

令和6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	株式会社グッドライフ
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
市の支出額	2,941,438円(需用費、使用料及び賃借料、備品購入費)

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:重症心身障害の就学児対象、学校休業日(土曜日、祝日、夏休み、冬休み、春休み)または訪問教育の授業日以外の日に実施。定員:5人

2 職員の状況

常勤職員:	11	人	非常勤職員:	5	人	合計:	16	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況(令和6年度) (単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費(給与等)	50,171,309
利用料収入	49,801,080	需用費	4,231,660
自主事業収入		外部委託費	431,025
		自主事業費	
その他(雑収入)	473,274	その他(保険料等)	621,930
収入合計	50,274,354	支出合計	55,455,924

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	310 日	312 日	313 日
②利用者数(目標値)	2,772 人	3,708 人	3,708 人
③利用者数(実績値)	2,165 人	2,820 人	2,727 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
- ・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、ホームページにも同内容を掲載
- ・年に1回利用者アンケートを実施し、評価票を開示
- ・利用者や家族の希望に応じ個別計画を作成し、レクリエーション・ストレッチ運動を実施
- ・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 7年1月31日より、郵送または通所時に配布し、後日回収
- ・実施対象者 生活介護 20名、回収率85%
放課後デイサービス 9名、回収率100%
- 調査結果
- ・生活介護については、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」と評価をいただいています。
- ・放課後デイサービスについては、事業所の支援に「満足している」「通所を楽しみにしている」と評価をいただいています。
- 利用者からの意見「居心地の良い場所と思っております。今後ともよろしく願いいたします。」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。	利用を不当に制限、又は優遇したりせず定員の範囲内で受入れを行った。
	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6年度において、利用者の1日平均は生活介護7名。目標値に届かなかった。
	④創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	利用者や家族の希望を個別にモニタリング、レクリエーションや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を図り支援を行った。
	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への掲載、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させた。関連機関等と連携を図り満足度を高めた。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	計画書と同等の人員配置となっている。
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	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した。経過や対応を記録し速やかに市・関連機関へ報告・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た。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。
	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。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	指定申請時の収支計画書のもと専門家とともに毎月管理している。
	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。	利用者獲得、利用日数増を目指し、制度等の情報提供や研修を積極的に取り組んでいる。工賃会計に関しては指定管理者のスキルも活用し増加している。

様式1

	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	社会情勢で厳しい中、燃料費・光熱費削減するため効率を重視し行動している。また、燃料費等削減するため、無駄と思われる工程を排除した。
--	---------------------	---

【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》 利用者やその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。毎月、避難訓練を実施し、利用者様と共に緊急時の対応を検証し、利用者様の緊急対策を個別に計画し、安全確保にも取り組んでいます。職員ローテーションの工夫や装飾品及び備品の再利用化、節電、節水にも努めており、経費削減に積極的に取り組まれており、積極的に研修等に参加し、サービス向上が図られています。					

令和6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	株式会社グッドライフ
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
市の支出額	1,686,773円(需用費、備品購入費)

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・事務室・車いすリフト車
業務内容	障がいのある方々に対し、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:	4	人	合計:	11	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況(令和6年度)

(単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費(給与等)	31,203,566
利用料収入	37,193,170	需用費	3,547,075
自主事業収入	2,306,240	外部委託費	431,025
		自主事業費	2,709,681
その他(雑収入等)	1,178,028	その他(保険料等)	842,353
収入合計	40,677,438	支出合計	38,733,700

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	242 日	243 日	243 日
②利用者数(目標値)	5,280 人	5,324 人	5,324 人
③利用者数(実績値)	5,099 人	5,260 人	5,683 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(施設内消毒、利用者様・ご家族様との共有感染対策)、職員は健康観察記録を含むアルコールチェックの実施。
 ・感染症対策委員会設置(新型コロナウイルス、インフルエンザ、その他の感染症対策)
 ・虐待防止、身体拘束等の適正化検討委員会設置
 ・事業所の説明とPR実施。(鹿島特別支援学校実習生の受け入れを実施)
 ・広報紙「きぼうの家新聞」を毎月利用者様、福祉関係事業所へ配布。活動内容などPR実施。改善策として利用者様が特定されない広報紙を掲載。
 ・利用者様の余暇活動(野外活動・創作活動・外出活動・音楽活動)の実施。新たにリサイクル活動を取り入れる。
 ・施設外作業の増加により、利用者様の能力発揮や体力UPへの実現。
 ・ボランティアによる活動の継続。(うぐいすの会による読み聞かせ、メイク講座)
 ・施設内外作業の増加、製作物の販路拡大により平均工賃UP。
 ・職員、毎月OFF-JTとOJT研修計画を実施。WEB研修を実施及び県内研修に参加。市の研修・講座にも参加。
 ・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: R7年1月31日より通所時に利用者様配布。後日持参及び郵送にて回収。R7年2月14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をいただいています。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いたします。

【利用者や家族からの意見】

●開所当時は、お手伝いなどで、きぼうの家での様子が良くわかったのですが、今は機会があまりなく「きぼうの家新聞」が楽しみです。開所した時に、発行していた手作りのエスポールから処分できず、「きぼうの家新聞」迄とってあります。毎月発行は大変でしょうが、新聞と年度末に届けてくださるカレンダーを続けてください。

➡【きぼうの家より(広報紙について)】ご意見ありがとうございます。きぼうの家新聞(広報紙)を楽しみにしていただきありがとうございます。これからも利用者様の活動・作業の様子やお知らせ等を掲載し、楽しみにしていただけるような広報紙作りをして参ります。

➡【きぼうの家より(カレンダーについて)】ご意見ありがとうございます。クリスマスプレゼントの手作りカレンダーですが、毎年のクリスマスプレゼントがカレンダーになるとは限りません。毎年、利用者様の意見、職員の意見を参考にしてプレゼントを製作していきます。今年のクリスマスプレゼントを楽しみにしててください。

●新しく職員が勤務された時、紹介をお願いします。

➡【きぼうの家より】ご意見ありがとうございます。広報紙等の掲載による紙面上の紹介は、職員で検討した上掲載しておりません。利用者様の送迎の際に、保護者様には新規職員よりご挨拶させていただいております。ご理解の程よろしくお願いいたします。

●もう少し静かな環境だと嬉しい。

➡【きぼうの家より】ご意見ありがとうございます。普段の作業や活動は、落ち着いて穏やかに取り組まれています。時折、集団生活の中で他者の行動が気になったり、自身のペースが乱れたりなどの時に、感情のコントロールが上手くできず不穏になり賑やかになる時があります。集団生活で大切なこと、お互いに認め合い助け合うことを利用者と職員でお話ししております。また利用者様が作業や活動に取り組みやすい環境作りに引き続き努めて参ります。

●いつもお世話になっています。今後もよろしくお願いいたします。

➡【きぼうの家より】ご意見ありがとうございます。こちらこそいつもご利用をしていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

【きぼうの家より】日頃より本事業運営にご協力いただき厚くお礼申し上げます。

株式会社グッドライフが初年度の指定管理で、御利用者様、御家族様の御協力を得て一年が経ちました。

今回のアンケートも参考にし、利用者様にとって、「きぼうの家に通所するのが楽しみ」と思っ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、サポートして参りたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

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6年度は契約数25人、延人数5,099人(1日平均21.0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。	野外活動や外出によりリフレッシュを兼ねた体力向上に努めた。ペットボトル・缶のリサイクル活動で環境保護や資源の有効活用を学ぶ。
	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。市のイベントでパンフレットを設置している。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	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。	計画書よりは減だが、県の人員配置基準では多く配置している。
	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。	オンライン研修や県内の研修、市の研修や講義等に積極的参加した。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。	BCPに基づいての避難訓練を毎月実施(地震・風水害・不審者・Jアラート)。緊急時の対応訓練(保護者向け災害用伝言ダイヤル、伝達訓練)等。ヘルメットの装着練習、訓練。
	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様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。	感染症予防対策徹底した上での行事実施。要望に応じて保護者参加型の行事を実施し、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。
	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。	指定申請時の収支計画書のもと専門家とともに毎月管理している
	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。	利用者獲得、利用日数増を目指し、制度等の情報提供や研修を積極的に取り組んでいる。工賃会計に関しては指定管理者のスキルも活用し増加している。
	⑳ 経費削減に向けた取組がされているか。	社会情勢で厳しい中、燃料費・光熱費削減するため効率を重視し行動している。また、燃料費等削減するため、無駄と思われる工程を排除した。

【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》 利用者やその家族が安心して施設を利用できるよう、感染症対策や施設の清潔保持に取り組んでいます。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、家族対象の災害時用伝言ダイヤル）も随時実施しており、緊急時の対応に向け積極的な活動がみられます。節電や紙の再利用化、備品の長期利用等で経費削減に積極的に取り組まれており、積極的に研修等に参加し、サービス向上が図られています。					

令和6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	251,780,504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:	34	人	非常勤職員:	38	人	合計:	72	人
-------	----	---	--------	----	---	-----	----	---

3 収支状況(令和6年度) (単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	243,208,000	人件費(給与等)	169,504,893
利用料収入	578,665	需用費	27,274,397
自主事業収入	590,700	外部委託費	3,808,406
		自主事業費	1,164,859
その他	0	その他(一般管理費等)	42,624,810
収入合計	244,377,365	支出合計	244,377,365

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	358 日	360 日	359 日
②利用者数(目標値)	188,862 人	155,926 人	101,019 人
③利用者数(実績値)	189,563 人	179,869 人	141,751 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)

●コロナ禍による様々な規制が緩和されたことを受け、年間を通じ7館それぞれ創意工夫を凝らした各種イベントを実施することができた。平泉児童センターではハロウィン恒例イベントとして移動動物園を実施し、200組を超える親子に動物との触れ合いを楽しんでいただくことができた。軽野児童館では、イベント「こどもまつり」の企画から準備、当日の進行までを近隣小学校の児童に任せる取組みを実施し、子どもたちの自主性を育むことができた。また、大型イベント(4件)に外部のキッチンカーの出店を依頼し、多くの来館者から高評価を得た。

●うずも児童館にて実施したマタニティセミナー「かんがるータイム」では、講座に参加したすべての妊婦さんが、出産後に赤ちゃんを連れて児童館に通ってくれていることから、「妊娠期から出産後までの切れ目のない子育て支援をする」という目的が達成できたと考える。

●うずも児童館において小学生の登録クラブ(ENJOY☆DANCE)の活動成果を地域の祭りで発表する機会を設けた。館外に活動の場を拡げることにより、児童館の認知度向上を図り、児童館活動への地域の理解を深めることができた。

●来館者に安心・安全な遊びの場を提供することが児童館の大きな使命であることから、利用ルールを守らない利用者への対応マニュアルを整備するとともに、スタッフの資質向上のための研修を実施した。併せて近隣の小中学校等、関係各所との連携を強化し、誰もが安心して遊べる児童館運営に努めた。

●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。

●人材交流、人材育成の一環として、常勤スタッフだけでなくパートスタッフも積極的に他館での研修に参加した。この取組みにより児童館同士の連携強化を図ることができた。併せて社内研修コンテンツを活用した研修を定期的 to 実施し、スタッフのスキルアップを図った。

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7年2月1日～令和7年2月28日

回答状況:小学生 362名、保護者 393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14.6%、「週1～2回」が41.4% 半数以上の児童が週1回以上利用

Q2:児童館の先生とどのくらい一緒に遊びたいか?

→「いつも遊びたい」「遊びたい」が33.1%、「ときどき遊びたい」が49.0%

Q3:児童館は居心地がよいか?→「とてもよい」「よい」が76.1%

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72.5%

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62.7%「知らない」が37.3%

【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30.2% 4割の保護者が週1回以上利用

Q2:職員に子育ての悩み等を相談できるか?→「気軽に相談できる」「相談できる」が79.9%

Q3:児童館の雰囲気、環境は?→「とても好ましい」「好ましい」が92.7%

Q4:イベント情報等の入手経路→「子育てタウンアプリ」が21.5%「児童館HP」が30.3%「館内掲示物」が37.9%

Q5:災害発生時の緊急避難先の認知度→「知っている」が41.2%「知らない」が58.8%

●児童、保護者ともに高い頻度で児童館を利用していただいていることや、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。約8割の児童から「先生と一緒に遊びたい」という声が聞かれたことを受け、引き続き子どもたちとの関わりを大切にしていける。また、8割近い保護者から「児童館の先生に子育ての悩みを相談できる」との回答を得たことを受け、今後も地域の子育て支援拠点としての使命を果たしていく。

●「児童館で楽しかったこと、続けて欲しいこと」の項目では、イベントへのニーズが高いことが伺えた。これを受け令和7年度も引き続き季節ごとの大きなイベントだけでなく、教室、登録クラブ及び子育て支援事業として年齢別に実施しているルームやタイムについても利用者のニーズに合わせて内容の充実を図っていく。

●7割近い利用者が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するとともに、一部の館では閉館案内の館内放送時に、避難場所のアナウンスも加えた。これにより緊急避難場所の認知度が昨年度より上がったが、まだ知らない方が一定数いるので、今後も引き続き周知をしていく。

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。	規定通りに行うことができた。
	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。	適切に行うことができた。
	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。	目標を達成することができた。施設の稼働率も適当な水準を保っている。
	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。	季節やニーズに合わせた行事を実施することができた。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	館内掲示、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。	適切な配置ができた。
	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。	点検票を用い、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)	適切に行っている。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	適切に行っている。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	適宜改善を図った。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	再利用、冷暖房の適正な設定が行っている。
	⑰神栖市情報公開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おり、該当する問題は一度も起こらなかった。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	概ね計画通りの管理ができた。
	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。	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》

前回職員教育について不十分だとしていた部分は、定期的に社内研修コンテンツを活用した研修を実施し、パート職員を含め積極的に他館での研修に参加するなど、職員のスキルアップを図るための取り組みや努力がうかがえる。

また、利用者に安全・安心な遊び場を提供するために、新たに利用ルールを守らない利用者への対応マニュアルを整備及び実践している。イベント等においては、創意工夫を凝らし来館者増加に向けて取り組んでいる。

今後、積極的に新たな事業を実施するとともに、多様化する市民ニーズに対応しながら、利用者の満足度向上に努めていただきたい。

様式1

令和6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	46,378,200円

1 施設の概要

施設所在地	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6年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	44,000,000	人件費（給与等）	29,275,470
利用料収入	16,193,045	需用費	6,381,518
自主事業収入	2,459,720	外部委託費	4,068,200
		自主事業費	11,906,258
その他		その他（賃借料等）	6,387,970
収入合計	62,652,765	支出合計	58,019,416

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	357 日	360 日	359 日
②利用者数（目標値）	17,765 人	9,790 人	9,780 人
③利用者数（実績値）	14,733 人	16,814 人	16,686 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）

○施設管理

安全・快適に利用出来るよう、施設の老朽箇所の修繕に取り組む。
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

ホームページを更新し、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更新し、販売強化につなげる。

○自主事業

シニアグラウンド・ゴルフ大会を神栖市グラウンド・ゴルフ協会協力のもと開催。
[第7回大会：R6.5月29日(参加者165名)、第8回大会：R6.11月20日(参加者154名)]

○地域貢献

第7回・第8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。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

◇実施期間及び方法

実施期間：令和6年4月～令和7年3月

方法：施設利用者に対し従業員対応等のアンケート調査を実施

回答者人数：520名

1. 従業員の対応：良い 75% 普通 24% 悪い 1%
2. 施設・サービスの満足度：良い 48% 普通 52% 悪い 0%
3. 料理の量：少ない 4% 普通 44% 多い 52%
4. 料理の味付け：良い 30% 普通 59% しょっぱい 2% うすい 3% 油っぽい 6%

その他の意見

(評価の良い意見)

清潔感があって良かった。従業員がニコニコ挨拶してくれる。
前回のカラオケで誰が何を歌ったかの紙があるので嬉しい。
飲み物の料金は値上げしたが、料理の料金については、まだ値上げをしていなくてビックリした。
気軽に利用できて楽しかった。飾り物があって季節の変化がわかる。

(評価の悪い意見)

料理が油っぽく野菜が少ないのでシニア向けではない。
料理の量が多すぎる。
カラオケ1曲100円制は、シニアには痛い。そのうち食事も値上がりするのではないかと心配
アンケートの結果を真摯に受けとめ、良い意見は、伸ばしていきます。
悪い意見には、改善を行います。

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。	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。	急なキャンセルは、減少傾向にあり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。	リーフレットの更新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。	アンケートを結果に対し、常にミーティングを行い運営に反映させる
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。	従業員に対し接遇講習等を実施し技術向上をはかった。
	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
	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。	巡回点検を実施し、破損箇所は随時修理を行う
	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、椅子を設置し利用者の利便性を図った
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	適切な照明・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。	個人情報取扱責任者を選任し、情報漏洩防止に努めた
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	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。新たなイベントの企画・開催をしてもらい、施設利用者増を目指すとともに、家族・地域ぐるみでの施設利用につなげてもらいたい。					

令和6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	118,879,490円

1 施設の概要

施設所在地	神戸市南浜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: 8 人	非常勤職員: 6 人	合計: 14 人
-----------	------------	----------

3 収支状況(令和6年度)

(単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	92,900,000	人件費(給与等)	51,788,582
利用料収入	10,696,690	需用費	3,776,390
自主事業収入	7,888,657	外部委託費	13,642,205
		自主事業費	1,196,330
その他		その他(賃借料・手数料等)	41,910,900
収入合計	111,485,347	支出合計	112,314,407

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	362 日	363 日	362 日
②利用者数(目標値)	人	人	人
③利用者数(実績値)	132000 人	135000 人	127500 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、個人情報管理士のもとに行っております。

○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、丁寧な接遇を徹底する為に、改善、研修に努めてまいりました。

○ロシア・ウクライナをはじめ、不安定な世界情勢による円安・ドル高が続き、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

○本施設に関しては、施設の性質上、アンケート等は実施しておらず、利用者からのご意見については、葬儀業者を通じて把握している。令和6年度については、かみす聖苑の空調設備の不具合による施設内の気温に関してのご意見が4件ありました。

対応として、スポットクーラー等の設置や冷感シートの配布、一部利用制限を図ることにより、利用者の健康面等に影響を及ぼすことのないよう、円滑な火葬業務に努めました。葬儀業者からは、式場の予約の仕様についてのご意見をいただき、改めて市環境課と指定管理者で協議し、すべての利用者に公平となるような仕様に見直しを図りました。

○今後については、利用者満足度調査の実施方法を模索し、利用者にとってよりよい施設となるよう、検討を図ってまいります。

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。	空調の故障に伴う利用制限により式場や待合室の稼働は減りましたが火葬件数は計画を達成できています。
	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、安全を第一に考え、館内設備や掲示物の充実を図りました。空設不具合による夏場の暑さ対策として、機器を臨時設置し対策グッズを配布しました。 売店売上も増収となりました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	「誠実」「信頼」「奉仕」を基本理念として実践し、接遇マナーの改善、衛生管理の徹底、階段の滑り止め等、利用者へのサービス向上と安全確保に努めて参りました。 施設の利用制限や近隣の交通規制等館内掲示物や業者への告知を徹底しました。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	故人とご遺族が最後の別れの儀式を行う場であり、ご遺族や会葬者の気持ちを尊重すると共に丁寧な接遇を行って参りました。 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、墓地管理士講習、甲種防火管理者講習及び消防、救急、危険物等の講習、研修に参加しました。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	事案が発生した際には速やかに対応し、市に報告しました。

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。	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。施設の老朽化に伴ない、発生件数が増加。 不具合箇所をリスト化し修繕の優先順位検討資料として活用。
	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。	空調設備の故障に伴う施設の利用制限があり、利用料収入を維持するのが難しい中、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。 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。 売店業務を仕入れから見直しニーズに対応した商品管理を徹底したことで、自主事業が増収となりました。

様式1

	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の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	72	/100点	評価ランク	C：適正である
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》 かみす聖苑においては、空調の不具合が生じ、利用者からの苦情等が多くあったものの、指定管理者の誠実な対応等により、トラブル等を未然に防いでいることが見受けられた。 また、空調の工事に伴う、一部交通規制や利用制限についても、利用者や葬儀業者に対して密な情報共有をし、円滑な施設運営に努めていただいている。 物価高騰や施設の老朽化による支出増加が見込まれているが、引き続き節電等による経費削減に努めていただきたい。					

令和6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	46,773,892円(指定管理料、工事請負費、減免入場者補填等)

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(R6年度 12月29、30日は開館)
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(6年度) (単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	37,000,000	人件費(給与等)	28,265,642
物価変動分	4,783,906	需用費	51,096,171
利用料収入	47,001,770	外部委託費	1,460,100
自主事業収入	7,564,991	自主事業費	3,569,167
減免補填金	2,332,500		
その他		その他(役務費及び使用料等)	17,247,129
収入合計	98,683,167	支出合計	101,638,209

4 利用状況

	6年度	5年度	4年度
①開館日数	349 日	348 日	259 日
②利用者数(目標値)	109,000 人	103,500 人	71,900 人
③利用者数(実績値)	112,903 人	107,230 人	71,042 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実施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せんでしたが、土日祝日に手作りおにぎり等の軽食販売をしました。
- カラオケ発表会を開催いたしました。(参加者45名)
- キッチンカーの出店者を誘致しました。(5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....)

④広報の取組み

- ホームページやX等のSNSを用いて情報発信をしました。
- 特別優待割引券付きチラシを作成して、神栖市の公共施設にチラシを置いて頂いたり、神栖市観光協会の会員様に送付して入館者の増加に努めました。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期 令和6年4月1日から令和7年3月31日

○調査結果 129件

・利用者の年代別は

小・中学生、高校・大学生 11% 20～30代 28%
40～50代 45% 60代 1% 70代 15%

・利用者の性別 男性 70% 女性 30%

・利用者の住まいは 神栖市内 26% 茨城県他市 21% 県外 37% 無記入 16%

・利用者の交通手段は 自家用車 96% バス 2% タクシー 0% 自転車 2%

・利用者の利用頻度は

初めて 38% 毎日 0% 週2～3回 16% 月に2～3回 27% その他 19%

・温浴施設の満足度は 大変良い 28% 良い 52% どちらでもない 20%

○利用者からの意見等

・刺青、タトゥーをした人の入館規制をお願いしたい。

・初めてこの施設を利用したが、受付スタッフの丁寧な館内の説明やお風呂まで直接案内をしていただいて助かった。また、是非利用したい。

・工場の定修で市内の旅館に宿泊している。女将さんから割引券を頂き初めて利用したが、お風呂が広くサウナもあるので期間中利用したい。

・トイレを暖房・ウォシュレット便座にして欲しい。

・コテージ横の空地に TENT を張れるようにして欲しい。子供たちにキャンプの体験をさせてあげたい。

7 管理運営上の評価

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。	営業日数は12月29,30日を追加し利用時間は条例を遵守しました。
	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。	計画を上回りました。計画利用者比3.6%の増加です。
	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。	特別割引券を広く配布し集客に努めました。季節行事のイベントやカラオケ発表会を開催しました。売店では、地元の野菜やお土産の販売、加工食品の特価販売をしました。食堂では、土日祝に軽食販売を行いました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ホームページやスタッフのブログ、X等のSNSで定期的に情報発信をしました。
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	アンケート調査等で意見・要望を把握して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、研修を実施しました。
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	対応は敏速かつ適切に行い、毎月の月報で市に報告しています。
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	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。	優先順位に基づき、適切に行いました。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	清潔な施設を維持し、割引券等の配布で広く集客を行いました。
	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。	空調は季節、天候に応じて適切に調整を行いました。ゴミの分別化を徹底しました。
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。	措置を講じています。また、事故は起きていません。
	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に執行しました。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	特別優待割引券付きチラシの配布等に取り組む、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

75

/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》

イベントの実施をはじめ利用者の意見や要望を基にした管理運営により、利用者数が増加した。

令和6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	42,804,320円(指定管理料、工事請負費、減免入場者補填金等)

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(R6年度 1月2、3日は開館)
業務内容	温浴施設の事業に関する業務 温浴施設の運営に関する業務 温浴施設の維持管理に関する業務

2 職員の状況

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

3 収支状況(令和6年度) (単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	27,500,000	人件費(給与等)	25,598,043
指定管理料(物価変動分)	6,508,257	需用費	40,517,318
利用料収入	57,472,820	外部委託費	5,497,245
自主事業収入	5,514,644	自主事業費	1,737,595
減免補填金	1,915,570		
		その他(役務費及び使用料等)	26,577,134
収入合計	98,911,291	支出合計	99,927,335

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	348 日	352 日	333 日
②利用者数(目標値)	108,000 人	106,000 人	94,050 人
③利用者数(実績値)	118,728 人	111,751 人	100,000 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等の販売を行いました。
- ・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。
- ・神栖市内カレー専門店のカレー弁当販売を開始しました。
- ・以下のイベントを開催しました。
5月「親子輪投げ大会」、7月「セタイベント」、9月「結友亭落語会」、11月「クリスマスコンサート」、
1月「新春ビンゴ大会」

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。
- ・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)
- ・イベントポスターを作成し市内外各所へ掲示依頼をしました。

③その他

- ・1月末に入館者累計300万人となりました。2月には市長をお迎えしセレモニーを行いました。
- ・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

○実施時期及び方法

- ・期間 令和6年4月1日より令和7年3月31日
- ・方法 アンケート用紙に記入

○調査結果

- ・件数:241件
- ・年代:小・中学生17%、高・大学生2%、30代1%、40代6%、50代10%、
60代16%、70代以上48%
- ・性別:男性48%、女性52%
- ・住まい:神栖市内 56% 市外 44%
- ・利用頻度:「月2～3回」38%、「週2～3回」22%
- ・満足度調査 大満足、満足、やや満足が85%

○利用者からの意見等を記載

- ・ゆっくりできました。
- ・クリスマスコンサートよかったです。
- ・女性更衣室にドライヤーの増設を希望するお客様が多かったです。

対応状況→単純に増設するとブレイカー容量オーバーとなるため、ブレイカー容量を上げられるか確認します。

- ・食事処の提供を求めのご意見がありました。

対応状況→本格カレーの販売を開始しました。さらに選択肢を増やせるよう対応したいと思います。

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。	営業日数は1月2, 3日を追加し、利用時間は条例を遵守しました。
	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。	計画を上回りました。計画利用者比9.9%の増加です。
	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。	ハンドメイド品の販売、イベントの開催等を通じ施設の魅力を高める工夫を継続中
	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。	対応は迅速かつ適切に行い、毎月の月報で市へ報告している
	⑩事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	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。	優先順位に基づいて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
	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。	措置を講じています。また、事故は起きていません。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に執行しました。
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	イベント開催、飾り付け当楽しく活気のある施設を目指し取り組み、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。	暖房開始時間を遅らせる等削減に努めました

【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》				
イベントの実施や年始の臨時営業、民宿等に対する団体向け割引券の配布などをはじめとする利用促進への取り組みや、利用者の意見や要望を基にした管理運営により、利用者数が昨年度実績及び計画値を上回る結果となった。 今後も、新規利用者やリピーターを獲得し、収益の拡大を図っていただきたい。				

令和6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	4,692,000円(指定管理料、委託料、工事請負費)

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、年末年始、ゴールデンウィーク、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(ただし、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：	7	人	合計：	9	人
-------	---	---	--------	---	---	-----	---	---

3 収支状況(令和6年度)

(単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	4,184,000	人件費(給与等)	18,740,832
利用料収入	15,728,450	需用費	3,785,669
自主事業収入	23,044,751	外部委託費	1,077,900
その他(自販機、ランドリー等)	948,200	自主事業費	2,894,014
		その他(役務費等)	11,604,742
収入合計	43,905,401	支出合計	38,103,157

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	325 日	320 日	323 日
②利用者数(目標値)	16,780 人	18,307 人	15,219 人
③利用者数(実績値)	13,844 人	17,628 人	22,214 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）

- ・昨年から引き続きセルフチェックインが可能なスマートチェックインアプリを使用。お客様のスムーズな利用と利便性向上に寄与した。
- ・キャンプサイトの利用満足度向上のため、サイト内の芝のコンディション向上に尽力。
- ・場内各所の植栽の剪定、伐採を重点的に行い、サイト利用満足度向上を狙った。
- ・継続していたイベントのブラッシュアップ、新規ワークショップの開催等をし、キャンプ体験をより充実させる策を講じた。
- ・SNS等による情報発信を継続的に実施し、集客力強化を図った。
- ・適切な設備の維持管理策を継続して実施した。
- ・場内の未活用スペースを使用し、来場者が遊べる広場を設定。野外遊びが可能な環境を作成した。
- ・随時アンケートや口コミ、現地ヒアリングでお客様から頂いたご意見を元に改善策を講じた。

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
2024年4月～2025年3月
- 調査結果
回答者数:341名
- 利用者からの意見等
スタッフ評価については例年同様に10段階で平均9点以上の評価を頂いた。
その他の評価についても8点以上が平均となっており、全体的に高評価となっていた。
改善すべき点としては植栽が抜けていることや地面の凹凸についてのご意見があった。
- 対応について
ご意見で多かったサイト内の芝の補修や植栽の剪定・伐採による害虫対策及び美観維持を第一として徹底。
その他キャビンの塗装やシャワー室内換気扇の分解整備などお客様が使われる設備については都度維持管理を行った。

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。	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。	公平・公正に行った。
	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。	目標から17%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。	常に顧客満足度向上を念頭にサービス向上を図った。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	ウェブサイトやSNS等により継続した情報発信を行った。
	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。	アンケート等によりいただいたご意見を元に改善を重ねた。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	計画通り適切に配置した。
	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。	都度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。	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、常に改善を意識した業務遂行をした。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	市への相談や自社整備など、適切に対応した。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	引き続き顧客満足度向上を図った改善を行った。
	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。	使用していない箇所の消灯、ゴミの削減などに努めた。
	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、事故は発生していない。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	計画より売上が下回りそうな場合は支出削減に努めた。
	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。	売上減の中、経費削減に努め収支安定を図った。

【総合評価】	評価点	75	/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をきっかけとしたキャンプ需要の増加から落ち着きが見られ利用者数が目標達成には至らなかったものの、利用者の満足度向上のため、未活用スペースに遊べる広場を設けたことや、利用者の意見を基にキャンプサイトの整備を行った結果、利用者から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て利用者のニーズに応じた事業展開を行い、利用者数の増加及び収益の獲得に努めていきたい。					

令和6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	120,235,943円(指定管理料、修繕費、工事費等)

1 施設の概要

施設所在地	神栖市溝口4991番地4
施設の概要	- 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、アッパーホリゾンライト等 - 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6年度) (単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	96,770,000	人件費(給与等)	45,953,772
利用料収入	3,344,810	需用費	7,886,939
自主事業収入	27,688,561	外部委託費	43,111,461
		自主事業費	3,429,277
その他(雑収入)	424,580	その他(光熱水料費)	27,846,502
収入合計	128,227,951	支出合計	128,227,951

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	308 日	314 日	313 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)	28,420 人	32,781 人	26,978 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」、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・伝統文化鑑賞会の開催
(創作和太鼓集団 鬼太鼓座公演、林家正蔵独演会)
- 多くの市民が気軽に楽しめる芸術文化事業の開催
(清水ミチコトーク&ライブ、山内恵介コンサート、PUFFYコンサート、
映画「九十歳。何がめでたい」、島津亜矢コンサート)
- 身近に伝統文化や現代の芸術文化に触れたり、または体験できる事業の開催
(神栖市民音楽祭2024、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>

- InstagramやXに動画を投稿し、充実した情報発信を行いました。
- 人流を意識し、神之池ウォーキングコースにポスター掲示板を設置しました。
- 閑散期に映画上映会や体験会を行い、活性化を図りました。
- 外灯の改修を行い、利用者の安全確保をしました。
- 蛍光灯の供給停止に備え、館内照明のLED化を推進しました。

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6年4月1日～令和7年3月31日 施設内アンケート調査
- 調査結果 回答数56件
- 性別は？ 男性41% 女性59%
- 年齢は？ 10代25% 20代2% 30代4% 40代7% 50代7%
60代16% 70代39%
- 職業は？ 会社員14% 自営7% 公務員2% 主婦18% パート等6%
専門学生2% 小中学生20% 無職18% その他2% 無回答11%
- お住まいは？ 市内64% 市外25% 無回答11%
- 利用頻度は？ 月に2～3回程度7% 月1回程度4% 2～3か月に1回程度2%
年に2～3回程度34% 年1回程度29% 初めて16% 無回答8%
- 利用目的は？ 鑑賞44% チケット購入5% リハーサル・練習40%
利用申請等手続き1% その他10%
- 予約の仕方について
やりやすい23% ふつう69% やりづらかった2% 無回答6%
- 施設の場所はすぐわかったか？
非常にわかりやすかった57% まあまあわかりやすい32% どちらとも11%
- 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54% どちらとも言えない35% 分かりづらかった7%
無回答4%
- 施設の使い勝手は良かったですか？
非常に良かった32% まあまあ良かった45% どちらとも言えない19%
無回答4%
- 利用料についてどう思いますか？
やや高いと感じた12% ちょうど良い59%
やや安いと感じた5% 非常に安いと感じた7% 無回答17%
- 利用時間に不便はありませんか？
不便なく利用しやすい52% 不便はあるが問題ない5% どちらとも言えない32%
不便が有り少し利用しにくい 無回答11%
- 職員の態度・言葉遣いは良かったですか？
良い59% 普通34% 悪い2% 無回答5%
- ご案内・説明は適切でしたか？
適切45% ふつう48% わかりづらかった2% 無回答5%
- 職員の対応は親切でしたか？
親切だった46% まあまあ親切だった44% どちらとも言えない5%
非常に不親切2% 無回答3%
- 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39% まあまあ満足した50% どちらともいえない9% 無回答2%

○利用者からの意見等

- ・東京からだアクセスがやや大変でした。
- ・親子室が少ない。狭い。
- ・2階にトイレが無い。
- ・近くにコンビニや食べ物の自販機が有ると良い。

<対応状況>

- ・遠方からのアクセス問い合わせについては、最適な手段を調べてお答えしています。
- ・公演中に客席での観覧が困難となったお子様には、ホワイエでも視聴できるよう、モニター前に椅子を用意させていただきます。
- ・混雑時は隣接する中央公民館にトイレ借用の許可をいただき、利用者を案内します。
- ・食事が必要な利用者のかたには、事前に用意していただくようお願いしています。

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。	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、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。	利用者数、稼働率ともに計画目標に達しませんでした。
	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。	自主事業収入が計画を超える結果となりました。
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	効果的な広報計画を立て、SNSも充実させました。
	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。	対話の中で要望を聞き出し、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。	研修会に参加し、職員の資質向上に努めました。
	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、速やかに報告しています。
	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で実施しています。
	⑪市、その他関係機関との連携は取れているか。	市教育委員会のほか、文化協会などの任意団体、公立文化施設協会と連携して芸術文化の振興に取り組みました。
	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)	清掃業務受託会社と連携し、環境美化と衛生管理に努めました。
	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。	施設の稼働率は目標に達しませんが、ニーズに合った自主事業を開催できたと思います。
	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。	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。

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。	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。
収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	全体として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ったか。	SNSによる情報発信を充実させ、事業収入の増加に貢献しました。
	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き、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	75	/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》 スタインウェイピアノ体験会などの事業や、人流を意識したポスター掲示をするなど、サービス向上のための工夫がされている。管理運営については、文化関係団体と連携しながら市民の文化振興に寄与し、施設の利用促進と補修等について適時に対応するなど利便性の向上を図った。収支の状況については、SNSによる情報発信を充実させ、事業収入の増加に取り組んでいる。今後とも施設の適切な安全管理に努めるとともに、計画目標を見据えた創意工夫と満足度調査や研修結果を活かした施設運営に努めていただきたい。					

令和6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	409,275,840円(指定管理料、修繕費、工事費等)

1 施設の概要

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

2 職員の状況

文スポで記載

常勤職員:	26	人	非常勤職員:	9	人	合計:	35	人
-------	----	---	--------	---	---	-----	----	---

3 収支状況(令和6年度)

(単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	399,369,000	人件費(給与等)	212,482,031
利用料収入	33,623,240	需用費	38,810,658
自主事業収入	14,838,019	外部委託費	112,592,768
		自主事業費	3,974,182
その他(雑収入)	1,606,844	その他(光熱水料費)	81,577,464
収入合計	449,437,103	支出合計	449,437,103

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	329 日	328 日	326 日
②利用者数(目標値)	324,719 人	324,719 人	437,970 人
③利用者数(実績値)	319,313 人	311,029 人	297,831 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3事業10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24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10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(神栖市弓道大会等18事業19大会)
- <取り組んだ改善策等>
- 夏休み、春休みの長期休暇期間中の月曜に臨時営業を行い、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
- 大会等利用者が多数の場合に施設巡回を強化した
- 熱中症事故防止対策として、夏場の開館日において施設内外で暑さ指数の測定を1日3回(午前1回、午後2回)実施した

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6年4月1日から令和7年3月31日 施設利用者アンケート調査

○調査結果 利用調査アンケート 回答者115人(内未記入0人)

○利用者からの意見等

Q1 性別は? 男性29% 女性69% 未記入2%

Q2 年齢は? 10代26% 20代7% 30代6% 40代8% 50代5% 60代21% 70代以上26% 未記入1%

Q3 ご職業は? 会社員18% 自営業5% 公務員2% 主婦15% パート・アルバイト16% 大学生2% 高校生2% 小・中学生23% 無職12% その他2% 未記入3%

Q4 お住まいは? 神栖市内85%(地区名 息栖1% 神栖2% 深芝4% 居切1% 平泉1% 賀1% 大野原6% 知手中央3% 知手6% 日川2% 横瀬1% 溝口1% 柳堀1% 東町1% 若松3% 須田3% 太田4% 矢田部1% 土合2% 波崎11% 浜新田1% 未記入44%) 神栖市外15%(地区名 香取市17% 鹿嶋市6% 銚子市6% 未記入65% 東庄町6%)

★利用された施設はどれですか?

Q5 海浜温水プール11% 海浜テニスコート9% 総合公園1% 海浜球場2% 海浜その他3% 武道館19% 市民体育館13% 波崎体育館30% 未記入12%

★どのくらいの頻度で利用されますか?

Q6 ほほ毎日1% 週1回程度62% 月2～3回程度12% 月1回程度6% 2～3月に1回程度5% 年に2～3回4% 年に1回程度0% はじめて3% その他5% 未記入2%

★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% トレーニング16% 柔剣道3% 水泳12% バレーボール・バドミントン・バスケット・卓球28% その他・教室22% ・その他2% 未記入6%

★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28% ふつう51% やりづらかった2% 未記入17% その他2%

Q9 利用料についてどう思いますか?

非常に高いと感じた5% やや高いと感じた16% ちょうど良い43% やや安いと感じた9% 非常に安いと感じた12% 未記入15%

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58% 不便があるが、利用に問題はない20% どちらともいえない7% 不便があり、少し利用しにくい4% 不便で利用しにくい0% 未記入11%

★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53% ふつう38% 悪い0% 未記入9%

Q12ご案内・説明などは適切でしたか? 適切42% ふつう48% わかりづらかった0% 未記入10%

Q13職員の対応は親切でしたか?

親切だった50% まあまあ良かった31% どちらともいえない10% やや不親切0% 非常に不親切0% 未記入9%

★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31% まあまあ満足47% どちらともいえない5% やや不満7% 非常に不満1% 未記入9%

★直してほしいところ、ご意見などありましたらご記入ください。

Q15

＜武道館＞

・トイレの洋式を増やしてほしい。(2人)

・トイレを改善してほしい。(2人)→市へ要望します。

＜海浜温水プール＞

・利用時間が午前の部9時～12時、午後の部13時～17時昼をまたぐ際に、濡れたままの水着で待つのが不快である。12時台も利用できるようにしてほしい。→結露対策や清掃のため午前の部9時～12時、午後の部13時～17時、夜間の部18時～21時とさせていただいています。

・プール更衣室が非常に暑い。熱中症のリスクがあるので、エアコン、最低でもスポットクーラーを設置してほしい。→市に改修要望をしていきます。

・水着をしぼる脱水機(手しぼりでも)があるといい。

・子供と来館した時やベビースイミングの後に、子どもたちがスムーズに脱衣所にいけるよう、脱水機を設置してほしい。→プール専用の脱水機は高額のため市に予算要望をしていきます。

高校生が水泳の練習で利用しているが、利用料金が1回あたり400円と高く、多額の出費を伴う。小学生・中学生・高校生については、利用料金を200円にしてほしい。→利用料金は神栖市運動施設利用条例で決められています。要望が多くなれば市と協議していきたいと思います。

・2年ぶりに利用したところ、新しい備品等が設置され、とてもきれいになっており、本当に気持ちよく、また来るのが楽しみになった。

・いつもスタッフの方が親切でとても気持ち良く利用させて頂いている。

・16時頃にトイレとシャワーを利用しようとした際に、清掃中であったため、気を遣ってしまい、10分程度ジャグジーを利用して戻ったところ、まだ清掃中であり、使用できなかった。やむを止ず、清掃員の方に了解を得て、シャワーとトイレを使用した。17時～18時の休憩時間に清掃を行えば良いのではと思い、清掃員に確認したところ、仕事が17時30分までで、このようなスケジュールで作業しなければ時間内に清掃が終わらないと困っていた。仕事の時間を18時までにするか、人を増員していただきたい。

→なるべく利用者に影響が出ないよう、工夫していきます。

・採暖室が寒い→市に改修要望をしていきます。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	条例及び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。	施設の利用制限等あったが利用者数、稼働率とも概ね計画を達成できた
	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。	アンケート調査を行い、サービスの向上を図っている。自主事業については各事業とも高い申込率であった
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	市広報誌、新聞折込、SNS、ホームページを使い行った
	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。	アンケート調査や利用者とのコミュニケーションを図り運営に反映させている
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	適材適所配置している
	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。	施設維持管理関係、スポーツ振興事業関係の資格更新講習等を適宜受講している
	⑨要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	迅速かつ適切に行い、重要な事案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。	運動施設防災マニュアルを常備している。また緊急時連絡網を作成し備えている
	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、スポーツ少年団等と連携しスポーツ振興に取り組んでいる
	⑫設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	法令点検等維持管理計画に基づき遂行している
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	日常点検・清掃で行き届いている
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	日常点検し、危険な箇所は早急に対応している。対応できない場合は市へ報告している
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	物価高騰による経費の増加が続いているため、一層の経費削減に努めた
	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。	啓発ポスターやごみ箱を置かないなど環境への配慮を行っている
	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。	条例を遵守し適正に管理しており、漏えい等の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。	適正に執行し剰余金は市へ変換している
	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。	SNS、ホームページ、新聞折込など利用し効果をあげている
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	職員が施設管理作業や自主事業講師を行うなど取り組んでいる

【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、さまざまな競技会を開催することで、地域のスポーツ事業の推進に貢献した。市が推進するスポーツツーリズム事業においても、市と連携し運動施設の市民利用と事業開催の調整を行い、円滑な施設運営とサービス向上に努めていた。

昨今の物価等の高騰により、光熱水費等の経費が増加したが、維持管理を可能な限り職員自らが行うなど経費の削減に取り組んでいたほか、老朽化の進む施設の日常点検やメンテナンス、修繕を適切に行い施設の保持に努めていた。

引き続き、市と一体となってスポーツ振興に資する事業を行うとともに、効率的かつ効果的な施設運営を行っていただきたい。

令和6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	一般社団法人 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	9,737,361 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6年度)

(単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	3,000,000	人件費(給与等)	6,413,628
利用料収入	19,428,840	需用費	5,245,068
自主事業収入	41,200	外部委託費	3,699,201
市減免負担金	315,770	自主事業費	37,076
市業務受託料	143,000	利用料及び賃借料	6,096,308
その他(手数料等)	1,064,751	その他(役務費等)	2,036,158
収入合計	23,993,561	支出合計	23,527,439

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	361 日	362 日	360 日
②利用者数(目標値)	50,000 人	60,000 人	70,000 人
③利用者数(実績値)	52,728 人	58,006 人	51,950 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。
○利用者より寄せられている「利用料金が高い」という意見について、平日特別料金を設け、より使いやすい金額に設定して、平日の利用者確保に努めている。
○キャンセル待ちなどの問合せ等に対して積極的に案内をおこない、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受付を行い、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

○実施時期及び方法
2024年4月～2025年3月
○調査結果
回答者数:30名
○利用者からの意見等
スタッフ評価については、「グラウンド調整など、親切に対応してもらった」等の評価を頂いた。
施設に関しては、「料金が高い」、「C・Dコートにも休憩所がほしい」などのご意見があった。
○対応について
「料金が高い」というご意見が多かったため、平日特別料金を設定しPRしている。
その他、「ベンチが少ない」、「防球ネットが破れている」などのご意見があったため、お客様が使われる設備については都度備品購入・維持管理をおこなった。

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。	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。	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。	パンフレット設置やWEBへの情報掲載などを行った
	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。	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。	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つたか。	キャンセル待ちの対応などを行った
	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を行った

【総合評価】	評価点	75 /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》 一定のスポーツ観光活動が定着しているが、昨今の大学生サークルの活動減少や光熱費等の物価高騰の常態化が続く管理運営となりました。 厳しい状況下での運営でしたが、平日特別料金の設定や周知活動をおこない、さらには、ラクロスやフライングディスク競技のアルティメットなどの利用も促進し、年間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PRIに努めていきたい。				

令和6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	393,590,377円(指定管理料、時間外対応等に係る補償金等)

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:29,463㎡ 建築面積:13,891㎡ 延床面積:20,145㎡ 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6年度) (単位:円)

収 入		支 出	
指定管理料	382,979,238	人件費(給与等)	
利用料収入	125,459,845	需用費	
自主事業収入		外部委託費	496,153,699
		自主事業費	
その他		その他(保険料)	5,230,632
収入合計	508,439,083	支出合計	501,384,331

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	311 日	310 日	312 日
②利用者数(目標値)	166,453 人	154,553 人	151,423 人
③利用者数(実績値)	268,100 人	265,588 人	230,277 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した。

・サービス向上に向けた新たな取組みとしてアーバンスポーツ「ランバイク・ダブルダッチ・ブレイキン・ウォールクライミング」やARを活用したイベントを実施した。節分や七夕、クリスマスなど四季折々のイベントを開催した他に、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」などの実施によりイベント事業では年間10,435人を集客した。

・新日本プロレス、バスケットボール(Bリーグ、Wリーグ)の興行を実施した。

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

個人利用者・団体利用者・教室利用者を対象に、令和7年2月14日から令和7年2月28日の期間で利用者アンケートを実施。館内に告知したQRコードの読み取り回答及び、用紙配布による調査を行い回答結果は376件となっている。

○調査結果

施設の総合満足度は83%の方が「満足している」という評価となった。

○利用者からの意見等

主な内容としては快適に使用しているといった満足な声を確認された。その他の内容としては、館内の熱環境に関する意見や、多数の利用者が訪れる場合に駐車場の利用案内告知強化を求める声を確認された。

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、協議や時間を要する内容については、引き続き対応を検討していく。

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。	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。施設調整会議で年度の団体利用調整を実施した。施設予約は、いばらき公共施設予約システムを活用している。
	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166,453人に対して利用者数268,100人を達成した。(目標比161.1%)。
	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。	新たな催物としてアーバンスポーツやARを活用したイベントを開催。飲食や映画上映会などのイベントも実施し賑わいを創出した。
	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。
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。	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。
	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)	日常の月次巡回、日常の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行った。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、適宜改善を図っている。
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	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している。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。	個人情報一覧表を作成し、一元管理をしている。取扱フローを定めて遵守しながら、適切に管理を行っている。 個人情報書類は鍵付きキャビネットに保管をしている。
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164.4%を達成した。
	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。	四季折々のイベントを実施し年間で10,435人のイベント人数を集客することができた。 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。 利用人数・利用収入共に計画を上回ることができている。
	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を掲示した。適宜省エネ対策会議を実施している。

【総合評価】	評価点	82	/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》 自主事業では、幼児から高齢者まで幅広い年齢が参加できる大小さまざまな催物をスポーツ・文化問わずに実施し、特に大規模イベント「かみす防災アリーナ祭り」では過去一番の集客となるなど、まちの賑わいづくりに貢献したほか、市と協力し、大規模なイベントや大会の誘致・開催に務め、年間利用者数が計画を大きく上回る結果となった。 また、防災の専門家や医療関係者等の協力のもと「知って・つながる・防災展」を開催するなど、防災に係るイベント・啓発活動も積極的に展開したほか、総務省消防庁主催の第29回防災まちづくり大賞で「日本防火・防災協会長賞」を受賞するなど、防災施設としての役割を果たしたことに加えて市の認知度アップにも貢献した。 市民の要望等については、アンケート、ご意見箱、メール、Google口コミなど複数の手法で幅広い意見を受け付けることができる環境を整えており、適宜、施設運営に反映させるなど改善を図っている。 引き続き、市の賑わいづくりと防災の拠点として効率的かつ効果的な施設運営を行っていただきたい。					

様式1

令和6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	95,101,805円(指定管理料)

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㎡、 構造: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6年度)

(単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	95,101,805	人件費(給与等)	31,545,211
利用料収入	12,055,950	需用費	27,611,302
自主事業収入	1,466,616	外部委託費	14,749,015
		自主事業費	1,179,032
その他		その他(営業管理費)	10,287,384
収入合計	108,624,371	支出合計	85,371,944

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	307 日	257 日	日
②利用者数(目標値)	36,000 人	28,000 人	人
③利用者数(実績値)	53,494 人	41,891 人	人

様式1

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

〈自主事業〉

○浴室に光明石温泉の導入。（毎月第2日曜日に浴室にてかわり湯を実施）

○水泳用品・トレーニング用品の窓口販売実施。

○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開催。

〈改善策〉

○会員登録制度を導入し、身分証等で居住地・年齢等に加えて緊急連絡先を把握し2回目以降スムーズな利用手段を確立した。

〈学校水泳授業への提案〉

○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校あり。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

プール・浴室・トレーニング室の利用者、教室参加者とその保護者を対象に、令和6年12月26日から令和7年3月23日までの期間、用紙記入式のアンケートを年2回実施。回収419件。

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「プールがとても楽しく、綺麗で良い」「浴室が家のお風呂より温まる」「ストレッチ教室で膝が楽になった」などの回答があった。満足度の調査項目においては、約98%の方が非常に満足か満足との回答であった。調査結果に基づき、今後もお客様満足の向上と安全・安心な施設運営に努めたい。

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数、使用時間等は守られているか。	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。	事業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。	利用者のお声を聴きながら事業を展開できた
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	HPやSNS等を利用し広報活動をおこなった
	⑥利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	常に利用者との対話し要望などを伺うことができた
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	事業計画に則り適切に配置した
	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。	従事者研修・社員研修を適時行っている
	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、災害時等・緊急時浄水装置の研修、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)	清掃員のみに頼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。	評価を厳正に受けとめ対応している
	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。	環境に配慮した節電、節水等を常に行っている
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。	個人情報保護研修等を適宜行っている
	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つたか。	事業計画の想定を超える入場者があつたが、さらなる伸びしろ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。	無駄が無いよう日々取り組んできた

【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》 市内小・中学校の水泳授業について、利用校を増やした中でも各校の要望や授業計画を把握しながら適切に授業を実施することができた。また、水泳授業を効率的に実施したことにより一般利用が可能な時間が適切に確保されたことや、浴室において「かわり湯」を実施するなど利用促進に務めたことで利用者数が前年を大きく上回った。 自主事業については、未就学児の水泳教室やシニア体操教室など幅広い世代を対象とした事業を実施した。学校水泳授業に主眼を置いた施設であるが、より一層の自主事業を展開し、施設利用とサービス向上に努められたい。 市民の要望等については、適宜、施設運営に反映させるなど改善が図られている。 引き続き、安心・安全な環境のもと適切な水泳授業を実施できる環境づくりとともに、市民の健康増進と交流の場として効率的かつ効果的な施設運営を行っていただきたい。				

令和6年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	神栖市はさき保健・交流センター
施設所管課	神栖市はさき保健・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	39,532,000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	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。 ●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 令和5年4月1日
業務内容	(1) 施設の管理運営に関する業務 (2) 施設の維持管理に関する業務 等

2 職員の状況

常勤職員： 3 人	非常勤職員： 9 人	合計： 12 人
-----------	------------	----------

3 収支状況（令和6年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	39,532,000	人件費（給与等）	21,582,371
利用料収入	1,929,010	需用費	6,123,801
自主事業収入	2,027,800	外部委託費	3,523,223
		諸経費	7,142,855
		自主事業費	1,419,063
その他		その他	
収入合計	43,488,810	支出合計	39,791,313

4 利用状況

	令和6年度	令和5年度	令和4年度
①開館日数	359 日	360 日	日
②利用者数（目標値）	27,000 人	24,000 人	人
③利用者数（実績値）	41,345 人	27,276 人	人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

- ・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。
- ・利益額の一部を還元して、スポーツ機具や展示パネル購入などサービス向上に努めた。
- ・予約がない部屋を自習スペースして開放し、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・雑誌や図書の配架、血圧計設置、ボードゲームの貸出を実施した。
- ・WordPressを用いたホームページを作成し、情報発信に努めた。
- ・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27種類の教室・イベントを実施し、概ね好評を得た。
- ・健康づくりに役立つ自主事業を通年開催し、多数の参加者を得た。
- ・市とも協力の上、地域交流イベントや栄養指導室を用いた料理教室を行った。
- ・施設利用団体や地域団体と連携協力した教室を開催した。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法

令和6年12月1日～令和7年1月31日実施。施設利用者に手渡しで実施。

○調査結果

回答35枚。5段階評価（5点満点）平均で、職員の接客4.75、清掃状況4.88、設備の管理状況4.84、備品の充実度4.78と、全体的に高評価を得た。

○利用者からの意見等を記載

新しい清潔な施設で、職員の対応もよく、先まで予約できる、営利活動にも利用できるとの好意的な意が多く寄せられた。対応・検討を要する主な意見として、ふれあいホールの鏡設置（今後検討）、バレエのバー設置（今後検討）、インターネット予約の導入（今後検討）があった。

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。	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。	設置から2年目の施設のため、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53%と大幅に増。稼働率は6室の目標平均22.8%のところ、実績38.2%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。	備品の充実、自習スペース開放、26種類195回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。	利用者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。
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	一時的な欠員は生じたが、本社社員もサポートする等、適切な配置に努めた。利用者数増加に対してスタッフを1名増員した。
	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。	新人OJT研修、個人情報保護研修、管理職対象研修、外部講師による接客マナー研修を実施。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。
	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。屋外除草作業を福祉団体に発注した。
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	新設であり軽微な修繕が発生したのみであったが、適切に対応した。修繕費を活用し、防犯カメラ増設や屋外器具庫の設置を行った。
	⑮前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。	スタッフ増員による人員配置の安定化や、積極的な自主事業開催による利用増加に努めた。
	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。	空調温度の適正化、照明のこまめなオンオフ、廃棄物の分別等、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。

様式1

収支の状況	⑱収支計画が適正に執行されているか。	適正に執行したが、計画値からの多額の乖離が発生し、一部を市民サービスに還元した
	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、自主事業の積極開催に努めた結果、利用料金収入が18%、利用料金収入が25%予算より増加した。
	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、相見積の徹底により画値よりも大幅に縮減した。また、清掃職員の配置を効率化し人件費を縮減した。結果として経費全体を予算より6.8%縮減した。

【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》 サービスの向上については、利用者の要望を把握し、幅広い世代を対象とした魅力ある講座の開催などに取り組み、利用者数が増加しました。また、施設の管理運営については、定期的な点検や安全対策の実施により安心して利用できる環境を維持しております。収支状況においては、利用料収入及び自主事業収入が事業計画を上回り、安定した施設運営が行われています。今後も利用者の方々の声に耳を傾け、質の高いサービス提供と効率的な運営に努めていきたい。					