

平成 30 年度 兔和野高原野外教育センター 管理運営評価シート
(指定管理者: 兵庫県美方郡香美町)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 ・宿泊施設内等の日常清掃の実施する ・日常清掃の他に退所時の点検・清掃を徹底して実施する ・年に2回、清掃業者によるガラス拭き、床ワックスがけ	・宿泊施設内等の日常清掃を実施した ・特に退所時の点検・清掃を徹底して実施した ・年に2回、清掃業者によるガラス拭き、床ワックスがけを実施した	S(優)	利用アンケートの結果からも、利用者からの評価も良好であった
	【設備保守管理】 ・安全な施設、設備の維持管理に努める ・水質、消防設備、危険物など法定検査を実施する	・職員による月1回程度の施設内安全点検を実施した ・建築士による年1回の建築物点検を実施した ・フィールドアスレチック点検を年2回専門業者により実施した	A(良)	職員や業者による点検後、出来る補修や小規模修繕を実施し、安全・安心な施設提供に務めた
	【植栽管理】 エリアごとに計画的に草刈・芝刈り・除草・枯木の伐倒等を実施する	・シルバー人材センターより地元場内作業員を雇用し、草刈作業を実施した ・職員による草刈り、芝刈り作業を実施した	A(良)	広大な敷地面積で、利用者の活動場所を中心に経費負担や環境への負荷を考慮しながら整備を行なった
	【警備】 ＜宿泊利用者がいる場合＞宿直代行員を配置する ＜宿泊利用者がいない場合、木の殿堂＞セコム様による夜間の機械警備を実施する。日中は利用者がいなくても1名以上の職員を配置する	＜宿泊利用者がいる場合＞宿直代行員を配置した ＜宿泊利用者がいない場合、木の殿堂＞セコム様による夜間の機械警備を実施した。日中は利用者がいなくても1名以上の職員を配置した	A(良)	良好で、事故も無かった
	【小規模修繕】 ①小規模かつ緊急の修繕については、指定管理料から予算執行 ②高額な修繕は担当課と協議する	①小規模かつ緊急の修繕については、指定管理料から予算執行を行った ②見積価格100万円以上は担当課と協議し予算要求を行った	A(良)	利用者が安全かつ安心して利用できるよう改修・修繕を行った。しかし、全体的な施設老朽化により小規模修繕でまかないきれない箇所が多数でてきている。如何に改修していくかが大きな課題である
	【その他】 H29年度～H30年度、トイレ洋式化工事を実施した	施設内のトイレをほぼ水洗化、便器を洋式化し、快適なトイレに改修することができた	S(優)	工事時期と場所を集中させ、閉館期間を短く前倒しで完成することができた。利用者からは清潔かつ使いやすくなったと好評である
運営業務	【開館日・開館時間等】 ＜兔和野高原野外教育センター＞ 定休日なし(12/31～1/3休館日) 開館時間9:00～21:00 ＜木の殿堂＞ 月曜日定休日(12/31～1/4休館日) 開館時間10:00～16:30(冬季16:00)	＜兔和野高原野外教育センター＞ 定休日なし(12/31～1/3休館日) 開館時間9:00～21:00 ＜木の殿堂＞ 月曜日定休日(12/31～1/4休館日) 開館時間10:00～16:30(冬季16:00)	S(優)	＜兔和野高原野外教育センター＞ 利用団体の予定・要望にあわせて、開館時間外についても可能な範囲で対応を行い、サービス向上に努めた ＜木の殿堂＞ 開館時間外や閉館日でも利用団体の予定に合わせて可能な範囲で対応し、サービスの向上に努めた
	【公共性・公平性の確保】 ・設置管理条例に基づき利用者受け入れを行う ・DM告知、HPでの広報などで広報を行う	・予約受付の混乱を避けるため、利用団体により時期をずらして受付を行った ・DM、HPでの告知などで広報を実施した	A(良)	利用団体の受付時期をずらすことにより大きなクレーム等もなく公共性・公平性が保たれた
	【各種事業・プログラムの実施状況】 ＜兔和野高原野外教育センター＞ 各種主催事業を実施する ＜木の殿堂＞ 創意工夫し特別展、手作り教室等を実施	＜兔和野高原野外教育センター＞ 「オートキャンプフェスタ」等計20事業を実施 ＜木の殿堂＞ 特別企画展12事業、手作り教室14事業、ふれあいの森活動を9事業を実施	A(良)	人気の事業は回数を増やしたり、定員超過でも可能な限り受付するなどニーズに応える事業を実施した。森を中心に活動する「うわのふれあいの森倶楽部」を立ち上げ定例的に活動を行っている
	【利用者満足度調査結果】 団体利用者を対象にアンケートを実施する	団体利用者を対象にアンケートを実施した。職員の対応については約98%の利用者から「満足」との回答を得た。	A(良)	アンケート結果を職員で共有し、サービス向上の努めた。利用者からの評価も良好であった
利用状況	【利用者数】 ＜兔和野高原野外教育センター＞ 延べ 28,000人 ＜木の殿堂＞ 入館者40,000人	＜兔和野高原野外教育センター＞ 延べ 25,312人 ＜木の殿堂＞ 入館者 37,284人	B(可)	＜兔和野高原野外教育センター＞ 台風や雪不足等による団体のキャンセル、トイレ工事による閉館があり、対前年3千人減、施設使用料1,403千円減となった ＜木の殿堂＞ 夏～秋季の団体の減が大きく5.6千人減となった
	【施設稼働率】 ①施設稼働率の向上を図る ②入館者増の取り組みを行う	①新規利用者の獲得を図るため広報に努めた ・教育委員会、学校、公民館訪問 ・DM発送 ②新規来館者・リピーター確保のため、新規特別展示を実施する	A(良)	①広報活動や他施設との連携を深めるため、訪問やDMなど広報活動に努めた ②地元作家の展示や木工作品の展示などバラエティに富む展示を行った

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 人件費、管理経費を削減し収支の改善を図る	①H28年度の嘱託職員を1名削減に加え、H29年度日々雇用職員1名の削減を行った。H30年度も同体制 ②業者による人材派遣をやめ、直接雇用により委託手数料削減を行った	A(良)	①人件費の削減 ▲(2,555+1,185) ②委託手数料等の削減 ▲543
	【経費節減に向けた取り組み】 経費削減に向けた取り組みを行う	雪不足による影響で、燃料費減、除雪委託費減、圧雪場所の削減等により経費削減を実施	A(良)	燃料費、委託経費等 ▲1,400千円
	【その他】 正確で適正な事務処理を行なう	香美町一般会計で経理事務を行い、より適正な予算執行を行なった	A(良)	業務内容の見直しや委託業者・物品購入業者の見直しなどを進め、適正かつ効率的な運営に努めた
運営体制	【人員の適切な配置】 ①人員の適切な配置を行う ②職員の指導力、資質向上 ③ボランティアの活用を図る	①経験豊富なプロパー職員を中心に人員を適所に配置し、事務効率化を図った ②資質向上のための職員研修、利用促進のための職員会議を積極的に実施した ③ボランティアによる組み木教室等を実施した	A(良)	①②ベテランの職員が多いので、オールマイティに業務をこなし、親切かつ丁寧な対応で利用者からも好評を得ている ③ボランティア指導員の養成を行いながら、ボランティア活用に努めた
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者からの要望の把握と対応	利用者からのアンケートや聞き取りにより、要望に応える小規模修繕や快適な施設提供に努めた	A(良)	ベテランで経験豊富な職員が多く、対応が可能な事項については素早く対処し利用者の要望に応じてきた
	【危機管理体制の確保】 ①災害時等緊急マニュアルを作成する ②夜間緊急時の体制作り	①災害時等緊急マニュアルを作成し、訓練を年2回実施した ②夜間緊急時の召集体制とマニュアルを作成した	A(良)	①マニュアルの作成、訓練を実施できた ②現地採用職員が多く、夜間の緊急時にも素早く対応できる体制がとれた
	【県・関係機関との連携体制】 ①兵庫県、関係機関との連絡・連携 ②他施設との連携	①兵庫県、関係機関との連絡網・連携体制を作成した ②他施設との情報交換や、パンフレットの相互配置などを行なった	A(良)	①関係機関との連絡網の作成と連携に努めた ②パンフレット、イベントチラシ等の相互配置を行なった
	【その他】 ①「山の観光」の振興 ②香美町関係機関との連携を深める	①当センターが「瀬川平倶楽部」の事務局となり、近隣他施設との情報交換や600人規模のイベントを実施した ②香美町関係機関との連携事業を実施した	S(優)	①②近隣他施設との連携を図り、相互利用やイベント協力を努めた。「うわのツツジまつり」や「瀬川平トレイルラン」「山岳歩こう会」を成功裡に実施できた
総合評価			A(良)	地元施設としての意識向上や安全で安心な施設の提供ができた。野外での活動が主なので、台風や猛暑、雪不足によるキャンセル対応など課題もあるが、ファミリー層の利用増や近隣施設との連携の取り組みなど成果も見えてきた

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○地元に愛される施設作りに努め、トラブルなくスムーズに運営を行っている。近隣他施設との連携し、「うわのつつじまつり」や「第6回トレイルラン」など利用者が楽しめる事業を行っている。より魅力的な事業や、プログラム作りに努めることで、近隣施設と一体管理による効果的な運営を図っている。</p> <p>○利用者数については、雪不足や7～9月の記録的な回数と規模の台風の影響もあり、事業やキャンプを中止することが多く、総利用者数は前年より7,631人減少しているため、天候に左右されにくいプログラムや兎野の広大な土地を利用した大勢の人が参加できるイベントなど、利用者ニーズ等を踏まえた管理運営を心がけて頂きたい。</p> <p>○敷地が広い施設であるが、草刈りや除草について実施箇所を工夫するなどし、職員で対応することにより、経費削減に努めている。</p> <p>○利用者アンケートでは、職員の対応について、9割以上が「満足」「やや満足」と評価しており、経験豊富な職員が多く、利用者の要望に適正に応じていると評価できる。</p>
--

平成 30 年度

兵庫県立文化体育館

管理運営評価シート

(指定管理者: ミズノグループ)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 定期清掃、清掃箇所の優先順位など運用変更を実施し施設の美化および利用しやすい環境、利用者満足度向上に努めます	定期清掃は休館日を利用して実施、定期清掃日常清掃は一部地域福祉施設との連携により障がい者の方による清掃活動を実施、アルカリ電解水を使用している清掃と地球環境への配慮	S(優)	日常清掃では利用時間を考慮して早朝清掃を実施して利用しやすい施設運営、障がい者雇用では日常清掃に加え定期清掃も一部委託して実施しており活き活きと従事されている。
	【設備保守管理】 各施設の保守点検の実施、各機器の日々の稼働状況の把握により早期補修箇所発見および機器の継続使用できる体制	日々の設備員およびスタッフの監視体制により早期不具合の発見、休館日を利用して定期点検を実施して機器の延命処置を実施、記録的な大雨や台風の影響も事前対策により大きな被害は発生していない	S(優)	スポーツ館の計画修繕を実施したが日頃の点検等で不備な箇所や新たな修繕箇所の要望を提案し改修できた。今後も安全点検をこまめに実施。
	【植栽管理】 植栽の定期的剪定、施設内外の美化に努め、景観含めて利用者、地域住民が快適に過ごせる環境づくりを実施	清掃スタッフによる定期的な清掃 雑草取りなど実施しての植栽の美観に努めている。休館日に事務スタッフによる敷地内外の定期的な清掃活動実施	A(良)	敷地内外の定期的な剪定実施での美観維持 本館の大階段の花壇への散水では散水ホースの活用にての散水を実施。
	【警備】 館の防犯警備は機械警備にて実施して、火災関連については年2回の消防訓練を実施し火災報知機関連の取扱の熟知をして緊急体制、連絡体制の確立	セコムによる館全体(駐車場含む)の機械警備を実施 プールに関しては常時2名(繁忙期3名)での監視体制 火災に関しては年2回(6月、2月)設備維持管理の指導により消防訓練実施、その他緊急時の対応に關しての研修実施スタッフ間での情報の共有	S(優)	施設の機械警備での安全確保スタッフへは日々安全研修実施 CPR AED操作など実施して緊急時の対応を確実に実施できるように(本年は使用実績なし)本館、スポーツ館への録画機能付き防犯カメラ設置で安心、安全な施設運営ができています。
	【小規模修繕】 スタッフの日々目視点検および定期点検での早期不具合発見での早期補修計画立案をして、安全な施設、備品管理を目指す	日々清掃員、設備、運営スタッフによる館内巡回で目視による不具合箇所発見、不具合箇所については休館日で修繕実施 トレーニング機器などには不具合が発生したらタイムリーに報告を行い迅速に修理対応実施	S(優)	施設機器及び備品等での老朽化による不具合の早期修繕により機器の延命できる体制へ 利用者の方に満足して利用いただけるよう対応。
	【その他】 スタッフの声掛け運動、リスクマネジメントを意識した館内巡回を実施して利用者にとって安心、安全、快適な施設運営を目指す	救急車要請年7件、警察要請1件、スタッフの声掛けでのリスクの未然回避へ更なる館の安心 安全 快適を目指しての日々の巡回強化体制を確立、警察署とも連携し情報共有を行う	S(優)	事故に関して大きな事故は発生していません。スタッフと利用者の皆様との連携やスタッフの声掛け運動により利用者が安心して利用して頂いている。
運営業務	【開館日・開館時間等】 休館日としては、毎月第1月曜日の休館(祝日は翌日)および年末年始(12/29-1/3)の休館とし、開館時間は午前9時～午後10時(日曜日は午後9時)とする	休館日および開閉時間に関しては問題なく実施、今年は記録的な大雨や台風上陸等で閉館時間を早め安全対応した	A(良)	年間通じて問題点は発生していません。台風による閉館時間変更については教育委員会へ迅速に連絡し早期安全確保に務める。
	【公共性・公平性の確保】 誰もが楽しく活動ができ、快適に利用できる5つの観点からなる「平等利用の基本方針」を掲げ地域住民をはじめとする県民に愛される施設運営を目指す	多目的ホール中心とした『優先予約』スポーツ館の抽選会など大会や行事等の優先予約に関しては問題なく運営、一般利用に関しても問題点は発生していない	S(優)	優先予約運用も定着し優先予約団体への登録も増加傾向、一般利用の抽選会での参加団体は増加傾向で推移している。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 講座の見直しと、継続講座の充実で講座全体の充実を図る。音楽のつどい、震災祈念コンサート等のイベントを開催して利用の促進を図る	募集講座数=117講座で開講 講座受講総数=51,681名 その他事業=7,918名参加、本年も2月に卓球ビクトリークニック(43名参加)、3月に子供向けにミズノ流忍者教室(31名参加)を開催した	S(優)	講座では毎年プログラムの内容を見直し魅力ある講座を提案、イベントでは長田区音楽のつどい、震災祈念コンサートが共に10周年の開催を迎え昨年より来場者も多く盛況であった。
	【利用者満足度調査結果】 講座受講生、イベント参加者等へのアンケートを実施して利用者のニーズを把握し今後の講座内容、イベント内容、館の管理運営方法への活かす	各イベントでアンケート調査を実施し、ご来場者の方のご意見を真摯に受け館内で分析協議し今後のイベント運営及び館の運営へ反映をさせていく	A(良)	イベントでのアンケート内容に対しての改善対策と、日々利用者様の声を活かし改善改革を行い発展ある運営を心がける。
	【その他】 地域との連携強化、当施設のホームページの充実、館内掲示物でのリアルタイム情報の発信をして、安心安全な施設運営を目指す	トライやるウィークでは7校7名の生徒の受入実施、生徒からは実習で得た貴重な体験等の感謝の手紙等を頂いた。館のHPでは館の空き情報、イベント情報などをタイムリーに発信、FBを開設する	S(優)	トライやるウィークでは参加校より良い評価を頂いています。HPでの施設情報発信ではPV件数が年々増加傾向で新たにFBなどを活用し情報発信していく。
利用状況	【利用者数】 個人利用、専用利用、講座受講生などの項目別に管理を実施し、利用者増加を図る	個人利用=105,178名(昨比91.66%) 専用利用=541,352名(昨比90.06%)講座=51,681名(昨比81.35%) その他事業=7,918名(昨比89.66%)合計706,129名(昨比89.58%)7月から3月迄、計画修繕工事が行われプールや体育室、多目的室の閉鎖等の影響で利用人数の減少	A(良)	今年度は計画修繕工事の影響で利用人数は昨比89.58%の結果となりました。但しトレーニング室の利用者は昨年を上回っており(25,852人 昨比113.37% 3,049名増加)又、ミズノグループの事業計画で導入予定の高齢者・障がい者向けトレーニングマシンも2月に導入、更に充実した利用促進に繋げる。
	【施設稼働率】 施設運営の3大ポイントを意識して各施設単位での稼働率現状を把握し、効率のよい利用枠での増加を図る	本館=49.66%(昨年48.10%)スポーツ館=79.67%(昨年88.20%) 合計=50.04%(昨年60.63%) 7月～3月迄の計画修繕工事でスポーツ館の体育室、多目的室の閉鎖の影響で稼働率減となる	A(良)	本館は昨年より増加、スポーツ館は計画修繕工事期間は稼働率減。3月で修繕工事が終わリリニューアルオープン、新年度は稼働率60%以上が目標。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収支計画に基づき、適正かつ確実なる施設管理運営を実施	当初収入計画=350,587千円実績=324,871千円 当初支出計画=350,587千円実績=324,871千円 計画を25,716千円下回った 収入=自主事業増加、個人、講座減 支出=人件費、管理費、自主事業とも減	A(良) 計画修繕工事期間に一部施設の閉鎖などの影響もあり収支計画では未達、指定管理料を除く収入では昨比90.3% 水光熱費に関しては契約料金などの見直しなどで減。
	【経費節減に向けた取組み】 高騰する水光熱費の削減へのできる手段を利用しての削減対策、スポーツ館水銀灯以外と本館共用部分のLED化工事後の検証と節水システムによる水道量削減。	水光熱費当初計画=83,940千円 実績=67,074千円 使用量では電気=9,447kw増(猛暑の影響で空調使用料増) 水道=1,068m ³ 増(地下ピット内の漏水箇所の影響) ガス=28,296m ³ 減(プール工事期間ボイラー停止の影響)	A(良) ガス料金については毎年使用量に応じて契約料金を見直しを行い経費削減。7月～3月の計画修繕工事期間で昨年との比較では使用量は増減するが職員が館内巡回などでこまめに点検をおこなっており経費削減に努める。
	【その他】 収支のバランスを検証しながら適正な施設管理運営を実施	収支計画は未達ながら収入では増加、個人、講座が減少で推移 支出では水光熱費が大きく減少で推移 昨年より微増だが館のサービスレベルは満足のできる範囲で推移	A(良) 収支計画には達しておりませんが経費の削減をしつつ安全運営管理レベルは維持出来た。
運営体制	【人員の適切な配置】 ミソグループ内での連携強化にて施設運営基準を満たし適正な人員配置を実施	計画に基づいた適正な人員配置を実施。効率化とより良い管理運営の結果、安心安全、快適な施設運営実施で生産性向上や利用者増加にもつながっている	S(優) 基本のサービスレベルを維持し健全なる施設運営を実施。新入社員の研修等も実施しサービスレベルの向上につながった。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者アンケート、意見箱(みんなの声)および直接のご意見などを真摯に受けとめて改善できる範囲で実施	アンケートで得たご意見を真摯に受け止めて改善や改良を実施。物販等では利用者の要望に応じて商品等を仕入れ満足して頂いた。又ロッカーのカギ等不備な箇所の修繕を実施	A(良) 各イベントでのアンケート内容をスタッフ全員で分析、改善につなげることができた。又、直接利用者の方からご意見を伺う事もあり都度対応する事が出来た。
	【危機管理体制の確保】 緊急時対応マニュアル、グループ内のリスク事例などを参考にしながら利用が安心 快適な利用ができるような施設運営を実施	リスクマネジメントをスタッフ全員で共有してリスクの事前回避 他施設でのリスク事例を研修等で各自共有する事で安全な施設運営を実施	S(優) CPR、AED、水上安全研修などを通じてスタッフ間の危機管理意識を共有することで利用者の安心できる施設運営ができています。
	【県・関係機関との連携体制】 関係機関、広報機関などの連携強化、定期的な施設運営管理報告を実施し、情報の共有化を図る	イベント情報を近隣の学校へ告知 グループで運営をしている他の施設へはチラシを配布し告知依頼、地下鉄構内への館の広告案内教育委員会様へは毎月月次報告を実施、施設運営での問題点など早期に提案実施	S(優) イベント告知のポスティング併用や新聞チラシでの広報などでイベントでは来場者増。毎月の月次報告で教育委員会様との情報共有する事により安全な施設管理ができています。
	【その他】 ミソグループ本部との連携強化、リスクマネジメントDBでの他施設発生事例を参考にして当館での情報の共有化し早期リスク回避ができる体制づくり	本部からの定期的な施設訪問により運営での問題点の共有 本部でのリスクDBの情報などをスタッフと共有し改善改革を実施 スタッフの研修などを通じリスクの事前回避 誠意ある対応などを実施	S(優) ミソグループが一丸となり利用者の方が安心 安全 快適な施設利用ができる施設運営管理体制を目指す。
総合評価			A(良) 今年度は計画修繕工事の影響もあり、収入、利用人数、稼働率ともに昨年を下回った状態で推移、利用人数は70万人を超える事ができたが、今年度は更に利用者の方に安心して利用して頂き充実した管理体制での運営を目指す。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

○施設維持管理業務においては、本館については設置後34年、スポーツ館については改築後21年が経過し老朽化が進んでいたが、平成30年度に施設の長寿命化を図る計画修繕を実施し、施設がリニューアルされた。また、職員による丁寧な日常清掃、設備保守管理、植栽管理、警備に努め、安全で快適な施設管理・運営を行うことができています。

○運営業務においては、利用者ニーズを踏まえた運営により、利用者数は前年度比8千人減の706千人と一昨年並となったが、これは施設の大規模改修に伴うプール等各施設の営業期間の制限によるものである。

○施設での事故等にも迅速に対応するとともに、直ちに県教育委員会に報告、県の指示に基づく対応を行うなど、県教育委員会との密接な連携を図ることができた。

○健康文化講座においては、年齢・レベルに応じたスイミング教室やヨガ・フラダンス等ダンス教室等、利用者ニーズを踏まえた新規講座の開設に努めるとともに、自主事業においても、長田区音楽のつどいや震災祈念コンサート等、地元密着型のイベントの実施により、施設利用の満足度を高め、利用促進を図ることができた。

○ホームページでの空館情報の提供や各種広報媒体への掲載などを積極的に実施し、新たな利用者の獲得に努めている。昨年の過去最高利用者数を更新できるよう、今後も更なる利用者数の増加を期待する。

平成 30 年度

兵庫県立武道館

管理運営評価シート

(指定管理者: 兵庫県体育協会県立武道館グループ)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 日常清掃・定期清掃により常に清潔な環境が保たれるよう清掃作業に当たること。また、道場床・畳面も、水拭きや清掃を行う。	清掃業務委託により効率的に清掃を行っており、業務委託範囲外は職員が見回りを実施。アンケート調査結果においても、「行き届いた清掃ができています」といった意見を多数いただいている。	A(良) 概ね適正な清掃ができています。開館後17年が経過したが、今後も行き届いた清掃の実施により、清潔で快適な館内外の環境を保っていきたい。
	【設備保守管理】 当館には、機械空調設備、床転換システム、大型映像装置、置自動倉庫、可動間仕切り等多数の大型設備を有しており、効率的な維持管理が必要である。	業者との保守委託契約により、仕様書に基づき効率的に定期保守点検を行っている。また、職員による日常点検を行うことで、適切な維持管理ができています。	A(良) 各設備の経年劣化を踏まえた保守点検整備を行うことにより、設備の維持管理を図り利用者に快適なサービスを提供した。
	【植栽管理】 当館は手柄山中央公園内に位置し、広範囲の敷地内の植栽・庭園の管理が必要である。	仕様書に基づき、植栽の管理を適正に行うことができた。	A(良) 仕様書通りの管理を行い、美しい植栽環境を維持することができた。
	【警備】 開館時間中は職員による巡回励行、閉館後は機械警備を行い、常時監視カメラによる警備を行う。	開館時の利用者の安全・安心の確保のため「巡回確認票」を設け定期的な職員巡回の実施、夜間や休館日には防犯警察に巡回を依頼するなど館の安全体制が図れた。	A(良) 今後も職員の巡回により、不審者や不審物の放置、建物・備品の損壊等がないように運営していきたい。
	【小規模修繕】 経年劣化により、設備・備品の修繕が増えて来ているが、適切に小修繕を行う。	30年度は、計7件・11,766千円の小規模修繕があった。修繕計画を策定し、優先順位の高いものから修繕している。	A(良) 経年劣化により、小修繕件数は増えてくる事が予想されるが、日常的に館内を巡回し問題箇所を早期発見を行うと共に、適時に小修繕を行って利用者サービスに悪影響がないようにしたい。
	【その他】 職員による施設、設備、備品の安全点検を励行し、利用者の安全確保を図る。	日常点検と月1回の定期点検により、不具合箇所の早期発見と小修繕による対応が図れた。	A(良) 利用者の安全確保を第一に管理運営を行っていききたい。
運営業務	【開館日・開館時間等】 12/28～1/4の年末年始休館を、12/29～1/3とする。学校長期休業期間中の月曜日は開館し、また、利用者の要請を受け臨時開館・早朝開館を実施する。	12/28を開館すると共に、学校の春季、夏季、冬季休業期間中の月曜日は開館し、また大会等開催のため、臨時開館を1日、早朝開館を5日間行った。	A(良) 大会等では利用者からの希望に応じ利用者のニーズに応えることができた。
	【公共性・公平性の確保】 予約管理業務においては、公平性・公共性を重視し、各武道団体と連携を図りながら利用調整を行う。	各武道団体と連携しながら、大会規模や公益性を考慮しながら利用調整を適切に行うことで、館の効率的な利用が図れた。また、トレーニングマシン利用についても、シンコースポーツとの定期的な打ち合わせにより公平に利用できるよう配慮している。	A(良) 公共性・公平性の確保を図ることができた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 各武道団体との連携のもと各種武道教室や日本の伝統文化をコンセプトにした事業を展開。トレーニングルームでは、多彩なプログラムメニューを準備。武道団体の日頃の成果発表や新たな武道愛好者の増加を目指すため、兵庫武道祭を実施。	武道教室、日本文化体験(茶道・餅つきなど)はじめトレーニングメニューも好評を得た。兵庫武道祭では、ロシア武道代表団を招き、例年以上に盛況であった。	A(良) 守るべき伝統文化としての武道の普及と、時代に合わせて変化させる各種教室のプログラム内容。この両輪を共同体のシンコースポーツなどと併に上手く展開させた結果が、利用者の要望と重なったと考える。
	【利用者満足度調査結果】 アンケートによる利用者満足度調査を行い、調査結果を館内で公表するとともに、利用者のニーズを吸い上げ今後の館運営に生かす。	アンケートの結果、298人の意見を集約出来た。調査の結果、館全体の印象において、不満又はやや不満の意見はわずか3名に留まり、ほとんどの利用者が満足しているといった高い評価を受けた。	A(良) 利用者サービスにおいて概ね良い評価を得ている。更に職員研修等で利用者満足度の向上を図りたい。
利用状況	【利用者数】 H30年度当初目標利用者数 520,000人を目指す。	H30年度の利用者数実績は 557,356人で、目標人数を大幅に超えることができた。	A(良) 昨年度の日本マスターズ空手大会分が減少したが、一昨年度の利用者数を上回る結果となった。
	【施設稼働率】 道場は平日午後の稼働率が低いので、利用促進を図る。会議室等諸室の稼働率は向上しているので継続させる。	平日及び土、日祝の道場利用の稼働率は全体で約62.0%、諸室においても会議室、研修室及び和室の全てが昨年とほぼ同様に推移した。	A(良) 大規模大会などにより諸室の利用及び緻密な年間利用調整の結果土日については順調に推移しているが、平日の利用については、より一層の利用を促進する必要がある。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入・支出共 H30年度計画 185,681千円	実績 収入 188,405千円 支出 184,626千円 収支差額 3,779千円	S(優) 効率的な管理運営により、支出削減を図ることができた。
	【経費節減に向けた取組み】 適正な冷暖房温度設定の維持。利用後の道場照明のこまめな消灯を行う。	電気料金については、平成28年11月から電気需要契約による入札をおり、昨年度の1,500千円節約に引き続き、今年度は約3,148千円の削減が図れた。	S(優) 職員全員がコスト削減意識の取組を行う事により、よりいっそうの経費削減に取り組みたい。
	【その他】 契約団体のトレーニング室の利用を促進し、利用料収入増を図る。	近隣に新設のジムが多数でき、利用客の減少があった。	B(可) 更なる広報の促進とスタジオメニューの実を図り、利用促進に繋げたい。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
運営体制	【人員の適切な配置】 予約・受付・案内業務等を円滑に行うことができるよう、大会等の日程に合わせて、職員を配置する。	大会時等の多忙時に職員を多く配置し、利用者の要請により早朝開館を実施し円滑な業務遂行により、利用者サービスの向上が図れた。	A(良)	大会時や平時の人員配置の工夫により、利用者の安全と館の効率的な運営が図れた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者から寄せられる様々な苦情要望に対しては、迅速かつ適切に誠意ある対応を行う。	利用前後の打ち合わせ実施等で利用者とのコミュニケーションを図ったり、巡視を行うことにより、トラブルの未然防止と事案確認、再発防止を図ることができた。	A(良)	利用者満足度アンケート調査においても、職員の接遇について、約92%の利用者より「満足した」との評価を得ている。
	【危機管理体制の確保】 緊急時に備え、危機管理マニュアルを整備し、職員研修等で職員が内容把握しておくことで、迅速かつ的確な対応を図る。	日常的・定期的に職員及び委託業者が館内を巡視し、利用者の安全確保及び施設・設備に問題が無いかを常にチェックし保身に努め、職員研修の際にも危機管理に触れている。	S(優)	開館以来、幸い人命に関わる事故等は起きていない。今後も警察・消防署等と連携を深めながら、危機管理体制の確保に努めたい。
	【県・関係機関との連携体制】 館の円滑な運営には県や市等関係機関との連携が不可欠であるため、連携体制を構築しておく。	県や市との連携はもちろん、日本武道館との共催事業との実施、県立高校、大学とは事業協力関係などを構築。食育支援センターとは、日本の伝統文化体験も絡めながら連携した。	S(優)	事業の広報活動をはじめ、実施にあたっても人的、予算的な支援を取るをとることが出来ている。当館の開館趣旨と関係機関の趣旨が良い相乗効果を生み出していると思われる。
	【その他】 職員の接遇の向上や業務のスキルアップを図るため、研修計画に基づき研修を実施する。	参画と協働意識を生み出す共同ビジョンを明確にし、資質向上を図っていくためにOJTを基本として「学習する組織」の構築、接遇の向上、危機管理体制の強化、事故災害発生時の対応、施設・設備・備品の安全点検等をおこなった。	A(良)	今後も職員一人一人が危機管理意識を持ち、日常業務に取り組んでいきたい。
		総合評価	A(良)	今後も利用者サービスの向上に取り組み、危機管理体制を確立させながら、構成団体と連携を取り効率的な運営と利用者数の増加を図りたい。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務においては、職員による日常清掃、設備点検、植栽管理、施設巡回等に努め、安全で快適な施設管理・運営を行うことができています。また、施設設備の状況を的確に把握し、職員による日常的な部品交換や計画的な小修繕に取り組み、事故のない施設運営を行うことができています。</p> <p>○運営業務においては、総利用者数557,356人と当該年目標520,000人を達成できた。大会利用者の要望に応じた臨時開館や早朝開館の実施や広報活動の充実等により、平成24年度から増加傾向であり、順調である。利用内訳では、専用利用の利用者数が順調に増加している。今後とも、武道の普及・振興を図りながら、利用者数の増加につながる企画立案や大規模大会等の誘致に期待する。</p> <p>○稼働率においては、第二道場利用は8割を維持しているが、第一道場の稼働率も長年、4割と低迷している。各武道関係団体へ各道場の利用促進PRを行うとともに、武道利用以外での利用方策を検討・実施するなど、利用促進に努めていただきたい。</p> <p>○講座においては、柔道・剣道等の各種武道教室に加え、日本文化を体験できる講座を開設するなど、施設の設置目的を踏まえた講座を実施しており、利用者数も昨年に引き続き3万人を超え、利用者の75%以上が「満足」と「ほぼ満足」と回答しており利用者の方々に満足していただいている。</p>

平成 30 年度

兵庫県立総合体育館

管理運営評価シート

(指定管理者: ひょうごウエルネスライフグループ)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 建物を常に清潔な状態に維持し、快適性を高めるため日常清掃・定期清掃・臨時清掃を計画的に実施する。	担当者を適正に配置し、管理水準に沿った業務を遂行した。また、建物全体の窓ガラス清掃及び各体育室の床におけるワックスがけを臨時で行った。	S(優) 管理水準に沿った実施を行った。また、水準にはないが定期清掃として3~6階部分の窓ガラス清掃も実施した。
	【設備保守管理】 電気・水道・消防設備、浴室管理、体育施設及び備品、研修・宿泊施設などの点検並びに修繕の実施。	点検保守を適切に行った。水質維持に不可欠な濾過装置の入れ替えなど、保健所の指導を受けないような事前措置を実施できた。	S(優) 大きな事故もなく、ご利用者様からも好評の声を多くいただいている。体操部品については、長年要望されていた跳馬用助走路マットも更新できた。
	【植栽管理】 施設内の草刈り、高木の剪定、雑木の伐採。	施設職員等によって随時草刈りの実施した。	S(優) 整った状態を維持できており、手入れも通常対応で充分であった。夏の台風による高木の処理対応も実施した。
	【警備】 利用者の安全を第一に考え、施設内外の安全確保と危険予知・早期発見に努める。	施設の要所に設置した12台のカメラにより24時間監視を行うとともに、夜間・休館日は自社の警備員を配置し、施設・利用者の安全確保に努めた。年間で4件ほど、警察の協力を仰ぎ、事件を未然に防いだ。	S(優) 熟練された警備員の配置を行うとともに、事務所スタッフの安全研修の数を増やしたことで、事故等の対応が素早くなった。
	【小規模修繕】 機能、性能の劣化を踏まえ、修繕計画の策定及び早期に対応策の検討を行い、必要な修繕については速やかに実施する。	空調関係、水回り関連の部品交換等の修繕を多く行った。耐用年数を整理し、先回り点検も並行して実施した。	S(優) 本社の専門スタッフが修繕計画を策定し、計画的かつ迅速な補修・修繕を行い、より安全に使用することが出来る状態になった。
	【その他】 利便性の向上	和室の畳表替え、1F更衣室シャワー給湯工事の実施	S(優) 利用者から喜びの声を多数いただき、利用者サービスの向上を実現することができた。
運営業務	【開館日・開館時間等】 休館日: 月曜及び12月28日~1月4日 *3月21日~5月31日及び7月21日~10月31日は無休 開館時間: 9:00~22:00	22:00まで開館時間を延長。	S(優) 計画に沿った開館日・開館時間の運用を行いつつ、利用者の声を反映した柔軟な対応ができた。また、設備機器の保守点検や定期清掃、施設修繕等は休館日に実施した。
	【公共性・公平性の確保】 利用するすべての人が困難なく快適に利用できる仕組みづくりやスタッフへの教育を徹底することで「公」を確保する	大会等の優先予約に関しては幅広くご希望をお聞きし、重なる部分に関しては抽選(本年度は3回実施)とした。	S(優) 平等利用の確保に努め、利用者同士の情報交換も促すことで、抽選結果の納得感を得ることが出来ている。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 県民のスポーツの振興及び健康増進を図り、様々なライフステージに合わせた多種多様な事業プログラムを企画・運営する。	講座事業、指導者向け講習会: 4回、サマースクール及び無料開放(体育の日)、ノルディックウォーキング等、多種多様な事業を行った。	S(優) 自主事業収入が過去4年で最大となり、新たな取り組みが徐々に実を結びつつあるといえる。
	【利用者満足度調査結果】 宿泊利用者や自主事業参加者にアンケートを実施し、利用者及び参加者のニーズ把握に努める	ご意見箱の常設を行うとともに、宿泊利用者からは通常のアンケートを、自主事業参加者にはその都度、施設利用者からは12/1~27にかけてアンケートを取った。	S(優) 特にスタッフ対応に好評を得ることができています。また、いただいたご意見へのお返事を掲示することで、コミュニケーションを図れています。
	【その他】 各種広報活動の充実	ホームページ・SNS等による積極的な情報発信の実施	A(良) SNSにおいて利用者との交流を図ることができるようになり、より実践的なご意見を運営に反映させることができるようになった。
利用状況	【利用者数】 平成29年度実績 570,968人	平成30年度実績 588,036人	S(優) 1年目より12.8%、前年より3.0%増加しています。夏の地震や台風の影響でスポーツ施設の利用人数は微減しているため、アクシデントがなければもう少し増えていきそうです。
	【施設稼働率】 平成29年度実績 体育室 82.4% 格技室 50.1% 研修室 22.2% 宿泊室 22.2%	平成30年度実績 体育室 82.3% 格技室 60.2% 研修室 24.5% 宿泊室 23.6%	S(優) 懸念材料であった、格技室および研修室の利用が増え、トータル稼働率が向上した。また、平日夜間の時間区分を前後半に分けたことで、利用団体数も増やすことができた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 (千円) 収入計: 369,729千円 (うち利用料金収入45,084千円) 支出計: 369,468千円 収支=261千円	収入計: 188,950千円 (うち利用料金収入45,774千円) 支出計: 189,425千円 収支=168千円	S(優) 収支のバランスを常にチェックしつつ経費もしっかり削減でき、修繕費が予算を上回ったが、それ以上に利用料金収入が昨年よりも増加したこともあり、余裕を持った運営ができた。
	節電、節水などの利用者への啓蒙、老朽部分の修繕による、経費の節減対策、節水装置の導入	軽微な修繕は積極的に職員で行った。また、水道光熱に関しては業者と密に連絡を取り、より削減できる契約方法を探った。	S(優) 猛暑および原油高の影響でガス代がかさんでしまったが、節水器具を付けたことによる水道代の減少、こまめな節電による電気代の減少により大きな影響を受けずに済んだ。
	【その他】 駐車場収入の増加	H29 利用台数 143,975 H30 利用台数 152,385	S(優) 混雑予測を周知し、より効率的にご利用いただけたことで、結果的に受け入れ台数が増えた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
運営体制	【人員の適切な配置】 経験豊かで専門性、責任感のある人材で構成し、当該施設「管理水準書」に基づいて適切な人員配置で業務を遂行する。	施設の利用状況(通常時・繁忙期・閑散期)に応じて適切な人員配置を行い、円滑に業務を遂行した。	S(優) 利用者の使用状況に合わせた柔軟な人員配置を行い、適切な利用者対応が出来た。また、体育施設協会などの専門性の高い業務に対応できる職員の雇用、接遇教育の徹底を行った。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 苦情要望等について、速やかな改善・対応を行うとともに、速やかな対応が難しい事案については県と協議・検討を行う。	ご意見箱に届いたものは翌日対応、回答を館内に掲示した。アンケートによるご意見等に関しては館内で対応協議後、一覧にして館内掲示及びHPに掲載した。	S(優) ご意見に対し、目に見える形で対応させていただいたことで、ご利用者様より信頼をいただけていることを実感している。
	【危機管理体制の確保】 危機管理マニュアルの策定及び緊急時の連絡・対応体制を構築する。	危機管理マニュアルを策定するとともに、緊急時における危機管理体制を構築した。また、消防署と連携し、消防訓練を行った。	S(優) 各所での連絡体制は常に更新し、各担当者が責任をもって報告まで行っている。また本社警備部と連携し、夜間等の危機管理体制も構築した。
	【県・関係機関との連携体制】 報告・連絡・相談を密にし、連携体制を構築する。	管轄の鳴尾消防署、甲子園警察署、兵庫県教育委員会などと連絡を密にし、情報の共有に努めた。	S(優) 各種報告書は発生当日の簡易報告と、後日原本を手渡しで持参することを徹底し、顔の見える体制をとっている。
	【その他】 トレーニング室の運営	ビジネスパートナーであるコナミススポーツクラブと連携し、安全で快適なトレーニング室の運営に努めるとともに、マシンシートの張替を行った。	S(優) 専門性の高いスタッフによる運営を行うとともに、トレーニングマシンの充実を図り、昨年よりさらに1,558件の利用数増加を達成した。
総合評価			S(優) 利用者視点での運営を心がけ、細やかなニーズの汲み取りおよびその迅速な対応を継続することにより、来館者数の増加に繋がったと考えます。次年度も更なるサービス向上に取り組み、稼働率の高い維持も目指します。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務においては、設置後31年が経過し老朽化が進む中、職員による日常清掃、植栽管理、警備に努め、安全で快適な施設管理・運営を行うことができています。また、修繕については、宿泊室床改装工事やクーリングタワー整備などを行っており、利用者に満足してもらえる修繕を円滑に実施することができています。</p> <p>○運営業務において、利用者(H29:約57.1万人、H30:約58.8万人)については前年度比2万人増となっており、広報の一定の効果が出ている。また、低迷していた特別会議室の利用用途を、講座を中心に拡大を図ることで、利用者の1.8万人の増加を達成した。</p> <p>○物販販売など、利用講座に即したニーズの高いものをそろえることで、前年度比70万以上の収益向上に寄与している。</p> <p>○利用者アンケートでも、本施設の設備や運営、スタッフ対応について「満足」、「やや満足」が80%以上を超えており、利用者満足度も高い。</p>

平成 30 年度

兵庫県立海洋体育館

管理運営評価シート

(指定管理者:公益財団法人兵庫県体育協会)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 ・清 掃:4月～3月(週2回) ・ゴミ収集:4月～9月(週2回) 10月～3月(週1回)	計画通り実施 ・清掃(株式会社コミュニティサポート)・ゴミ(株式 会社ワイルパワー)	A(良)	利用者が増える中、清掃については業務 委託では賄えない部分を職員が行い施 設の美化に努めた。
	【設備保守管理】 引き続き業務委託を実施	北播磨・臨海建設事務所と共同実施	A(良)	共同実施のため例年実績どおりである。
	【植栽管理】 管理棟周辺及び施設内の植栽管理	職員により随時実施	A(良)	職員で行うことにより、経費削減できた。 また、施設内の雑草除去に努め、利用者 からも好評価を得た。
	【警備】 職員による巡回及び夜間における機械警備	開館時間:職員による安全巡回 閉館時間:警備会社に業務委託	A(良)	計画通り実施し、安全安心な施設づくりに 努めた。
	【小規模修繕】 随時実施	救助艇修理、レンタル艇修理、散水栓等	A(良)	不備なものは、迅速に対応し安全確保に 努めている。また、レンタル艇の修理や軽 微な補修は職員が行うことにより経費を 削減するとともに利用者サービスに努め た。
	【その他】 スロープに付着する藻による転倒防止のた めのスロープ清掃を2週間に一度実施	干潮時に可能な限り実施し、藻などの付着 を除去した。	A(良)	転倒によるけがを未然に防ぎ利用者に安 全な環境を提供できた。
運営業務	【開館日・開館時間等】 ニーズに合わせての臨時開館及び閉館時 間の延長	シーズン中の土日祝日の開館時間の繰り上 げ、自然学校等学校行事での臨時開館、国 体予選等行事において早期開門や閉館時 間の延長	A(良)	可能な限りニーズに応え、利用者満足度 の向上に努めた。
	【公共性・公平性の確保】 利用者への安全確保と適切な貸艇の整備	専門職員による貸艇の整備	A(良)	経年劣化により老朽化しているが早期点 検、早期発見により事故防止につながっ た。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 子どもから大人までヨット・カヌーのそれぞ れの技術目標に応じた講習会を実施	利用者のレベルに応じた講習を実施して おり、今年度からステップアップコースなど、さ らに2講座を増設し実施した。	A(良)	アンケートなどから利用者のニーズを把 握し、段階的に技術を習得したいという要望 に応えた講座を設けたところ、大変好評 であった。
	【利用者満足度調査結果】 講座受講生にアンケート調査を実施	施設の老朽化やキャパシティの問題等を 除き、内容については概ね「満足」の結果で あった。	A(良)	利用者サービス等について概ね良い評 価を得た。引き続き満足度の向上に努め たい。
利用状況	【利用者数】 学校教育活動を中心とした団体利用を誘致 し平日の利用促進を図る	自然学校での利用では臨時開館するなど、 可能な限りニーズに合わせて対応した。	A(良)	自然学校等の利用では臨時開館で対応 するとともに、夏季休業中は無休で運営 などサービスの向上に努めた。ヨット利用 に関するニーズが低下傾向にあることと、 天候不順等により全体の利用人数は昨 年度を若干下回ったが、一定の成果を得 ることができた。
	【施設稼働率】 学校利用を増やすことにより平日の稼働率 を上げる	小学校26校、中学1校、高校等8校と学校の 平日利用は台風のため高校等を除き前年 度を下回った。	A(良)	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 利用料金収入見込 18,000千円 指定管理料収入見込 71,101千円 自主事業収入見込 4,230千円	利用料金収入 17,700千円 指定管理料収入 60,964千円 自主事業収入 4,290千円	A(良)	天候不順等による収入減を除き、概ね計 画通りの運営ができた。
	【経費節減に向けた取組み】 支出費用の削減	空調管理をはじめ節減に努めた。 光熱水費の前年度比は▲432千円	A(良)	植栽管理や廃棄物の処理等、可能な限り 職員で行うとともに、利用者に光熱水費 の節約を呼びかける等、経費節減に取り 組んだ。
運営体制	【人員の適切な配置】 各種資格及び経験を持った職員の配置	職員体制8名(常勤)繁忙期は海洋スポーツ経 験豊富なアルバイトを配置し、事故無く利用し てもらえた。	A(良)	今後も引き続き安全・安心な施設運営を 行い、無事故に向けて取り組んでいく。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者の要望をできる限り、対応すること により、苦情を未然に防止する。	利用者の立場に立った運営を行った結果、 苦情があまり聞かれなかった。	A(良)	職員の接遇マナーの向上及び仕事への 前向きな取り組みが評価につながった。
	【危機管理体制の確保】 安全マニュアルの作成と救助訓練の実施	長年の経験からあらゆる事故を想定し、救 助訓練はもちろん、日頃から危機管理にお ける体制づくりを行った。	A(良)	今後も引き続き安全・安心な施設運営を 行い、無事故に向けて取り組んでいく。
	【県・関係機関との連携体制】 自然学校・課外授業の受け入れ	阪神教育事務所や各学校との連絡を図り、 自然学校・課外授業等をニーズに合わせて受 け入れを行った。	A(良)	休館日の臨時開館を行うなど、積極的 に受け入れを行うことでリポーター利用が多 く、好評を得て入る。
		総合評価	A(良)	事業計画書に沿って安全・安心な施設づ くりを行い、自主事業も順調で、アンケ ット結果からも好評価を得ることが出来た。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

○施設維持管理業務においては、設置後35年が経過し老朽化が進む中、職員による丁寧な日常清掃、設備保守管理、警備に努め、安全で快適な施設管理・運営を行うことができています。また、施設整備等の定期点検を着実に実施するとともに救助艇の修繕を行い、利用者の安全確保を図りつつ、円滑に実施することができた。

○運営業務においては、利用者数は前年度比約4千人減の65千人、利用料金収入は前年度比92%の21,990千円となったが、いずれも目標を達成することができた。また、近年の急な天候変化に対応するための迅速な判断と、事故防止の取組が求められる中、安全確保に努め、無事故での運営が図られた。今後も救助訓練を行い、安全管理確保に常時取り組んで無事故を継続することが必要である。

○講座利用者アンケートについては、受講者の全員が「大変良かった」又は「良かった」と回答しており、受講者のニーズに合わせた講座を展開することができている。今後とも、利用者ニーズに応じた、創意工夫のある講座の開設や県内外からの貸艇・置艇利用者の更なる促進を図るための広報活動の充実、新たな利用者の獲得を踏まえた事業の検討など、利用促進のための事業展開を期待する。

平成 30 年度

兵庫県立円山川公苑

管理運営評価シート

(指定管理者:兵庫県体育協会円山川公苑グループ)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 建物内清掃・屋外ゴミ処理・河川敷漂着ゴミ 処理・公苑全体環境美化	日常清掃業務業者委託年240日、それ 以外は職員が清掃。川岸漂着一斉清掃。(年 間多量の漂着ゴミは、随時職員で回収し た)。ごみ収集・運搬・処理は業者委託週1 回。産廃処理随時実施。	A(良) シルバー人材センター委託及び職員に よる施設内外の清掃を随時実施し通年 環境美化に努めた。野生の鹿の異常繁 殖による糞の散乱のため年間を通して 随時職員で回収。円山川護岸の漂着ゴ ミを適時回収した。
	【設備保守管理】 電気工作物保守、浄化槽維持、水質検査、 冷凍機保守、空調保守、濾過機保守、救助 艇・カッター保守、プール濾過器保守、受水 槽清掃、ガスヒートポンプ保守、定期清掃、 消防用設備保守点検	電気工作物保守及び浄化槽維持管理は毎 月、水質検査年1回、冷凍機保守、空調保 守を空調設備総合点検として年4回、濾過 機保守年2回、救助艇・カッター保守、受水 槽清掃、ガスヒートポンプエアコン保守、ク レーン保守、定期清掃を年1回、消防用設 備保守点検を年2回実施、フロン漏えい検 査を実施した。	A(良) 法令等で必要な保守点検を実施し適切 な管理を行った。利用者の安全に関わる ものの保守点検(消防用設備点検、カッ ター機密テスト・救助艇保守等)及び整 備を実施した。その他各種保守点検を実 施した。
	【植栽管理】 除草・芝刈り、高木、低木剪定、除草、施 肥、目土・植樹	4月～10月の期間業者委託した。センター 広場の公苑内の芝刈り等芝生管理、夏期 スロープ付着藻の除去作業、強風、降雪に よる樹木の枝折れの等撤去は職員で実施 した。	A(良) センター広場の芝生は、職員で定期的 に芝刈り、目土入れりを実施し、環境整 備に努めた。台風・悪天候・豪雪による樹 木の枝折れ等は随時撤去・清掃を実施 した。
	【警備】 業者委託により機械警備実施	計画どおり実施した。	A(良) 計画どおり実施した。
	【小規模修繕】 利用者の安全に関わるものを最優先に実 施 施設維持に関わるもの、毎年整備が必 要なものを実施	浄化槽ポンプ交換工事、第1艇庫漏水工 事、玄関自動ドアエンジン装置取替、美術 館ゲート券ユニット交換工事、本館屋根部 分補修塗装工事、レストラン量水器取替、リ ンク照明柱補強、屋上モルタルクラック修 繕、第1艇庫屋根部分塗装工事他各所メン テナンス工事、第1艇庫前柵修繕工事、事 務室照明LED化工事。	A(良) 老朽化した設備の中で、緊急性の高いも の・利用者の安全に関わる修繕を実施し た。施設の維持に関する毎年必要な整 備等を実施した。
	【利用者に対する安全配慮】 定期的な巡回点検の実施。カヌー・カッター 等備品の点検整備。救助艇の点検整備。	雷検知システムによるリアルタイムでの気 象情報確認、インターネットによる天候状況 の監視、レスキュー要員の適切な配置。 カッター気密テスト、カヤックの更新、救助 艇の点検整備を実施し利用者の安全に努 めた。	A(良) 救助艇2艇整備・カッター7艇の気密テス ト、船底塗料の塗装等毎年整備を必要と するものを実施した。1人乗りカヤック6 艇を更新した。
	【その他】 大規模修繕工事の実施	本館男女更衣室トイレの改修工事。本館東 側側溝沈下改修工事を実施した。	A(良) 男女更衣室トイレの洋式化と乾式床工 事を実施した。大きく傾いた本館東側側 溝の改修工事を実施した。
運営業務	【開館日・開館時間等】 5月～10月無休、12月30日開苑	5月～10月無休、12月30日開苑。	A(良) 6か月間(自然学校等集中する時期及び 夏休み期間)を無休。計画どおり実施。
	【公共性・公平性の確保】 自然学校利用におけるインターネット申し 込みを活用した利用調整	自然学校は205校の申し込みがあり178校 が実施した。(悪天候中止18校・キャンセル 9校)	A(良) 自然学校の申し込みが200校を超え、利 用希望が重なるため、できるだけ多くの 学校が利用できるよう申し込み時に第2・ 3希望日まで聞き調整した。ホームペ ージに空き状況を掲載した。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 美術館企画展5事業、美術教室・ワーク ショップ9事業、高校美術連盟展1事業、ス ポーツ事業22事業、各種大会3事業、その 他7事業 計46事業	美術館企画展4事業、美術教室・ワーク ショップ3事業、高校美術連盟展1事業、ス ポーツ事業26事業、各種大会2事業、その 他の事業7事業 計43事業	A(良) 兵庫県政150周年記念事業カヌー体験 DAYは3期実施しのべ500人の利用者で 賑わった。Asoview・じゃらんネットに掲載 のお手軽カヌーものべ450人、カヌー団 体プログラムはのべ819人の参加が あった。
	【利用者満足度調査結果】 利用者アンケート	随時実施 管理・運営に関するアンケート ①スタッフ:93%(大変満足・やや満足) ②施設・設備・展示・教室:86%(〃)	A(良) スタッフについては9割を超える方が、施 設設備、展示・教室においても約9割近 くの方が大変満足・やや満足であり、利 用者ニーズをほぼ満たしている結果が得 られた。
	【その他】 円山川公苑サポーターの会、クラブの育 成、ロビー学校展、サイクリングマップ、公 苑植物・樹木デジタル図鑑とWeb展示、接 客体制の国際化、円山川カヌーツアー川 旅、港アウトドアフェスタ2018の開催。モン ベルカヌーツアー共催。	計画どおり実施した。	A(良) 兵庫県政150周年記念事業円山川カ ヌーツアーには180人がカヌーツーリ ングを体験した。クラブの育成で但馬ホ ワイトペアーズアイスホッケーチームから 兵庫県代表選手を今年も輩出した。
利用状況	【利用者数】 H29 プール6,216 スケート7,977 ポート ヤード30,266 センター広場22,231 美術館 13,468 会議室1,387 展示室2,251 その他 2,058 計86,304	H30 プール7,278 スケート7,586 ポート ヤード31,679 センター広場23,353 美術館 14,453 会議室1,381 展示室2,546 その他 2,847 計91,123	A(良) スケートを除くすべての施設の利用者が 増加し、昨年度より4,819人増えた。
	【施設稼働率】 29年度稼働率 プール専用39.8 スケート 専用46.9 展示室63.1 会議室6.7(単位%)	30年度稼働率 プール専用46.4 スケート 専用54.6 展示室78.6 会議室7.3(単位%)	A(良) 全ての施設において稼働率が上がった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 H29指定管理料 117,210 利用料金収入 10,866(内スケート靴収入2,627含む) 自主事業収入3,816、その他手数料等561 計132,453	H30指定管理料 105,186 利用料金収入 10,839(内スケート靴収入2,556含む) 自主事業収入4,141、その他手数料等692 計120,858	A(良)	本館男女更衣室トイレ改修工事、本館東側側溝等改修工事予算措置、利用料金補填等により指定管理料が増となった。利用者増で利用料金も増となった。
	【経費節減に向けた取組み】 電気料金の入札を実施し、新電力会社を選定する。照明器具のLED化を図る。	電気料金の入札を実施し、新電力会社を選定、契約した。本館事務室照明をLED化した。	A(良)	新電力会社との電力需給契約により、大幅なコストカットを実現した。施設内照明のLED化を図り省エネに努めた。
運営体制	【人員の適切な配置】 各種有資格者及び指導業務の経験を持った職員の配置。	指導者は全員2級小型船舶免許を有し、適切に配置した。最大200人まで受け入れ、安全な活動が出来るよう指導職員を配置した。防火管理者、危険物取扱者、上級体育施設管理士、体育施設運営士を配置した。	A(良)	計画どおり実施した。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者の声を聴き、施設運営に生かすため、チェックボックスによる、答えやすいアンケートの実施。	利用者・受講者アンケートやサポーターへのアンケート実施などにより苦情・要望等の把握に努めた。	A(良)	アンケートを随時回収し、その内容をその都度事業実施に生かした。特に、利用者の声について検討し改善した。
	【危機管理体制の確保】 救急救命等講習を実施。気象状況等の把握。消防訓練、避難誘導、消火訓練。ポートヤード救助訓練を実施。	救急救命講習会、ポートヤードでの救助訓練、消防訓練を実施した。	A(良)	計画どおり実施した。
	【県・関係機関との連携体制】 豊岡市消防本部への消防計画書提出・連絡。市町及び小中学校、観光協会、城崎温泉旅館組合への広報協力依頼。円山川水難救助訓練会場協力。	広報活動を計画通り実施した。兵庫県警(但馬県民局・豊岡市・但馬管内警察・海上保安庁)水難救助訓練の会場として、その開催・実施に協力した。	A(良)	計画どおり実施した。
	【その他】 運営委員会の設置	外部有識者の意見をお聞きし、管理運営に活かすため運営委員会を開催した。	A(良)	計画どおり実施した。
総合評価			A(良)	計画通り実施できた。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○利用者数は前年度比約5千人増の91千人であり、利用料金収入等は、前年度比44千円増の8,283千円とともに前年度より改善されているが、両方とも目標値よりも少ない状況である。スポーツ施設が屋外であるため天候に左右されるが、それでも目標値を達成できる程度まで引き上げられるよう広報に努めてほしい。</p> <p>○ アンケートを随時実施し、その内容をその都度事業実施に活かした結果、アンケートでは8割程度が大変満足・やや満足となり、利用者のニーズに十分応えている。</p> <p>○ 自然学校としては、最大利用校数であった平成20年度から年々減少し平成30年度は178校であった。</p> <p>○ 豊岡消防署から救命救急士を派遣依頼し、救急法の講習を実施し職員全員がAEDまた心肺蘇生法の受講を毎年必須としている。また、ポートヤードの救助訓練、津波対応・避難訓練、また消防訓練・消火訓練・避難誘導訓練を実施し利用者の安全管理の徹底に努めている。</p> <p>○ アイスホッケーチームである但馬ホワイトベアーズが公苑育成クラブとして円山川公苑スケートリンクで練習を行っており、クラブの育成を図るとともに、地域に根付いた施設運営が行われている。</p> <p>○ 夏季は、電力消費削減を図るため県のクールスポットとして指定を受け、自主的に美術館入場料半額を行った。</p>
--

平成 30 年度

兵庫県立弓道場

管理運営評価シート

(指定管理者:(公財)兵庫県体育協会)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持管理業務	【清掃】 施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃作業を行う。	日常的に清掃を実施。	S(優)	日常的に実施できた
	【設備保守管理】 日常管理業務に加えて、法定点検、定期点検等を行い、性能を維持する。	県有建築物の定期点検の実施。	A(良)	適正に定期点検を実施できた。
	【植栽管理】 芝、樹木の管理等。	芝刈り、除草、剪定を随時実施。利用者から周りの環境がキレイになったという声が多い。	S(優)	随時作業を実施し、適正な管理ができた。
	【警備】 施設内の秩序を維持し、事故、盗難、破損等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに、利用者の安全を守るために、保安警備業務を適切に行う。	機械警備、巡回、出入管理、車両誘導、交通整理、防災監視盤による監視、緊急連絡及び処理、警戒機器の保守点検。	A(良)	業者委託により、適正に実施できた。
	【小規模修繕】 専有部分における建築物等について、不都合の無い状態を維持し、かつ美観を維持する。	実施無し	A(良)	—
運営業務	【開館日・開館時間等】 休館日は月曜日(ただし、月曜日が祝日の場合はその翌日)、12/29から1/3まで、開館時間は9時から17時まで。	左記の開館時間に加え、休館日でも特に開館が必要と考えられる競技会等では、臨時開館に備えた。	A(良)	大会等で、利用者からの希望に応じ、利用時間を延長した。
	【公共性・公平性の確保】 原則として、専用利用は受付順での利用。弓道教室修了者への弓具の貸出を実施。	原則として、専用利用は受付順での利用。弓道教室修了者への弓具の貸出を実施。	A(良)	計画通り実施できた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 年間3回の講習会を実施。1講習150分とし、初心者教室10回(5日間)、経験者教室6回(3日間)講習開設する。	年間3回の講習会を実施。1講習150分とし、初心者教室10回(5日間)2コース、経験者教室6回(3日間)講習開設。	S(優)	募集定員を上回る応募があり、すべての教室で定員を増やし開催した。
	【利用者満足度調査結果】 利用者アンケート	アンケートの結果、利用者より高い評価も得ており、職員の接遇についても、親切に対応して貰えたとの意見もあった。	A(良)	利用者サービスにおいて概ね良い評価を得ている。更に職員研修等で利用者満足度の向上を図りたい。
	【その他】 弓道教室の受講者や弓道場の利用者を増やすため、行政機関、公共機関、近隣施設、新聞社等と連携し、効果的な広報活動を展開する。	明石市役所、県立武道館、神戸新聞社、神戸市西区役所等に弓道教室の広報紙を配布。	A(良)	計画通り実施できた。
利用状況	【利用者数】 年間で約2万人の来館を目標とする。	専用利用: 16,025人(前年度20,903人) 共同利用: 743人(前年度995人) 講座利用: 412人(前年度446人) その他: 5,427人(前年度3,565人) 合計: 22,607人(前年度25,909人)	S(優)	計画修繕により、1月中旬から3月まで、利用できない状況であったが、その中でも目標どおり実施できた。
	【施設稼働率】 専用利用80%を目標とする。	専用利用: 83.8% (前年度75.6%)	A(良)	計画通り実施できた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入: 指定管理料、利用料金、講座受講料 支出: 人件費、維持管理費	収入: 指定管理料 47,347,528円 利用料金等収入 1,898,160円 合計49,245,688円 支出: 人件費 3,414,805円 維持管理費 46,270,225円 合計49,685,030円	B(可)	目標を下回る数値であるが、安全を最優先に考慮した人件費の増加は必然である。しかし、さらなる経費削減・利用促進の工夫・改善等が必要。
	【経費節減に向けた取組】 事業収入の確保や、施設維持管理を適切に行い、コスト削減、環境負担低減に努める。	利用状況に応じたこまめな節電・節水や、利用者への掲示及び呼びかけの実施。	A(良)	計画通り実施できた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
運営体制	【人員の適切な配置】 場長：弓道場全体の管理統括 事務職員：弓道場の庶務、事務、施設管理	場長1名 事務職員2名 場長、事務職員共に管理受託者としての経験及び実績を有する。	A(良)	計画通り実施できた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者から寄せられる様々な苦情要望に対しては、迅速かつ適切に誠意ある対応を行う。	事前打合せや、利用者からの聞き取りによる情報により、トラブルの防止と再発防止に努めた。	A(良)	利用者からの要望や苦情に対して、できる限り迅速かつ丁寧に対応した。
	【危機管理体制の確保】 災害発生時の対応、緊急連絡先の周知の徹底を図る。急病者への迅速な対応等。	台風等による館の使用状況に対する利用者への対応。	A(良)	団体利用者への緊急連絡網の活用により適切に対応できた。
	【県・関係機関との連携体制】 兵庫県教育委員会事務局体育保健課との連携を図る。	毎月の利用料金並びに利用状況の報告に加え指定管理事業報告書の提出等、その他連絡事項を随時報告。	A(良)	定期報告、その他の連絡事項も随時報告できた。
		総合評価	A(良)	計画通り適正な管理運営ができた。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務においては、設置後31年が経過し老朽化が進む中、職員による丁寧な日常清掃、警備に努め、安全で快適な施設管理・運営を行うことができています。また、施設設備等の定期点検を着実に実施することで、利用者の安全確保を図りつつ、円滑に実施することができました。</p> <p>○運営業務においては、利用料金収入が目標を下回ったものの25年度から5年連続で130万円以上の収入になっており、今年度も大会等で利用する利用者から要望に応じ、臨時開館するなどし、利用者のニーズに応じた運営が出来ています。利用者数については、昨年に引き続き、目標である20,000人を上回ることができました。今後も安定した施設運営のためにも利用者の拡大や効果的な広報活動に努められたい。</p> <p>○専用利用の施設稼働率(H28:78.6% H29:75.6%)は前年度よりも若干減少しており、各弓道関係団体と連携し、利用者増に努められたい。</p>
--

平成 30 年度

兵庫県立奥猪名健康の郷

管理運営評価シート

(指定管理者:奥猪名みらい創造プロジェクト)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 <small>※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載</small>	実績 <small>※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載</small>	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 建物を常に清潔な状態を維持し、快適性を高めるため、日常清掃、定期清掃、臨時清掃を計画的に実施する。	清掃担当者を適正に配置し管理水準に沿った清掃を行っている。また、建物全体の窓ガラスの清掃、施設内の床清掃を日常とは別に、臨時で実施した。また、お風呂の天井や壁を1週間毎に高圧洗浄を掛けており、天井のくすみや、壁の汚れが無くなっている。	S(優) 管理水準書の通りに実施することが出来た。また、建物の館内・館外を本年も臨時に清掃を実施したことから、綺麗になったことにより、利用者からお礼の言葉をいただいた。また、お風呂の天井や壁も綺麗になっていることに対し賛辞を頂いた。
	【設備保守管理】 電気設備、給水設備、排水設備、消防設備、浴室管理、テニスコート、体育館、管理棟などの点検並びに修繕の実施。	点検保守を適切に行っており、今年度も建築物の定期検査を、社内資格者により自主点検を年2回行い細部の点検が実施できた。本年度は18項目の修繕工事を行った。	S(優) 日常点検により、今年度も多くの修繕工事や、新設工事を行ったことにより管理運営が行い易くなった。管理水準通り適正な管理を行った。ただ、全体的に老朽化が目立ってきている。
	【植栽管理】 施設内の草刈、高木、低木の剪定、雑木の伐採。	施設職員により、随時草刈の実施、高木や低木の剪定を実施した。また、本年は台風が多くあり倒木や木の枝が沢山折れてしまったが、景観が保たれるように、撤去や剪定を行った。	S(優) 植栽に関する知識豊富な職員により立木の剪定や、草刈の実施等によりきめ細かな管理ができた。また、本年は強風台風により立木の倒木や枝が折れたが、景観が保たれるよう倒木の撤去や剪定ができた。
	【警備】 利用者の安全を第一とし、危険予知と早期発見に努め、施設内の巡回点検を行う。	施設の要所に設置した、4台のカメラにより24時間録画監視体制を敷いている。職員による利用者への声掛けや巡回は、継続して行っている。	A(良) 安全管理を期するため、施設内の巡回を頻繁に行うことにより、特に大きな事故等もなかった。
	【小規模修繕】 機能、性能の劣化により使用目的に耐えられない状態になる前に、早期に対応策の検討を行い、修繕計画を策定する。	男子浴室洗い場漏水修繕工事 573,480円 冒険の森栈橋架け替え工事 3,078,000円 施設内非常灯取替工事 1,339,200円	S(優) お風呂の劣化が著しく、洗い場の床配管が漏水したが、最小日数の停止で工事が出来た。また、かねてより懸案であった、冒険の森への栈橋の架け替え工事や、消防設備の非常灯の取替工事が出来、ひとまず安心である。
	【その他】 懸案事項であった、冒険の森の遊具の修繕、汚水処理施設の老朽化に伴う各種修繕、浴室脱衣場の修繕、ロッジ棟のエアコン取付工事やその他工事等の実施。	冒険の森「丸太平行棒」修繕工事301,644円 ロッジ棟C、Bエアコン取付工事 518,400円 男女浴室脱衣場修繕工事 226,800円 厨房裏法面土止め工事 192,240円 汚水処理施設調整槽ポンプ交換工事 205,200円 他	S(優) 懸案事項であった、冒険の森の遊具の修繕ロッジ棟のエアコンの取付工事、脱衣場の床の修繕により、利用者に喜んで頂いております。また、設備等の老朽化に伴う修繕も一部出来、一安心である。
運営業務	【開館日・開館時間等】 年中無休開館:9時~21時30分 日帰り入浴:11時30分~21時30分	平成25年10月より入浴時間の変更を行ったことにより、日帰り入浴客が年々増加、また平成28年7月より入浴回数券の発行や啓発により、本年度は31,000人を超える入浴客が得られた。	S(優) 年末年始の営業は完全に定着し、冬季でも入浴利用客の多い期間となった。また、サービス付の2種類の入浴回数券の発行により大変好評を頂いている。
	【公共性・公平性の確保】 全ての利用者に対して公平かつ適切なサービスを提供する。	人気月の予約受付については、抽選制を導入し、より公平に幅広い利用者に使って頂けるよう配慮した。	A(良) 施設利用のルールを明確にし、公平な利用の確保に努めた。抽選会に来られる方は、抽選であるので納得され、日程確保をされている。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 幅広いプログラムメニューで施設の活性化を目指す。	今年度も、野外活動だけではなく、多種多様な自主事業を実施した。近隣の各小学校や、自治会に実施要項を配布するとともに、町内公共施設の窓口に設置のお願いを行った。また、フェイスブックや県・町の広報紙による参加者の獲得を行った。	S(優) 人気自主事業では定員を超える方の申し込みがあり、抽選をしなければならぬ事業もあり、少しでも多くの方が参加できるように努めた。また、グラウンドゴルフ森のコンサート、あまごっかみ大会は大変好評であった。奥猪名感謝デーは台風のため中止となり残念であった。
	【利用者満足度調査結果】 宿泊利用者や自主事業参加者にアンケートを実施し、利用者・参加者のニーズの把握に努める。	自主事業のアンケート結果は総じて好評であった。宿泊者にとっては、昨年度と大きな差異はなかったが、回収率が少し悪かった。	S(優) 本年度、地デジの視聴、au携帯電話の使用が可能となり、お客様からお礼の言葉を頂き、利用者満足度UPとなった。また、自主事業の結果をFBIにアップすることにより参加者等に大変好評であった。
利用状況	【利用者数】 平成27年度実績 108,211人 平成28年度実績 118,023人 平成29年度実績 114,910人	平成30年度実績 116,953人	S(優) 利用者のニーズに合った柔軟な対応や周辺地域の方々へのPRによって、かなりの利用者があり、また入浴回数券の発行により入浴客も定着してきた。本年度は台風の影響はあったものの利用者は昨年より増となった。
	【施設稼働率】 平成29年度実績 和室:37.0% ロッジ棟:16.7% 体育館:32.6% 集会室:9.1% テニスコート:17.5%	平成30年度実績 和室:34.9% ロッジ棟:16.2% 体育館:29.3% 集会室:9.6% テニスコート:19.3%	A(良) 本年度は、台風の影響やキャンセルに見まれ全体的に少し稼働率が下がっております。なお、本年度テニスコートの1面修繕により、利用者が増え、稼働率は少しアップした。 なお、入浴回数券を発行したことにより、入浴客が定着してきた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 平成29年度実績 利用料金収入:14,987,050円 その他収入:3,758,579円	平成30年度実績 利用料金収入:15,278,680円 その他収入:3,846,119円	S(優) 今年度は、台風の影響やキャンセルに見回れたが、SNSや県・町広報紙、新聞紙等による啓発により、目標額を上回ることができた。 また、その他収入に於いても地元還元型事業を行ったものの、新たに入れた自動販売機等により、昨年度より上回った。
	【経費節減に向けた取り組み】 節電、節水などの利用者への啓蒙や、老朽部分の修繕による、経費の節減対策。	草刈や樹木の剪定、また小修繕については積極的に職員で行っている。	S(優) 弊社のISO9001による環境マネージメントに則し、環境マネジメント教育、訓練を実施し、環境負荷減減に取り組んでおり、一部経費の節減に繋がっている。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
運営体制	【人員の適切な配置】 経験豊かな専門性、責任感のある人材で構成し、適切な人数で業務を遂行する。	施設の、繁忙時・閑散時に応じて適切な人員配置を行い、円滑に業務を遂行した。	S(優) 利用者の予約状況に合わせた人員配置に心がけ、適切な利用者対応ができた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者アンケートに加え、ご意見箱を設置し利用者からの、不満点を把握する。	利用者からの要望をより細かく受け止められるように、ご意見箱の設置とアンケートを実施している。両方とも多数の意見をいただいております。利用者からのニーズ把握がしやすい。	S(優) 頂いたご意見については、館内に回答を掲示した。掲示に対する利用者の関心も高く、利用者との相互理解に大きく寄与した。なお、本年度は特に地デジ放送の視聴やauの携帯電話が使用可能となり、大変好評を頂けた。
	【危機管理体制の確保】 「利用者の安全を第一」に考え、安全・安心の対応に努め、「緊急事態は起こり得るもの」ととらえ、危機管理マニュアルを策定。	自然に恵まれた立地と野外活動施設という観点から、天候の動向にも気を配り、危険を察知した場合は利用者には注意喚起を行っている。異常発生時には危機管理マニュアルに基づいた行動が取れるよう職員に周知を図っている。	S(優) 本部をトップとした連絡体制を築いており、速やかに管轄の部署への連絡が取れるよう、マニュアルを策定している。
	【県・関係機関との連携体制】 報告・連絡・相談を密にし連携体制を築き上げていく。	管轄の猪名川消防署、川西警察署、木津駐在所、猪名川町役場、猪名川町水道課や地元の方々との連絡を密にし、日々情報の収集を行っている。	S(優) 消防、警察、町、水道との連絡体制を密にしており、協力体制は取れている。
	【その他】 当該施設の食事提供に、協力企業として野外活動施設で、アレルギー対応を良く分かっているTSKサービス(株)と提携し、ニーズに合った食事提供を行う。	食堂利用者にアンケートを取り、利用者ニーズに合ったメニューの提供や、定食メニューの増加、季節メニューの提供、その他特別メニュー(里山鍋、ぼたん鍋、松茸牛すき他)の提供を行い、利用者の確保に努めた。	S(優) 食堂の営業時間の拡大や、新規メニュー等により、一般利用者からも好評を得ることができ、利用者増に繋がっている。また、懸案事項であった食後のコーヒーも機器設置により、大変好評を頂いている。
		総合評価	S(優) 地元自治体や近隣自治体への啓発、また、各種団体への啓発やSNS利用により利用者獲得に繋がり、今年度は少し増となり、安定した運営体制のもと適正な管理運営を行うことができた。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務においては、施設設置後27年が経過し老朽化が進む中、職員による丁寧な日常清掃、設備点検、植栽管理、施設巡回等に努め、安全で快適な施設管理・運営を行うことができています。また、施設設備の状況を的確に把握し、職員による日常的な部品交換や小修繕に取り組むとともに、長寿命化に向けた自主的修繕にも取り組み、事故のない施設運営を行うことができています。</p> <p>○運営業務においては、年中無休営業や入浴施設の利用時間拡大の実施で、4年連続の10万人超えを達成した。また、自主事業においては、恒例となっているアマゴつかみイベントやキッズ・親子対象のキャンプの事業拡充、奥猪名感謝デー、グラウンドゴルフ、森のコンサートを企画するなど、多様なイベントを開催し、利用者アンケートでもイベントの楽しさについて「とても楽しかった」が86%、「楽しかった」が13%ということで、利用者を満足させることができています。</p> <p>○利用者アンケート及びご意見箱の回答を施設内に掲示し、利用者の意見を踏まえた運営改善や利用者との相互理解を進めることができています。</p> <p>○自然学校の受け入れについては、平成30年度実績5校小学校371人であった。減少傾向にあるのが課題ではあるが、本年度は学校数の増加はなかったが児童数は41人増となった。</p>

平成 30 年度 兵庫県立 神戸西テニスコート 管理運営評価シート

(指定管理者:株式会社ITC)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 テニスコート・駐車場・クラブハウス・通路の 日常清掃を実施し、快適な利用環境の確保に努める。	テニスコートの落葉については、毎日清掃 を実施。駐車場のゴミ拾い・通路の清掃・ク ラブハウスのトイレ清掃・掃き掃除も毎日実 施。	A(良) 毎日利用時間前に、各所の清掃を実施 することで、利用者に快適な状態を確保 することができた。満足度調査でも、 70%以上が高評価で、良好な状態を保 てたと評価しています。
	【設備保守管理】 施設全域の日常点検と定期点検を適切に 行い安全快適な利用環境の確保に努め る。	・清掃時に全域の目視点検を毎日実施。 ・消防設備点検…年2回 ・高圧受電設備点検…毎月1回	A(良) 業者による点検の実施と、スタッフによる 日常点検により、ネット・防風ネットの補 修・コート照明球交換など迅速に行うな ど、利用者に快適な状態を提供できたと 評価しています。
	【植栽管理】 施設的美観と快適な環境を保つため、適切 な植栽管理を行う。	芝刈り・除草・樹木の剪定・花壇の植花を専 門のスタッフにより通年実施した。	A(良) 年間を通じて、美しい景観を保つため に、技術と経験のあるスタッフにより、計 画的な剪定と手入れを行った。満足度調 査では「不満」は2%のみで、評価できると 思われます。
	【警備】 防犯・防火・設備監視のために、施設の夜 間・休館日の機械警備を行う。	・早朝・夜の園内巡回による監視活動の実 施。 ・クラブハウスの、毎日21:00～9:00までと休 館日の防犯・火災監視の機械警備を実施。	A(良) 営業時間内の巡視と、夜間・休館日の機 械警備により、犯罪・事故・火災の発生 を抑止することができたことを評価しま す。
	【小規模修繕】 利用者の安全確保と快適な利用環境の維 持を目的に不具合の生じた箇所を適宜修 繕する。	・館内換気扇の修繕を実施。 ・入口自動ドアの修繕を実施。 ・駐車場ゲート機・精算機の修繕を実施。 ・2～5番コートのネットを交換。 ・雨漏りカ所の簡易修繕を実施。	A(良) 日常の点検を強化し破損箇所や不具合 の発見に努め、迅速に小規模修繕を行 えたことを評価します。
運営業務	【開館日・開館時間等】 開館時間は9:00～21:00。5月～10月は 22:00まで延長と、土日祝日の7:00～の早 期会館実施。休館日は毎月第1火曜日・1 月1日から同月3日及び12月29日から31日 まで。	第1火曜日については、コート整備終了後、 営業を行った。	A(良) 通常スクールで使用する2面について は、日常の整備を強化し、第1火曜日も スクール開講し、定期利用者の増加を 図ったことは高評価できます。
	【公共性・公平性の確保】 「公の施設は県民の共有財産である」という 認識とユニバーサル社会の実現という視野 に立ち、平等・公平・公正な利用を促進す る。	新たなインターネット予約システムを構築 し、コートの空き情報は常に公開され、利用 者の多い土日祝日は、抽選により公平な利 用管理を行った。	A(良) インターネットの使えない方には窓口対 応をして、公平性を保った。また、スク ール利用は最大2面に絞り、一般利用者の 利用機会を減らさぬよう配慮した。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 自主事業として次の各事業を実施する。 (事業名) 収入見込(単位:千円) ・テニススクール… 26,904 ・商品販売 … 3,067 ・自販機 … 833 ・その他 … 3,061 計33,865	自主事業の収入は当初の計画の104%達 成をした。その他の事業では、ソフトテニ ス受講者が約70人に増えました。また、イ ベントでは「テニス祭り」を新たに実施しま した。 (事業名) 収入実績(単位:千円) ・テニススクール… 27,087 ・商品販売 … 2,982 ・自販機 … 740 ・その他 … 4,578 計 35,387	A(良) テニススクールに関しては、前年度の生 徒数を維持した。特にジュニア・ソフト テニスのスクール生の増員に成功した。地 域県民の健康増進のためのスポーツ拠 点として、多くの方に利用されたことが高 く評価できる。
	【利用者満足度調査結果】 アンケートボックスの設置や、スタッフによる 積極的なコミュニケーションを通じて、利 用者の要望・意見に対して、注意を払いま す。	平成30年7月～10月にアンケート調査を行 い、その結果に基づき、清掃の強化・ネッ トの新調・職員の応対改善・セールの実施な ど様々な改善を実施した。	A(良) ほとんどの項目で、前年調査より改善が 見られた。特に「やや不満」「不満」の評 価が約2%と少なかったことが良かった。 今年度も、フロント接客・接遇の研修を行 い、サービスの向上を図った。
	【その他】 来場するテニスプレーヤーに、より良いテ ニス用品を提供します。ガット張りサービス も実施します。	昨年開設したテニスショップの品揃えを拡 充し、テニス用品の提供、ガット張替サー ビスを充実させ、利用者の利便性向上に努め た。	A(良) 常設している商品だけでなく、ラケット・ ウェア・シューズなどのセールなども定 期的に行い、安価な商品を利用者に提 供するなどのサービス向上に努めた。
利用状況	【利用者数】 体育・スポーツの振興を通じ、青少年をはじめ 広く県民の心身の健全な発達に寄与す るための拠点となる施設になるよう運営を 行う。	平成30年度総利用者数は66,712人で、前 年実績67,027人に対して、315人(99.5%)と、 わずかに減少となった。	B(可) 貸コートの利用・スクール利用とも対前 年微減。テニス大会参加者が倍増した。 ホームページ・チラシなどを広く配布し、 県民の皆様への周知を徹底して利用者 増に努めます。
	【施設稼働率】 施設の利用率向上のために広く県民の皆 様に周知いただく。	30年度施設稼働率は、80.1%で前年の76.9% から3.2%増加した。	A(良) スクール生への貸しコート利用を勧めた 結果、スクール生のコート利用が100時 間/月増える成果を出しました。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入 …47,387千円 ・利用料収入 …13,522千円 ・事業収入 …33,865千円 支出 …47,387千円 (県納付金4,835千円を含む)	収入 …52,047千円(49,693千円+変更 指定管理料2,354千円) ・利用料収入 …14,305千円 ・事業収入 …35,388千円 支出 …52,047千円 (県納付金4,835千円含む)	A(良) 計画に対しての利用料収入・事業収入と もに増収となった。増収額2,306千円。 また、指定管理料(補正予算修繕費)を除 く支出は49,957千円となり、計画を2,570 千円オーバーした。
	【経費節減に向けた取組み】 節電や消耗品の管理を強化してコスト削減 を図る。	光熱水費は458千円の削減ができたが、人 件費・宣伝費・管理経費などが大きく増加し た。	B(可) スクールの新規入会数を保つために宣 伝を強化したり、クラス数を増やし、多 くの方の受け皿を作って増員を図ったの で、人件費・宣伝費が多くなった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
運営体制	【人員の適切な配置】 統括責任者が施設管理業務の総合調整を行い、運営業務責任者が受付・清掃スタッフを、ヘッドコーチがスクールスタッフの管理を行う。	1年間受付・施設管理スタッフの退社・交代もがなく、各自の業務遂行能力も向上したので、スムーズな運営ができた。更にスクール指導員を増員した。統括責任者の現場指導と研修で、より効率の良い業務とサービスの充実を図った。	A(良) フロントはサービス向上の研修を行った。また、スクールのコーチもサービスの向上を目指し、系列校からベテランコーチを派遣することにより、より充実した指導を可能にしたことは評価できる。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者からの苦情要望に対しては、迅速かつ誠意ある対応を行う。	利用者からの苦情要望については、窓口・電話・Eメールなどで随時受け付け、即時責任者へ報告し迅速に回答をし適切に対応をした。	A(良) コート「テニス大会利用」に対する苦情などには、即座に改善と告知を行い苦情を最低限に抑えた。その他の苦情にも迅速に回答・対応を実施した。
	【危機管理体制の確保】 緊急時の対応マニュアルについて全スタッフが熟知し行動出来るよう、研修を実施。	消防点検(年2回)・高圧受電設備点検(月1回)AED/バット・バッテリー交換など緊急時に備えた。また、全スタッフAED講習を受講するなど研修でも危機管理意識を高めた。	S(優) この一年間は大きな事故・怪我などは無かった。台風・大雨などにも即座に現地へ赴き、被害状況の確認・連絡などを迅速に行った。
	【県・関係機関との連携体制】 管理運営に生じた重要な事項について、速やかに県教育委員会に報告し指示を受けるなど、連携を図る。	重要な事項については必ず県教育委員会と連絡・報告をおこない指示を受けた。また、緊急時連絡体制表を作成し、スタッフに意識付けをした。	A(良) 一年を通して、重要事項・事故などに関して、教育委員会と関連機関への報告を都度行い、連携をとることができた。
		総合評価	A(良) 体育・スポーツの振興を通じ、広く県民の心身の健全な発達に寄与するためのスポーツ施設として、県民の信頼に応え、利用者が満足する管理運営ができた。

2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務においては、職員による日常清掃、設備点検、植栽管理、施設巡回等に努め、安全で快適な施設管理・運営を行うことができている。</p> <p>○運営業務においては、平成27年度より4年連続の利用者数6千人を突破し、目標人数を上回る66,712人に利用された。</p> <p>○テニス用品販売やガットの張り替えなどのサービスを利用者に提供しており、利便性向上に繋がっている。</p>
