学生・一般・シニアに向けたプール、スタジオのレッスンを自主事業として実施。
HPやSNSにて、公開時間や利用案内などを公開。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

プール及び浴室の利用者、教室参加者とその保護者を対象に、用紙記入式のアンケートを年2回実施。合計404件の回答を得られた。
世代の偏りがない回答の中、市内在住利用者からの回答が多い傾向であった。個々の意見として「プールに入ること
で仕事の疲れが和らぎます・ヒザが痛いので和らげることを目的として通っております。」などを頂戴した。施設を
どのように知ったかの回答では、人からの伝聞によるものが多くを占めており、広報の仕方は、個人に訴えかける手
段が効果をより多く発揮すると考える。施設の雰囲気をお聞きする質問には、高評価をいただいている感が読み取れ
たので、引き続き利用者目線を維持。利用者の活動（運動）習慣を維持向上させる手段は、開催した教室内容調査結
果から、力みすぎない活動の場を提供できるかが、問われる課題と結論付ける。今後、施設のお知らせ等は人からの
伝聞を今まで以上に生かしつつ、HPやSNS等を活用していく事。他では中高齢者向けの教室提案も一層加えての運営
を心掛ける次第とする。

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。	授業受入れ日以外は一般利用者を受け入れたため、想定日数より多く開放できた。
	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。	全利用者に公平に接している。
	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。	当初計画を上回る利用があった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	後期に集中したが、利用者お声を聴きながら事業を開始できた。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	連絡調整を主としたためあまり広報はできなかった。
	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。	常に利用者に対話し要望などを聞くことができた。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	初年度という事もあり、手厚い体制とした。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	従事者研修・社員研修を行っている。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	都度報告を行い対応できた。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	従事者全員が使えるように、浄水装置の研修、避難訓練等を行った。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	報連相の体制を整えている。
	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）	清掃員のみならずに従事者全員で美化に取り組んでいる。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	破損箇所や施設の不具合が発見された際は、専門事業者の意見を聞き対応している。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	初回のため対象外。
	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。	環境に配慮した節電、節水等を行っている。
	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。	個人情報保護研修等を適宜行っている。

様式1

収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適切な予算執行を行っている。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	新設の施設という事もあり想定を超える入場者があったが、改善の余地があると考えている。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	新設の施設ではあるが、無駄が無いよう取り組んできた。

【総合評価】	評価点	73	/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》 総合的に計画値を上回る実績値となった。収入では、利用料収入及び自主事業収入等が計画比を上回り、学校利用以外にも多くの市民にご利用いただいた。施設の設置理念である学校利用では、計画どおり実施され安全な運営が図られていた。生徒や保護者からも好意的な意見があり、適切な運営が成されていた。自主事業では、未就学児への水泳教室や、スタジオでのシニア体操等幅広い世代に向けて教室を実施し、計画より多くの方にご参加いただいた。市民の要望についても、アンケートや営業時間中の受付時などで確認し、適宜報告を受付し、改善が図られていた。施設管理面では、安全管理体制を強化し安全・安心な運営に努めており、経費についても予算内に収められていた。引き続き安全な運営と、お客様サービスの向上に努められたい。					

令和5年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	はさき保健・交流センター
施設所管課	はさき保健・交流センター
指定管理者	日本環境マネジメント株式会社
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
市の支出額	40,788,000円

1 施設の概要

施設所在地	神栖市土合本町一丁目8762番地11
施設の概要	●建物概要 地上2階鉄筋コンクリート造 敷地面積12,424.42 m²、建築面積2,073.16 m² 延床面積2,984.54 m² ●施設内容 大会議室、ふれあいホール、多目的交流ロビー、会議室、多目的室、栄養指導室、教養・娯楽室、多目的スタジオ、アイディア工房、健診ロビー、健診室、総合指導室 ● 開館日 12月29日～1月3日を除く毎日（地域交流センター） ●開館時間 9時～21時（地域交流センター） ●開設年月日 令和5年4月1日
業務内容	保健福祉センター及び地域交流センターによって構成される複合施設であり、かつ、生活拠点地区での健康づくりや子育て支援、同世代・多世代間交流、地域住民の主体的な活動を促す拠点施設としての機能を保有している。 業務内容は総合案内業務、施設の貸出業務、建築物保全業務など。

2 職員の状況

常勤職員：	3	人	非常勤職員：	8	人	合計：	11	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況（令和5年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	40,788,000	人件費（給与等）	19,710,573
利用料収入	1,004,740	需用費	4,148,863
自主事業収入	453,728	外部委託費	3,313,420
		諸経費	7,423,738
		自主事業費	504,446
収入合計	42,246,468	支出合計	35,101,040

4 利用状況

	令和5年度		
①開館日数	360 日		
②利用者数（目標値）	24,000 人		
③利用者数（実績値）	27,276 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）

- ・新設の施設のため、市所管課とも協議し、施設貸出・利用に係るルールの明確化に努めた。
- ・利用促進のため、ふれあいホール・会議室の利用料金を条例の上限額より安価に設定した。
- ・利用申請手段を多様化し、窓口ほかFAXや電子メールでの申請も受付した。
- ・備品予算を活用し、卓球台やスポーツミラーを購入し、多様な施設利用方法を可能とした。
- ・予約がない部屋を自習スペースとして開放し、地域の学生をはじめとした学習の場とした。
- ・受付前に液晶モニターを設置し、施設の予約状況の表示や自主事業のPRに活用した。
- ・館内装飾、七夕飾りやクリスマスツリーの設置、花壇整備など、季節感の醸成をした。
- ・ロビーの活用策として、新聞・雑誌の配架、血圧計設置、ボードゲームの貸出を実施した。
- ・広報かみす掲載、公共施設や学校へのチラシ配布、Instagramでの発信など多様な広報を実施した。
- ・自主事業として14種類の教室・イベントを実施し、概ね好評を得た。

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5年11月1日～12月28日実施。施設利用団体に手渡しで実施。

○調査結果

回答48枚。5段階評価（5点満点）平均で、職員の接客4.80、清掃状況4.88、設備の管理状況4.88、備品の充実度4.77と、全体的に高評価を得た。

○利用者からの意見等を記載

新しい施設で、料金が廉価、予約も取りやすく職員の対応も丁寧で利用しやすいとの好意的な意見が目立った。対応・検討を要する主な意見として、脚の悪い方の為に座椅子購入（対応済）、65インチモニター購入（対応済）、ふれあいホールのマシン増加（未対応・継続検討）、多目的スタジオの防音対策（未対応・継続検討）等があった。

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。	条例の定め通りに適切に実施した。
	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。	新設のため、所管課との協議による規則の明確化、公平な運用に留意した。
	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。	利用者数は目標値より13.6%増。稼働率は設定していた7室の目標平均17.8%のところ、実績20.3%となった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	貸出備品の充実、自習スペース開放、14種類の特色ある自主事業の開催を行った。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	広報かみす掲載、学校や公共施設へのチラシ配布、新聞折込広告、ホームページやソーシャルメディアへの情報発信を行った。
	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。	日常的なアンケートで利用団体からの要望把握に努め、意見は可能な限り反映した。定期アンケートでは高い満足度が得られた。
	⑦職員は適切に配置されているか。	常勤職員に欠員が発生し、本社で代務を行い運営に支障がないように努めたものの、雇用の安定化が課題となった。
	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。	運営開始前の業務研修、開始後のOJT研修、危機管理研修、個人情報保護研修、管理職対象研修を実施。また毎月スタッフミーティングを開催し、情報共有に努めた。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	要望・苦情には丁寧に対応し、可能な限りで運営に反映した。内容は市へ月次で定期報告した他、対応に協議を要する際は迅速に相談した。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	危機管理マニュアルや緊急時連絡網の整備、消防計画の策定および年2回の自衛消防訓練の実施、救急用品や防災用品の購入等、適切な体制を確保した。

様式1

管理運営	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	月次の連絡調整会議を中心に、所管部署との連絡や相談を緊密に行った。
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	関連法令および仕様書に基づき、適切に実施した。
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	自社スタッフにより日常清掃を実施し、清潔な環境の維持に努めた。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	新設のため、瑕疵対応が中心となり、所管課および建設者と連携のもと、適切に実施した。修繕費を活用し、看板や自転車の転倒防止器具の設置を行った。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	初回のため対象外
	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。	空調温度の適正化、照明のこまめなオンオフ等、環境に配慮した取り組みを行った。
	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。	情報公開規程を作成した。（公開請求はなし）個人情報の保護については、スタッフ研修、データのパスワード付与、保管場所の施錠徹底など、適正に管理した。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に執行したが、新設であるため、計画値からの多額の乖離が発生した。
	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。	メールによる申請受付、備品購入等による利用目的の拡大、施設のPR、自主事業による収入確保に努めた。
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	委託費について、相見積の徹底を行い、計画値よりも大幅に縮減した。また、職員の配置を効率化し人件費を縮減した。

【総合評価】	評価点	71	/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》					
サービス向上については、民間のノウハウを活かし、多彩で他の公共施設にない講座を積極的に開催し、参加者から高い評価を得ているので、今後も継続して施設の利用拡大に努めていただきたい。 施設の管理運営については、清潔な環境と消防・防災体制が保たれ、利用者アンケート等から要望の把握にも努めていただいております。施設の稼働率も安定してきているので、今後も利用者のニーズに応じた施設運営に取り組んでください。					