

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2(2020)年度

・施設名	・栃木県立温水プール館
・施設所管課	・栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
・指定管理者	・小山市(法人番号:4000020092088)
・指定期間	・平成31(2019)年4月1日から令和6(2024)年3月31日までの期間(5ヵ年間)

1. 施設の概要

・施設所在地	・小山市外城371番地1
・施設の概要	① 敷地面積:12,168.80㎡ 建築面積:5,663.54㎡ 延床面積7,494.75㎡ ② 50mプール:10コース、日本水泳連盟公認 ③ 25mプール:6コース、日本水泳連盟公認 ④ その他:観客席1,005席、会議室(4室)、更衣室、ジャクジー、採暖室 ⑤ 駐車場:収容台数:1,009台
・業務内容	①栃木県立温水プール館の施設の維持管理に関する用務 ②栃木県立温水プール館の施設等の利用許可に係る事務に関する用務 ③栃木県立温水プール館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和2(2020)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	146,339	指	事業費	
定	利用料金収入	10,482	定	管理運営費	146,838
管	その他収入 ^{※1}	283	管	人件費	
理			理	その他支出 ^{※1}	
※2	合計	157,104	※2	合計	146,838
指定管理業務収支差額①			10,266		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			10,266		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 283千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

令和元(2019)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	145,008	指	事業費	
定	利用料金収入	33,509	定	管理運営費	171,005
管	その他収入 ^{※1}	936	管	人件費	
理			理	その他支出 ^{※1}	
料	合計	179,453	※2	合計	171,005
指定管理業務収支差額①			8,448		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②			654		
収支差額(①+②)			8,125		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 936千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

3. 利用状況

施設名		令和元(2019)年度 (前年度)	令和2(2020)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	316日	246日
	利用日数	316日	246日
	利用率	100%	100%
	利用者数	66,428人	20,789人
会議室	利用可能日数	316日	246日
	利用日数	316日	246日
	利用率	100%	100%
	利用者数	10,226人	1,866人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、温水プール館周辺のゴミ拾いを実施し、施設的环境に配慮している。 ・常に感じの良いあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えられるように努めている。 ・温水プール館月報（アクアネット）を作成し、温水プール館の行事予定や利用案内・専用利用団体・サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布して、利用案内及び専用利用状況を利用者に提供している。 ・ホームページによる施設案内も行っている。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口における、利用者の意見や要望等の徴取 ・利用者アンケートの結果 回答者数 24名				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	58%	33%	9%	0%
②スタッフの対応	63%	33%	4%	0%
③サービスの内容	54%	25%	17%	4%
④利用料金	37%	37%	17%	9%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
(1) 落し物・忘れ物の問い合わせについて (2) 施設の利用の方法についての利用案内 (3) 温水プール館への道順などの施設案内 (4) 備品の更新について		(1) 紛失した日時や形状を聞き、窓口に届いていれば返却。無ければメモを取り、届き次第連絡するように対応した。 (2) 利用案内に基づき説明し、説明用紙を渡すなど対応。 (3) 目印や大きな道等を伝え、分かりやすいよう説明した。		

	(4) 予算に応じ順次可能なものから更新する。高額なものについては栃木県と相談し対応していくと説明。
主な利用者意見（積極的評価）	
・ 栃木県立温水プール館の職員の対応は、「親切・丁寧」	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経費の節減を心がけており、電気などの節電等に取り組んでいること。 ・ 施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施していること。 ・ 利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応を心がけていること。
サービス水準の向上、広報媒体の活用、安全で効率的な管理運営
<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めていること。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めていること。 ・ 広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア インターネット（小山市HP）による施設紹介等を行い利用者にPRしていること。 イ 栃木県立温水プール館月報を発行し各施設の利用状況等について広く周知していること。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施していること。 ・ 安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施していること。 イ 開館前には、職員が使用上問題が無いことを確認してから、利用者の入館を許可していること。また閉館時には、最終退庁者が異常が無いことを確認してから退庁していること。 ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことによって、建物保守管理、設備機器管理、備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて、栃木県の業務水準に従い安全・快適・清潔を厳守していること。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話による対応について、相手が不快にならないような接遇に心がけていくこと。 ・ 栃木県立温水プール館の利用者が、満足できるサービスの向上を行っていくこと。 ・ 創意工夫をすることで、主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていくこと。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか。	・利用調整会議等により、概ね確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	・適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	・ゆっくりと大きな声で話すなど相手にあわせた配慮をしている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	・県内スポーツ競技の振興や競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	・ホームページや月報による最新状況の提供等、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	・受付等にて利用者とコミュニケーションを図り、満足度を把握し、満足度の向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	・意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めた。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	・日々の点検や見回りに加え、月に1度は施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	・月に一度は職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	B
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か。	・経験豊かな職員を配置し、適正な管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか。	・体育施設としての役割を果たすため適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか。	・委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	C
	④人材育成は適切に実施されているか。	・OJTの計画を立て実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	・緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。 ・災害マニュアルを作成している。	C
	⑥ 県や関係機関との連携ができているか。	・年度当初に連絡先の確認をし、連絡体制を確保している。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか。	・個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか。	・小山市情報公開制度に基づき適切に実施されている。	C

5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	・ 体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	C
	②自主事業が計画通りに実施されているか。	・ 子供水泳教室を計画していたが、新型コロナウイルス感染症予防のため、中止された。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	・ 温水プール館主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか。	・ 館内表示や、専用利用受付時等に、利用者へのごみの持ち帰りを周知している。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明の消灯など、環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	・ 入館時の検温・誓約書等の記入、手指、用具のアルコール消毒を実施している。また、利用時はマスク着用を義務付けている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 月 1 回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。 ・ 利用者サービス向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、概ね適正に管理している。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、専用利用の際の緊急連絡先の確認等、対策を徹底している。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。