

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和 2 年 4 月 30 日

施設名 苫小牧市総合体育館

指定管理者名 都市総合開発株式会社

所管課名 総合政策部スポーツ都市推進課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
1 事業計画の達成度		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	<p>事業計画を基本に管理運営を行い、4年目の運営が終了しました。利用者サービスや利用者の立場に立った運営を心がけ、事業計画の実現に向けて管理運営をまいりました。</p> <p>引継ぎノートを作成した他、SNSを活用した連絡体制を構築し、職員全員が同じ対応が出来るように徹底しました。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	<p>施設利用者は、令和元年度実績で 204,844 人となりました。新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館により、前年度比 6.3%減となりましたが、事業計画書の目標数値 183(千)人に対し 12%増となっております。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか(目標値を設定していないその他の施設)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	<p>事業計画では5年間で45教室(年平均9教室)を目標としておりますが、元年度は132教室560回実施しました。休館の影響もあり、延べ参加人数は前年度比7.3%減となりましたが、新規のプログラムも実施し、6,084人の参加がありました。今後も幅広いニーズに応えられるよう、企画してまいります。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	<p>教育機関と連携し、学校の改修工事に伴う部活動の受け入れに協力いたしました。</p> <p>大会や催し物等で専用利用する団体とは常に連携を取り、円滑な運営が出来るように心がけております。また、体育館の年間予定を決める「利用調整会議」では多くの利用団体にご出席をいただき、意見交換を十分に行いました。</p>	Ⓐ・B・C・D・E

	<p>2 月下旬より感染が拡大している新型コロナウイルス対策に向けた取り組みとしては、市や関係団体との連絡を密にし、トラブルの無いように大会や施設の開放を中止いたしました。</p>	
<h2>2. 利用者の満足度</h2>		
<p>利用者の満足が得られているか。</p>	<p>利用者数の増加という面から、利用者にとって「利用価値のある施設」であるという評価を得ていると認識しております。</p> <p>元年度アンケートでは「満足、やや満足」との回答が全体の90.1%を占めております。</p> <p>現状に満足することなく今後も「こころよい対応」で全ての利用者が満足できる施設にしていきます。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>施設のホームページにアンケートのページを設けるとともに、利用者アンケートを3月に実施し、その結果を施設内及びホームページで公表しております。また、「ご意見箱」を設置するとともに、受付での口頭による意見・要望についても記録するよう受付担当や管理スタッフに徹底して、利用者からできるだけ多くの意見・要望をいただけるような体制を取っております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>意見・要望・苦情が寄せられた場合、受付・管理スタッフはもとより警備・清掃スタッフにも周知するとともに、管理運営委員会に報告し、その対応について協議しております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<h2>3 管理運営の効率性</h2>		
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。</p>	<p>経費の削減については施設内の照明をこまめに消灯するほか、アリーナの主要照明は管理事務所で管理することにより、消灯・点灯に掛かる時間を最小限にしております。</p> <p>暖房費については気候の影響を受けやすく、原油価格の高騰等もありますが、利用者に影響の出ないよう節減に努めてまいります。</p> <p>修繕については、複数業者に見積もりを依頼し選定したり、職員で対応が可能なものは職員自らが作業に当たり、経費の削減に努めてきました。</p> <p>時間や労力を割く業務については、改善に向けた意見を出し合い、作業の効率化を図っております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>一部業務の再委託に要している経費は、</p>	<p>委託業者については、市内に事業所がある信用信頼ある企業を選定し、委託金額についても、委託内容に</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

<p>適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。</p>	<p>合致する金額かどうかを精査し、適切な契約を行っております。</p>	
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>自主事業では様々な年代の方が参加できるように企画し、新規利用者の獲得に努めております。教室終了後も継続的な施設利用が見られ、極めて重要なものであると考えております。</p> <p>一般開放では利用状況を見ながら定期的に関放種目の見直しを行っております。</p> <p>コロナウイルス対策に伴う休館はありましたが、専用使用料では前年比6%増、561(千)の増収となりました。これは積極的な専用利用の誘致もあり、前年比9%増、516件の専用利用がありました。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>4 適正な管理運営</p>		
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>平日の夜間の時間帯や土日等の大会がある場合には職員を増員する等、管理運営に支障の無い人員を配置し、適正な管理運営を行ったことで、大きな事故・事件が起こることなく運営することができました。</p> <p>業務に関する情報は連絡ノートを作成し、受付担当・管理スタッフはもとより警備・清掃スタッフとも共有できるよう「ほう・れん・そう」を徹底させております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。</p>	<p>全ての業務を熟知できるよう職員指導研修に力を注ぎながら、外部で行われる研修にも参加し適正で公平な管理運営の為に職員の育成に努力しています。</p> <p>インストラクターの能力向上に向けた取り組みとして、川沿公園体育館との合同の実技研修の他、講師を招いたライセンス研修会も実施いたしました。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む）。</p>	<p>施設の平等な利用については、一般利用では混雑時は譲り合って使用してもらうよう館内放送しております。</p> <p>専用貸切の場合、特定団体のみに行っていた抽選制度は廃止しており、受付順とする事業計画に基づき、適正に実施しています。減免・還付の取り扱いについては、市の要綱に基づき適切に処理しております。また、コロナウイルス感染症対策に伴う還付については、その都度市と協議しながら対応しております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。	業務上知り得た情報は、個人情報保護の観点から一切施設外に持ち出さず、適正に保管されております。 なお、業務終了後は、管理事務所は施錠され、施設全体も24時間警備職員が警備管理しております。 また、書類破棄の場合はシュレッダー処理を行うことで個人情報の漏洩を予防しております。	Ⓐ・B・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	収入及び支出については、適正に会計処理し費目毎に計上しております。	Ⓐ・B・C・D・E
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	法定点検を含め設備の点検保守は、市内の専門業者に委託して適正に実施しております。 また、改善すべき項目は速やかに修理等を行っております。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	業務上重要な書類は、鍵の掛かるキャビネットに保管するなど適正な管理を行っております。 備品については、引き継ぎを受けた備品一覧表を活用して適正に管理しておりますが、器具庫内のスポーツ用具・器具を含め膨大な数量になりますので、順次整理整頓を兼ねて確認作業を進めております。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	消防訓練を実施している他、日常的なアリーナ床の点検、天井からの仕上材等の落下の危険性が無いか確認を行っております。また、救急用品の補充やアイシング用の氷を常備しており、事故防止に努めております。	Ⓐ・B・C・D・E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	管理運営に際しては、体育館条例・規則・協定書等を遵守し、総合体育館としての役割を理解して管理運営に努め、適正な管理を行ってきました。	Ⓐ・B・C・D・E
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	全職員が苫小牧在住者であり、地元の雇用を優先しております。 また、資材調達や委託業者についても苫小牧の業者を優先して選定しております。	Ⓐ・B・C・D・E

- A: 目標、事業計画を大きく上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。
- B: 目標、事業計画以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C: 目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D: 目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E: 目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

自己評価 ★★★★★

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

平成 28 年 4 月に 2 期目の指定管理を開始し、事業計画を基本に協定書や体育館条例・規則・要綱等を遵守し、4 年目の管理運営を行うことができました。

新型コロナウイルス感染症に伴う臨時休館は多くの市民や利用団体にも影響したことと思われませんが、無事に運営する事ができましたのも、一重に所管課であるスポーツ都市推進課や関係機関のご協力ご支援の賜物であると深く感謝しております。

【事業計画に基づく取り組み】

事業計画に基づく取り組みとして、毎月の閉館日廃止に伴う稼働時間の拡大、「ご意見箱」、「利用者掲示板」の設置、「耳マーク」の表示や「筆談ボード」の設置、更には外国人利用者の増加に伴い、管理事務所内には翻訳機を設置し、海外の方にも対応できる体制づくりに努めてきました。

専用利用については、管理開始当初より特定の団体に対する抽選制度は廃止しており、平等な利用に努めるとともに、体育館条例に基づき、三館統一のルールで管理してまいりました。また、自主事業の開催に伴い、日程の組み方には十分配慮し一般開放の妨げにならないように努めてきました。

スポーツ団体のみならず、多くの団体が利用する施設でもありますので、各団体との連携は重要なことであります。2 月に行う「利用調整会議」では意見交換も行い、次年度に向けたスケジュールの調整を行っております。

【施設使用料について】

元年度の施設利用料は全体で、13,970 千円で前年比 326 千円(2.4%)増加となり、収支計画書 31 年度の目標値 12,525 千円を 1,445 千円(11.5%)上回りました。催し物や専用利用件数の増加が大きく影響しております。

【施設利用者数について】

元年度の施設利用者は全体で、204,844 人となりました。コロナウイルス感染症対策に伴う休館の影響もあり、昨年度の実績を下回る結果となりましたが、事業計画書の平成 31 年度目標値 183,317 人を 21,527 人(11.7%)増加しました。

利用者数獲得の為の取り組みとして、開放種目の見直しや専用利用の誘致、自主事業の開催が挙げられます。新規プログラムでは新たな客層を開拓し、通年化することで継続的な利用につながります。その結果、教室のみならずトレーニングを始めとした施設利用増にも繋がったものと思われま。令和 2 年度も今年度の成果に満足することなく、引き続き利用者が安心・安全で楽しく利用できる施設づくりと適正な管理運営を目指してまいります。

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2年4月27日

施設名 苦小牧市日吉体育館

指定管理者名 都市総合開発株式会社

所管課名 スポーツ都市推進課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
1 事業計画の達成度		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	<p>事業計画を基本に管理運営を行い、大きな事故やトラブルが起きることなく無事4年目の運営が出来ました。</p> <p>管理委員会を毎月実施し、業務内容の確認とともに、管理運営方針等の決定を協議し、職員間の連絡体制は SNS（グループライン）を有効活用し、意思の統一を図りました。</p> <p>老朽化が著しい施設ですが、利用者サービスや利用者の立場に立った運営を心がけ、設備等の点検を徹底して行うことで安定した運営ができました。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	<p>新型コロナウイルスの影響による 28 日間の休館により、元年度実績で 22,243 人となり、事業計画書の元年度目標値を 268 人 1.2% 減少しましたが、休館なく通常営業していた場合は目標値を上回る実績を残せておりました。</p> <p>多くの利用者を獲得できた要因は、利用者から要望の多い競技種目の一般開放を増やしたことや、自主事業の開講、新規利用者の取り込み、貸出用具の拡大など、利用者サービスと利便性の向上に力を注いだ結果だと分析しております。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか(目標値を設定していないその他の施設)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	<p>自主事業における事業につきましては、小学生フットサル教室を実施し、参加者は 337 人になりました。</p> <p>今後も利用者のニーズに応えられるよう、教室内容の充実や見直しを行ってまいります。</p>	Ⓐ・B・C・D・E

<p>地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。</p>	<p>専用利用するスポーツ団体とは常に連携を取り、調整会議では多くの団体に出席をいただき、意見交換を行っています。</p> <p>スポンジテニス協会の設立に協力し、体育館の職員も役員として参加し、また、大会運営の円滑化のため、広告掲載等の援助も行っています。</p> <p>日吉体育館は固定利用者が多く、高齢者や小中学生の無料入場者が多いという特色があり、地域住民に地域の貴重な施設として親しまれています。</p> <p>今後とも利用者と職員の良い関係を続き、相互理解を深める努力をしております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>2. 利用者の満足度</p>		
<p>利用者の満足が得られているか。</p>	<p>元年度利用者アンケートでは、「満足・やや満足」と回答した利用者が93.4%、「職員の対応」の項目では98.4%と高い評価をいただいています。</p> <p>あいさつや業務態度と利用者のための日頃のきめ細かい管理が評価されたものと考えています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>施設のホームページにアンケートのページを設けるとともに、利用者アンケートを10月に実施し、その結果を施設内及びホームページで公表しています。</p> <p>また、「ご意見箱」を設置するとともに、受付での口頭による意見・要望についても記録するよう受付担当や管理スタッフに徹底して、利用者からできるだけ多くの意見・要望をいただけるような体制を取っています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>意見・要望・苦情が寄せられた場合、全ての項目を共有ノートで、受付担当スタッフに周知するとともに、迅速に協議・対応し、対応内容を掲示するようにしています。これらを管理運営委員会に報告し、対応しきれない事項については、委員会で協議しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>3 管理運営の効率性</p>		
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。</p>	<p>経費の節減については、施設内の照明をこまめに消灯し、ボイラーも室内気温に応じてこまめに稼働させるなどを行っています。</p> <p>多額の費用が掛かる重油購入については、小口扱い単価を交渉により、大口扱いの単価で契約し、大幅に経費を削減しました。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

<p>一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。</p>	<p>委託業者については、市内に事業所がある信用信頼ある企業を選定し、委託金額についても、委託内容に合致する金額かどうかを精査し、適切な契約を行っております。特に、機械警備につきましても、既存の機器を使用することにより、安価な料金で契約しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>利用者から要望の多い一般開放種目の変更や、ポスター掲示とチラシの配布等積極的に施設をPRして利用者の拡大に努め、収入増加に繋げています。</p> <p>また、自主事業をきっかけに、その後も施設を利用頂けるような仕組みづくりも実施しております。</p> <p>専用、催し物の誘致を積極的に行い、基準年度に比べ64%増加となりました。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>4 適正な管理運営</p>		
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>管理運営に支障の無い人員を配置し、適正な管理運営を行ったことで、大きな事故・事件が起こることなく運営することができました。</p> <p>業務に関する情報は受付担当・管理スタッフで共有ノートにより「ほう・れん・そう」に協議を加え、全員が同じ対応をできるよう徹底しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。</p>	<p>スタッフを対象に接遇研修等を実施し、安心して安全な管理運営ができる体制づくりを行っております。また、職員の能力向上に向け、定期的にOJT等による職員指導研修を実施し、適正で公平な管理運営のため職員の育成に努力しております。</p> <p>共有ノートにより、利用者の意見などを、その都度協議し、職員の能力向上に努めています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>施設の平等な利用等について、適切に処理されているか(使用料の減免、還付含む)。</p>	<p>施設の平等な利用については、利用者の多いときは、譲り合うように放送し、来館者が利用できるよう対応しています。また、状況により職員が調整も行っています。</p> <p>専用貸切の場合、受け付け順とする事業計画に基づき、適正に実施しています。</p> <p>減免・還付の取り扱いについても、市の要綱に基づき適切に処理しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。</p>	<p>業務上知り得た情報は、個人情報保護の観点から一切施設外に持ち出さず、適正に保管されています。</p> <p>なお、業務終了後は管理事務所、玄関シャッター、玄関フードなど、出入り口はすべて施錠し、施設全体</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

	<p>も夜間は機械警備で管理しています。</p> <p>また、重要書類は川沿公園体育館で保管していますが、個人情報漏洩についての指導は欠かさず実施しています。</p>	
収支の状況に不適切な点はないか。	<p>収入及び支出については、独自、自主事業ごとに適正に会計処理し費目毎に計上しています。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	<p>法定点検を含め設備の点検保守は、市内の専門業者に委託して適正に実施しています。</p> <p>また、改善すべき項目は速やかに修理等を行っています。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	<p>業務上重要な書類は、鍵の掛かるキャビネットに保管するなど適正な管理を行っております。</p> <p>備品については、引き継ぎを受けた備品一覧表を活用して管理しており、更新のため廃棄した備品は担当課に報告しています。</p> <p>なお、各種用具等の修繕については、受付スタッフが利用に支障の無いよう随時行っています。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	<p>安心・安全に楽しく利用できる環境を創り上げるため、OJT等で職員の危機管理意識を高め、知識を深める指導を行い、事故発生時の行動を確認しています。</p> <p>またアリーナの床の状況をチェックしての事故防止や通年でアルコール消毒液を設置し、ウイルス等の感染予防に努めています。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	<p>管理運営に際しては、体育館条例・規則・協定書などを遵守し、日吉体育館としての役割を理解して管理運営に努め、適正な管理を行ってきました。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	<p>全職員が苫小牧在住者であり、地元の雇用を優先しています。</p> <p>資材調達や委託業者についても苫小牧の業者を優先して選定しています。</p> <p>また、職員が積極的に町内会の役員として、運営に携わって、地域貢献に努めています。</p>	Ⓐ・B・C・D・E

A: 目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。

B: 目標、事業計画どおり又は以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。

C: 概ね目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。

D: 目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営にお

いて一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。

E: 目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

自己評価 ★★★★★

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

事業計画を基本に協定書や体育館条例・規則・要綱等を遵守し、大きな問題も起こることもなく、無事4年目の管理運営を行うことができました。1年間順調に運営することができましたのも、一重に所管課であるスポーツ都市推進課や関係機関のご協力ご支援の賜物であると深く感謝しています。

【施設利用者数について】

コロナウイルス感染拡大防止のため、28日間の休館により、利用者数等に多大な影響を受けることになりました。事業計画書の元年度目標値22,511人を268人1.2%減少しましたが、長期間の休館による影響がなかった場合は、目標値を大幅に上回ることができていたと考えております。

利用者を獲得できた要因として、一般開放を利用者の要望が多い競技種目の変更したことや、貸出用具の拡大、積極的な専用貸切の誘致など、利用者サービスに力を注いだ結果だと分析しております。

【施設使用料について】

元年度の施設使用料は、全体では1,033千円で、基準年度比40千円3.7%減少しました。これは、専用・催し物を積極的に誘致したことにより増加しましたが、個人利用では無料の高齢者が増加したことや、28日間の休館の影響を大きく受けた結果となります。

新型コロナウイルスの影響を大きく受けてしまいましたが、影響を受ける前までは順調に運営する事ができ、仮に通常開館していた場合は、更に良い実績を残せておりました。施設の特徴を理解し地域に根差した施設運営を常に心がけ、次年度も引き続き利用者が安心・安全で楽しく利用できる施設づくりと適正な管理運営を目指してまいります。

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2年4月27日

施設名 苦小牧市川沿公園体育館

指定管理者名 都市総合開発株式会社

所管課名 スポーツ都市推進課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
1 事業計画の達成度		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	<p>事業計画を基本に管理運営を行い、大きな事故やトラブルが起きることなく無事4年目の運営が出来ました。</p> <p>管理委員会を毎月実施し、業務内容の確認とともに、管理運営方針等の決定を協議し、職員間の連絡体制はSNS（グループライン）を有効活用し、意思の統一を図りました。</p> <p>利用者サービスや利用者の立場に立った運営を心がけ、事業計画の内容以上の事業を実施することが出来たため、コロナウイルス感染拡大防止等による30日間の休館がありましたが、利用者が大幅に増加しました。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	<p>30日間の休館がありましたが、施設利用者は71,056人で、事業計画の元年度目標値を8,638人（13.8%）上回る実績となりました。</p> <p>これは、体育館の開放種目の調整やトレーニング機器の更新・増設、レイアウトの変更、自主事業の積極的な開催等、利用者サービス向上・利用者増加策が功を奏した結果だと考えております。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか(目標値を設定していないその他の施設)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	<p>事業計画では毎年1教室8回増を目標としておりますが、積極的に企画立案し749回実施しましたので、参加者は大幅に増加しています。</p> <p>今後も利用者のニーズに応えられるよう、新規教室の実施、教室内容の充実や見直しを行ってまいります。</p>	Ⓐ・B・C・D・E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた	<p>大会等で専用利用するスポーツ団体とは常に連携をとり、特に大会等の年間予定を決める調整会議では多くの団体に出席をいただき、意見交換を行っています。</p>	Ⓐ・B・C・D・E

<p>取組が行われているか。</p>	<p>また、地域や関係者との連携を目的とした「外部評議委員会」を開催し、ご意見をいただき管理運営に反映しています。</p> <p>一例として、地域の声にこたえて、フロアカーリングを一般開放で利用できる時間を設けました。</p> <p>スポンジテニス協会の設立に協力し、体育館の職員も役員として参加し、また、大会運営の円滑化のため、広告掲載等の援助も行っています。</p>	
<p>2. 利用者の満足度</p>		
<p>利用者の満足が得られているか。</p>	<p>利用者数が増加していることから、「利用価値のある施設」であるという評価を得ていると認識しています。</p> <p>元年度利用者アンケートでは、「満足・やや満足」と回答した利用者が95.7%で、特に「職員の対応について」は、100%と最高の評価となっています。</p> <p>挨拶や業務態度と利用者の為に、日頃のきめ細かい対応が評価されたものと考えています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>施設のホームページにアンケートのページを設けるとともに、利用者アンケートを10月に実施し、その結果を施設内及びホームページで公表しています。また、「ご意見箱」を設置するとともに、受付での口頭による意見・要望についても記録するよう受付担当や管理スタッフに徹底して、利用者からできるだけ多くの意見・要望をいただけるような体制を取っております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>意見・要望・苦情が寄せられた場合、全ての項目を共有ノートで全職員に周知するとともに、迅速に協議・対応し、対応内容を掲示するようにしています。これらを管理運営委員会に報告し、対応しきれない事項については、委員会で協議しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>3 管理運営の効率性</p>		
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。</p>	<p>多額の費用のかかる重油購入については、毎回5社から見積もりにより、安価な料金で契約しています。</p> <p>また、省エネにも積極的に取り組み、1時間ごとの温度調査によるボイラーの運転調節や、体育館内のシャッターに隙間風防止用の目張りテープや防風ビニールシートを張り、暖房費の削減に努めています。</p> <p>その他、こまめな消点灯、蛍光灯を間引きなどの節電を行っています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

<p>一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。</p>	<p>委託業者については、市内に事業所がある信用信頼ある企業を選定し、委託金額についても、委託内容に合致する金額かどうかを精査し、適切な契約を行っていません。特に、機械警備につきましては、既存の機器を使用することにより、安価な料金で契約しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>トレーニング機器の更新とレイアウトの変更により大幅な利用者増を達成いたしました。その他、一般開放種目の変更や、ポスター掲示とチラシの配布、新聞社への取材依頼等積極的に施設をPRしております。</p> <p>また、自主事業を開講する事で利用者が増加しております。自主事業をきっかけに、その後も施設を利用頂けるような仕組みづくりも実施しております。</p> <p>今年度も専用の誘致を積極的に行い、基準年度に比べ専用利用料は増加しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>4 適正な管理運営</p>		
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>全職員が全ての業務をこなせるよう研修し、適正な管理運営を行ったことで、事故・事件が起こることなく運営することができました。</p> <p>業務に関する情報は共有ノートを採用し「ほう・れん・そう」に協議を付け加え、全職員が同じ対応をできるように徹底しています。また、SNS（グループライン）により、緊急時の連絡、対応や意思の統一を図っています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。</p>	<p>すべての業務を熟知できるよう職員指導研修などに力を注ぎながら、外部で行われる研修にも参加し、適正で公平な管理運営のため職員の育成に努力しています。</p> <p>外部研修では、体育施設管理士養成講習、赤十字救急法の基礎、救急員養成講習を受講し資格を取得しています。また、インストラクターの能力向上のため、外部研修と講師を招いての、ヨガ、バイク、バイパーなどの研修、職員が講師となって、他の体育館の職員を含めた研修を実施していて、総合的に能力の高い職員の育成に努めています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>施設の平等な利用等について、適切に処理されているか(使用料の減免、還</p>	<p>施設の平等な利用については、利用者の多いときは譲り合うように放送し、来館者が利用できるよう対応しています。また、状況により職員が調整も行っています。</p> <p>専用貸切の場合、受付順とする事業計画に基づき、適</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

付含む。)	正に実施しています。 減免・還付の取り扱いについては、市の要綱に基づき適切に処理しています。	
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。	業務上知り得た情報は、個人情報保護の観点から一切施設外に持ち出さず、適正に保管しています。 なお、業務終了後は管理事務所と出入り口を施錠し、施設全体も夜間は機械警備と巡回で管理しています。 また、書類破棄の場合はシュレッダー処理を行うことで個人情報の漏洩を予防しています。	Ⓐ・B・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。	収入及び支出については、独自、自主事業ごとに、適正に会計処理し、費目毎に計上しています。	Ⓐ・B・C・D・E
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	法定点検を含め設備の点検保守は、市内の専門業者に委託して適正に実施しています。 また、改善すべき項目は速やかに修理等を行っています。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	業務上重要な書類は、鍵の掛かるキャビネットに保管するなど適正な管理を行っています。 備品については、引き継ぎを受けた備品一覧表を活用して適正に管理しています。 なお、各種用具等の補修については、職員が利用に支障の無いよう随時行っています。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	安心・安全に楽しく利用できる環境を創り上げるため、OJT等で職員の危機管理意識を高め、知識を深める指導を行い、事故発生時の行動を確認しています。 また、アリーナの床の状況を1日2回チェックでの事故防止や、通年でアルコール消毒液の設置による感染症の予防に努めています。	Ⓐ・B・C・D・E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	管理運営に際しては、体育館条例・規則・協定書などを遵守し、川沿公園体育館としての役割を理解して管理運営に努め、適正な管理を行ってきました。	Ⓐ・B・C・D・E
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	全職員が苫小牧在住者であり、地元の雇用を優先しています。 資材調達や委託業者についても苫小牧の業者を優先して選定しています。 また、職員が積極的に町内会の役員として、運営に携わって、地域貢献に努めています。	Ⓐ・B・C・D・E

A: 目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。

B: 目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。

- C:概ね目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D:目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E:目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

自己評価 **★★★★★**

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

平成28年4月に川沿公園体育館の管理運営を開始しましたが、事業計画を基本に協定書や体育館条例・規則・要綱等を遵守し、大きな問題も起こることもなく、無事4年目の管理運営を行うことができました。1年間順調に運営することができましたのも、一重に所管課であるスポーツ都市推進課や関係機関のご協力ご支援の賜物であると深く感謝しています。

【施設利用者数について】

コロナウイルス感染拡大防止や変圧器等の交換工事で合計30日間の休館がありましたが、利用者数は目標値を大きく上回ることができ、元年度実績で71,056人、事業計画の元年度目標値を8,638人(13.8%)上回りました。

これは、一般開放種目の変更、トレーニング室の機器の更新・レイアウトの変更、ヨガやサーキットマシン導入による新規自主事業の開催等によるものです。また、小中学生の利用も少子化の激しい地域ながら、各種用具の貸出しを拡大するなどの工夫により、基準年に比較して、約1,500人増加しております。

【利用料金収入について】

施設使用料は30日間の休館により大きな影響を受け、基準年度比278千円(9%)減少しましたが、専用貸切の誘致に力を注ぎ、貸切使用料が増加したことで休館の影響を最低限に食い止めることができたと考えております。

個人利用者が増加しているほど使用料が増加していませんが、これは70歳以上の高齢と小中学生の無料利用者が基準年に比較して、約5,600人増加しているためです。

最後に、新型コロナウイルスの影響を大きく受けてしまいましたが、影響を受ける前までは順調に運営する事ができ、仮に通常開館していた場合は、更に良い実績を残せておりました。川沿公園体育館開設目的の「地域住民の健康増進と青少年の健全育成」に、少なからず寄与しているものと自負し、令和2年度も今年度の結果に満足することなく、引き続き適正な管理運営を目指してまいります。