

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成30(2018)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26(2014)年4月1日～平成31(2019)年3月31日

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かか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(平成30年度)

平成30(2018)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	133,378	指	事業費	
定	利用料金収入	38,152	定	管理運営費	168,940
管	その他収入※1		管	人件費	
理			理	その他支出※1	
※2	合計	171,530	※2	合計	168,940
指定管理業務収支差額①			2,590		
自主事業			338		
自主事業収支差額②			▲382		
収支差額(①+②)			2,208		
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			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。

平成29(2018)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	143,157	指	事業費	
定	利用料金収入	37,970	定	管理運営費	163,985
管	その他収入※1		管	人件費	
理			理	その他支出※1	
料	合計	181,127	※2	合計	163,985
指定管理業務収支差額			17,142		
自主事業			384		
自主事業収支差額②			▲1,361		
収支差額(①+②)			15,781		
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			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		平成29(2017)年度 (前年度)	平成30(2018)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	344日	345日
	利用日数	344日	345日
	利用率	100%	100%
	利用者数	86,723人	78,449人
会議室	利用可能日数	344日	345日
	利用日数	227日	224日
	利用率	66%	65%
	利用者数	12,437人	12,137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、施設の環境に配慮している。 ・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るるよう努めている。 ・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・利用者へ配布して、利用案内及び専用利用状況を利用者に提供をしている。 ・インターネットのHP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聴取 ・利用者アンケートの結果 回答者数 34名				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	68%	26%	6%	0%
②スタッフの対応	74%	24%	0%	2%
③サービスの内容	53%	35%	12%	0%
④利用料金	38%	26%	20%	16%
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事項。 (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) 写真等の撮影について。 (5) 備品の更新について		(1) 紛失した日時や形状を聞き届いていれば返却。なければメモをと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用紙を渡すなど対応。 (3) 目印や大きな道をまじえて説明した。 (4) 館内での撮影は原則禁止。ただし、貸切など条件を満たせば可能なことについて説明した。		

	(5) 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」という評価を頂いております。	

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、電気などの節電など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、親切丁寧な対応に心がけていること。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<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ます。また閉館時には、最終退勤者は異常が無いことを確認してから退勤していること。 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、おおむね確保された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理した。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	ゆっくりと大きな声で話すなど相手に合わせた配慮をした。平等利用が確保できない場合の対応に関しては適切に対応することができた。	B

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	多様な行事を受入れているが、利用については、わずかに減少しました。	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た。	C
	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だけでなく月に1度は施設点検日をもうけ維持管理や安全管理を適切に実施した。	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意見を出し合い改善に努めた。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	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、おおむね適正である。	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る	B
	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。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	年度当初に連絡先の確認をし連絡体制は確保されている。	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した。	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通り年3回実施した。	C
	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	温水プール館主宰のイベントは実施していない。	C
	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	利用者へのごみの持ち帰りをお願いしている。また、必要以上に資料の印刷をしないようにし、また不要な照明の消灯など節電にも取り組んでいる。	B
	⑥ その他管理運営上の特記事項	—	—

総合的な評価

- ・月1回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に対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、おおむね適正に管理している。

※「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。