

指定管理者による公の施設の管理運営状況（栃木県立温水プール館）

令和3(2021)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カ年間）

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㎡ ②50mプール：10コース、日本水泳連盟公認 ③25m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業務 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業務 ③栃木県立温水プール館の施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	146,339	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	4,494		管理運営費	92,141
	その他収入※1	166		人件費	
				その他支出※1	
	合計	150,999		合計	92,141
指定管理業務収支差額①		58,858			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		58,858			
備考(※1 自動販売機設置料) 自動販売機設置手数料収入 166千円			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2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	146,339	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	10,482		管理運営費	146,838
	その他収入※1	283		人件費	
				その他支出※1	
	合計	157,104		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 自動販売機設置料) 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。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	246日	118日
	利用日数	246日	118日
	利用率	100%	100%
	利用者数	20,789人	9,097人
会議室	利用可能日数	246日	118日
	利用日数	246日	118日
	利用率	100%	100%
	利用者数	1,886人	0人

※令和3(2021)年8月～特定天井落下防止対策工事等による休館

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。 ・温水プール館の行事予定や利用案内、専用利用団体の予約状況、サークルの紹介等を掲載した月報を作成し、来館者や利用者配布している。 ・ホームページによる施設案内を行っている。
--

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"> ・利用者意見箱の設置 ・受付において、利用者から口頭での意見や要望等を伺う。 ・利用者アンケートの結果 回答者数 26名 				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	54%	42%	4%	0%
②スタッフの対応	62%	35%	3%	0%
③サービスの内容	50%	31%	15%	4%
④利用料金	42%	38%	12%	8%
主な利用者意見(苦情・要望)		対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・落し物や忘れ物は無い ・施設の利用方法が分からない ・温水プール館への行き方が分からない ・備品を更新してほしい 		<ul style="list-style-type: none"> ・紛失した日時や形状を聞き、事務室に届いていた場合は返却。届いていない場合はメモを取り、届き次第連絡することとした。 ・利用案内に基づき説明し、併せて説明用紙を渡した。 ・目印や大きな道を示しながら説明した。 ・「予算に応じて順次可能なものから更新しており、高額なものについては県と相談し対応していく。」と説明した。 		
主な利用者意見(積極的評価)				
職員の対応が「親切・丁寧」である。				

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、節電等に取り組んでいる。 ・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。 ・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。
※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。 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。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 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。 ・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行っている。 イ 開館前は、施設に問題が無いか確認し、入館を許可する。閉館時は、最終退庁者が異常の無いことを確認し、退館する。 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り、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県の業務水準に従い、安全・快適・清潔を厳守している。
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を心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を図る。 ・創意工夫をすることで、主な維持経費である光熱水費等の削減を行う。

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、確保されていた。	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ていた。	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、相手に合わせた配慮をしていた。	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	様々な行事を受入れており、利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	C
	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のコミュニケーションを図り、満足度の向上に努めていた。	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、利用者からの意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	B
	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、職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	C

3. 管理 を安定的 に行う物的 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	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んできているか	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	O J T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、事故等の緊急時に対応可能な体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	年度当初に連絡先の確認を行い、連絡体制を確保していた。	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た。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市の情報公開制度に基づき適切に実施していた。	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	自主事業は実施していない。	—
	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	ごみは利用者が持ち帰ることとしている。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明を消灯する等、節電にも取り組んでいた。	C
	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、誓約書の記入、マスク着用の義務付け、手指・用具のアルコール消毒を実施している。 また、専用利用の打合せ時には、緊急連絡体制や感染防止マニュアル等も併せて確認している。	B

総合的な評価

- ・月に1回施設点検日を設け、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。
- ・利用者サービスの向上に取り組み、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。