

令和 2 年度 兵庫県立兎和野高原野外教育センター〔木の殿堂〕 管理運営評価シート

(指定管理者: 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 ・部屋、トイレ、食堂、浴室等の除菌清掃を実施する	・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 加えて部屋、トイレ、食堂、浴室等の除菌清掃を実施した	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 ・計画修繕工事による改修を実施する	・建築士による建築物点検を年1回実施した ・設備業者による設備点検清掃を年1回実施した ・県営繕課、設備課による改修工事を実施した	A(良)	計画修繕工事実施に加え、対象外箇所の点検、小規模修繕を実施し、安心・安全な施設提供に務めた。
	【森林・植栽管理】 エリアごとに計画的に草刈・芝刈り・除草・枯死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 ・樹木医によるお手植え木診断と処置を実施した ・休館中、職員による枯死木伐採、森林整備を行った	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森林整備を行なった。
	【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、電話対応や緊急時に備えた ＜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)	計画修繕期間の夜間警備、事故の懸念はあったが、大きなトラブルや事故も無かった
	【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高額な修繕は所管課と協議する	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所管課と協議し、外灯照明器具LED化工事を実施した	A(良)	計画修繕工事の実施により、施設の基幹部の改修は完了した。今回対象外になった老朽化箇所の改修を如何に進めるかが課題である。
	【その他】 安全かつ安心して活動できる施設の提供	・職員による月1回程度の施設内安全点検を実施した ・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
運営業務	【開館日・開館時間等】 ＜兎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)	＜兎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 コロナ休館(4/8～5/31) 計画修繕休館(9/7～12/18) ＜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 コロナ休館(4/8～5/31) 計画修繕休館(8/17～9/17)	A(良)	＜兎和野高原野外教育センター＞＜木の殿堂＞ 新型コロナウイルス緊急事態宣言による休館、計画修繕工事による休館があり想定外の開館日数となった。開館時間についても時短営業等の指示に従った。
	【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】 ＜兎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	＜兎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10事業を実施 ＜木の殿堂＞ 特別企画展8事業、手作り教室11事業、ふれあいの森活動を6事業を実施	A(良)	新型コロナウイルス感染拡大により中止、定員半減を余儀なくされ、事業数・参加人数とも大幅減少となった。少人数で対策可能な事業については感染対策を行い実施した。
	【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
【その他】 ①安全で安心な施設の提供 ②おいしく安全な食の提供	①職員の定期点検に加え各種専門業者による点検を実施した ②極力手作りに努め、安全でおいしく給食を提供した	S(優)	①大きな事故やトラブルなく運営できた ②安全で安心な給食の提供、親切・丁寧な対応で大変好評である。アレルギー対応をより詳細に実施した。	

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
利用状況	【利用者数】 ＜兔和野高原野外教育センター＞ 延べ 25,000人 ＜木の殿堂＞ 入館者35,000人	＜兔和野高原野外教育センター＞ 延べ 4,520人 ＜木の殿堂＞ 入館者 6,767人	B(可) 計画修繕工事による休館、新型コロナウイルス緊急事態宣言による休館と活動自粛・出控えにより、大幅な利用者、入館者減となった。家族・少人数のオートキャンプの利用、問い合わせが増加した。
	【施設稼働率】 ①自然学校利用校数の増 ②大規模大会の誘致 ③入館者増の取り組みを行う	①但馬地域の自然学校の誘致 ②R3ボーイスカウト、ガールスカウトの県大会予約を得た ③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) ①②自然学校の誘致、大規模大会の誘致成果が得られた ③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
収支状況	【収支計画と実績の比較】 人件費の高騰を緩和するため、人員を削減し管理運営費の改善を図る	①R1年度 プロパー職員転勤により嘱託職員雇用 ②R2年度 会計年度任用職員1名の削減、利用者減のため雇用抑制	A(良) ①人件費差額 ▲3,599 ②賞金の削減 ▲(1,955+1,384)
	【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	休館や活動取りやめによるキャンセルの影響で、燃料費・光熱水費が大幅削減した	A(良) 燃料費、光熱水費等 ▲5,300千円
	【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職員の研修、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。 ・新型コロナウイルス感染症対策に努めた	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えてきた
	【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 ③新型コロナウイルス感染対策	①災害時等緊急マニュアルを作成し、火災想定訓練を年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 ③感染者なし、感染者が出た場合の対応について協議した	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 ③関係機関、受入れ団体と協議した
	【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県教委、但馬県民局、関係機関との連絡網・連携体制を作成した ②兵庫県青少年本部他施設とのイベント参加や、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相互のイベントでの協力や参加等を行なった
	【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「瀬川平俱樂部」の事務局となり、近隣他施設との情報交換や各種イベントを計画した ②香美町関係機関との連携事業を実施した	S(優) ①近隣他施設との連携を図り、情報交換に努めた ②香美町教委や関係機関と連携を図り、ウォーキング・ハイキング・野外活動の事業を実施した
総合評価			A(良) 長期の休館、新型コロナウイルス感染拡大によるキャンセル、事業中止が続く厳しい実績となった。まだ収束が見通せない中、ポストコロナを見据え、新たな受け入れ方法、プログラムを模索・検討していく

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>○地元可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。近隣施設と連携し、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、近隣施設との一体管理による効果的な運営を行っている。</p> <p>○利用者数については新型コロナウイルスの影響で休館及び時間短縮営業となったため、昨年度より28,747人減少している。コロナ禍でた課題を整理し、兔和野の広大な土地を利用し、密を避けることができる事業やイベント等を検討し、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、利用者の要望に適切に応えていると評価できる。</p>
--

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、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、コロナ感染防止対策で強アルカリ電解水を使用しての清掃。	S(優)
	【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へ	日々の設備員および運営スタッフの監視体制により早期不具合の発見、休館日等を利用して業者による修理やメンテナンスを実施して機器の延命処置を、回り安全安心な維持管理を実施。	S(優)
	【植栽管理】 植栽の定期的剪定、施設内外の美化に努め、景観を含めて利用者、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。夏場にはトレーニング窓側へは緑のカーテン(ゴーヤ)を設置。	S(優)
	【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、連絡体制の確立へ	セコム警備保障による館全体(駐車場含む)の機械警備を実施 7-11については常時2名(繁忙期3名)での監視体制を行う。火災に関しては年2回(6月、2月)設備維持管理者の指導により消防訓練と非難訓練を実施、その他緊急時の対応事項についての研修会実施。	S(優)
	【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タイムリーに報告を行い修繕実施。トレーニング機器などの不具合については速やかにメーカーへ修理依頼し迅速に修理対応実施。	S(優)
	【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/件、スタッフの声掛け等でリスクの未然回避へなる館の安心・安全・快適を目指しての日々の巡回強化体制を確立、長田警察署との対策パートナーシップ協定で連携強化、情報共有を行う。	S(優)
運営業務	【開館日・開館時間等】 休館日としては、毎月第1日曜日の休館(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。	休館日及び開閉時間に関してはコロナ感染拡大等で緊急事態宣言発出により4/9~5/31の期間は休館、1/14~3/末まで20時までの時短営業。	A(良)
	【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『優先予約制度』やスポーツ館の登録団体による予約抽選会など競技大会や行事等の優先予約を行い問題なく運営できた。一般利用に関しても毎月第一営業日に電話予約で受付を行い実施。	S(優)
	【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=104講座で開講 講座受講総数=31,416名 その他事業=862名参加、コロナ感染拡大に伴う緊急事態宣言等で4月から予定していた1期講座が開校出来なかった影響で受講者が減少となった。	A(良)
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、利用者増加を図ります。	サービス・施設に関するアンケート調査を実施。12月~2月までに79名の利用者の方から回答を頂いた。改善や要望等を真摯に受け、運営スタッフで共有し利用者の方の満足度向上に努めている。	S(優)
	【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な情報の発信をして、安心安全な施設運営を目指す	毎年受け入れを実施していたトライやるウィークが今年はコロナの影響で中止となった。施設のHPをリニューアルしてより詳細に施設の空き情報、イベント情報、お知らせなどをタイムリーに発信する事が出来た。	A(良)
利用状況	【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、効率のよい利用率での増加を図ります。	個人利用=81,694名(昨比70.92%) 専用利用=194,575名(昨比37.73%)講座=31,416名(昨比53.19%)その他事業=862名(昨比10.88%)合計308,547名(昨比44.21%)新型コロナウイルスの影響により緊急事態宣言の発出に伴う施設の休館や、時短営業等の影響で昨年度を大幅に下回った。	A(良)
		本館=34.37%(昨年46.84%) スポーツ館=86.46%(昨年88.14%) 合計=50.65%(昨年59.75%) 新型コロナウイルスの影響により各競技大会やイベント等の中止で団体利用のキャンセル等の影響で稼働率減。	A(良)

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します。	当初収入計画=302,024千円実績=228,617千円 当初支出計画=302,024千円実績=228,617千円 計画を73,407千円下回る 収入=利用料、自主事業、講座減 支出=管理費、自主事業、その他減	A(良) 収入では指定管理料を除き昨比55.90%。支出では、休館や時短営業等の影響で水光熱費、自主事業、広告宣伝費などが減少。
	【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=76,650千円 実績=63,181千円 昨年度との使用量の比較では電気=3,250kw増 水道=8,343㎡減(4月～5月休館でプール閉鎖等の影響で使用量減) ガス=5,492㎡増。	A(良) 水道量使用については緊急事態宣言に伴い休館期間中はプールの閉鎖などの影響により減少となった。、設備職員やスタッフによる巡回等でこまめに節電等の点検をおこない経費削減に努めた。
	【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していく	R2年度はコロナウイルスの影響で収支計画は未達、4月から始まる1期講座が休講となり減少で推移 支出では管理費、自主事業など減少で推移	A(良) 収支計画には達していませんが、経費の削減をしつつ安全運営管理レベルは維持出来ている。
運営体制	【人員の適切な配置】 ミスノ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る人員配置を実施	運営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に努めている。	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。スタッフをミスノ社内の各種研修等に積極的に参加させ、よりレベルの高い施設運営が出来ている。
	【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を真摯に受けとめて改善できる範囲で実施をしていく	利用者の方から寄せられたご意見を真摯に受け止めて改善や改良を実施。特に新型コロナウイルス感染防止面で要望のあった3密回避、換気対策、マスク着用義務を徹底しスタッフ全員で共有し運営を行う事が出来た。	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し、改善につなげている。利用者の方から直接ご意見を伺う事もあり、改善等、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します。	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、施設内のコロナ感染対策を徹底し行う事で利用者の方に安全で安心して利用できる施設運営が実施出来た。	S(優) CPR、AED、水上安全研修などを通じてスタッフ間で危機管理意識を共有することができ、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、情報の共有化を図ります。	行事予定などの情報を近隣や関係先へ案内、ミスノグループ運営の他の施設へはチラシ等を配布依頼し告知、新長田駅地下鉄構内への館の広告案内 行政所管課へは毎月の月次報告で施設運営での問題点など早期に提案実施	S(優) 地域や関係先への告知、HP上でのお知らせでの広報、月次報告で、教育委員会様との情報共有する事により、安全な施設運営管理を行う事が出来ている。
	【その他】 ミスノ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	ミスノ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ができる体制づくりが出来た。	S(優) ミスノグループが一丸となり、利用者の方が安心・安全・快適な利用ができる施設運営、管理体制を常に目指しています。
		総合評価	S(優) 新型コロナウイルスの影響で施設の長期休館や時短営業、利用人数制限などで大規模な競技大会等やイベントの開催が出来ず利用料収入減、利用人数減となった。スタッフ全員で危機管理意識を高め、コロナ感染対策を徹底し来館者の方々に安心して利用して頂けるような施設運営が出来た。

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>○施設維持管理事業においては、施設の老朽化に伴い、スポーツ館については、平成30年度に計画修繕を実施した。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。</p> <p>○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。</p> <p>○運営業務においては、利用者アンケートから利用者ニーズを踏まえた講座の改善に努めるとともに、自主事業においても、地域団体と連携したイベントの実施により、利用促進を図ることができた。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響による施設利用の休館及び営業時間短縮については、利用者への迅速な情報提供を実施することで利用者の混乱を避けることができた。</p> <p>○地域へのポスティングや新聞チラシでの広報などの積極的実施及びネーミングライツ利用料にて機器の新規購入を行うなど新たな利用者の獲得に努めている。</p> <p>○利用者からの意見を反映させたスタッフ研修等、施設運営の改善を期待する。</p>
--

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19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く。
	【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、畳自動倉庫、可動間仕切り等多く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。さらに、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、設備の維持管理を円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する。
	【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。	R2年度は、県教委との協議により、計11件・17,615千円の修繕を行うとともに、3,984千円をその他の小規模修繕として実施した。	S(優)	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の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する。
	【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く。
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25日間行なった。	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。	武道教室をはじめトレーニングメニューは利用者から好評を得た。	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供に上手く展開することができた。
	【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、261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。要望のあった第1道場及び第2道場の床面改修や備品の整備・拡充に対応できた。
利用状況	【利用者数】 R2年度当初目標利用者数 530,000人を目指す。	新型コロナウイルス感染拡大に伴う県からの要請による閉館や大会自粛の影響により、R2年度の利用者数実績は 141,674人で、大幅な減少となった。	B(可)	約1箇月半の休業や武道教室の半期の中止、大会自粛など利用者は大幅に減少したが、緊急事態宣言解消後は、十分な感染防止対策をし、利用者数の回復に努めた。
	【施設稼働率】 道場は平日午後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ため継続させる。	新型コロナ感染拡大のため、団体の大会や練習が軒並み中止になり大きな影響を受けた。	B(可)	十分な感染防止対策をし、小規模な団体の練習としての利用を積極的に受け入れられているが、感染拡大の状況を注視し、適切な運営を図っていく。

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】 収入・支出共 R2年度計画 178,678千円	実績 収入 176,572千円 支出 167,907千円 収支差額 8,665千円	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り組み】 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。	光熱水費や消耗品等の節減に努め、収入の落ち込み以上に支出を押さえることができた。	S(優)	職員全員がコスト削減意識の取組を行う事により、よりいっその経費削減に取り組む。
	【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。	新型コロナウイルスの影響で利用客が大幅に減少した。	B(可)	更なる感染防止対策及び広報の促進とスタジオメニューの充実を図り、利用促進に繋げる。
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期閉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83%の利用者から「満足した」、「ほぼ満足」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、迅速かつ確かな対応を図る。	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全に努め、職員研修の際にも危機管理について多くの時間を割いている。	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る。
	【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の実施、地元の大学とは事業協力関係などを構築。	A(良)	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た。
	【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「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。	S(優)	今後も職員一人一人が危機管理意識を持ち、日常業務に取り組む。
		総合評価	A(良)	新型コロナ感染拡大の影響により、休館等運営に多大な支障があった。より一層の感染防止対策と広報の充実を図り、利用者の回復に努めたい。

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、新型コロナウイルスの影響で当該年目標530,000人のところ141,674人と大幅な減少となった。その中でSNSを使っている情報発信、学校を経由させた各家庭への広報用チラシの確実な配布や利用者への施設空き状況情報の随時提供・案内により、稼働率の向上に努めた。今後は、コロナ禍での課題を整理した上で、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>○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、利用者の方々に満足していただいている。</p>
--

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)
	【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)
	【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)
	【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2件ほど、警察の協力を仰ぎ、事件を未然に防いだ。	S(優)
	【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)
	【その他】 利便性の向上	大規模修繕工事を行い、施設内設備の更新、LEDへの交換、壁紙の更新、体育館フロアの改修などを行った。	S(優)
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 *4月9日～5月31日 まで緊急事態宣言のため臨時休館 *12/1~1/31 大規模修繕工事のため休館	22:00まで開館時間を延長。 2/2～3/1 緊急事態宣言時 20:00までの時短営業。 3/2～3/7 緊急事態宣言時 21:00までの時短営業。	S(優)
	【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)
	【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:6回、夏祭りinケンソウ～チャリティーイベント～、夏休み工作イベント、走り方教室等、多種多様な事業を行った。	A(良)
	【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アンケートを取った。	S(優)
	【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)
	【利用者数】 平成31年度実績 590,517人	令和2年度実績 78,876人	B(可)
【施設稼働率】 平成31年度実績 体育室 79.1% 格技室 60.9% 研修室 22.2% 宿泊室 20.6%	令和2年度実績 体育室 41.1% 格技室 45.2% 研修室 1.8% 宿泊室 1.8%	B(可)	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 (千円) 前年収入計:175,594千円 (うち利用料金収入44,301千円) 支出計:177,564千円 収支=-1,970千円	今年収入計:184,270千円 (うち利用料金収入12,832千円) 支出計:185,377千円 収支=-1,107千円	B(可)
	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)
	【その他】 自主事業収入の増加	H31 自主事業収入 10,680千円 R2 自主事業収入 5,787千円	B(可)

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、緊急時等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心がける連絡体制をとっている。
	【その他】 トレーニング室の運営	共同事業体であるコナミ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、新たにランニングマシン、トレッドミルなど導入しお客様満足度を向上した。
		総合評価	A(良) 新型コロナウイルスの影響などで時短営業、休館などが続いた年であったがその中でもイベントなどを積極的にいり地域の活性化につなげられている。休館が続いたことにより赤字決算となってしまった、次年度は経費の圧縮などにも取り組んでいきたい。

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、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、新体操用カーペットを更新し、利用者に満足してもらえる施設整備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(H30:約58.8万人、R1:約59万人)については毎年度増となっていたが、今年度は、新型コロナウイルスにおける休館及び営業時間短縮の影響に伴い、約7.9万人まで減少した。その中でHP・SNS等による積極的な情報発信及び利用者からの意見を施設運営に活かすことで利用者増加に努めた。</p> <p>○体験会の実施など、利用者のニーズに即した講座、新規イベントや新規教室を開催することで、収益及び利用者満足度の向上に寄与している。</p>

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(芦屋市シルバー人材センター)・ゴミ(株式会社ウルフワーカー)	A(良)	利用者が増える中、清掃については業務委託では賅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	芦屋市シルバー人材センターに剪定を依頼するとともに、職員により随時実施	A(良)	伸びすぎて職員で行うことができなくなった木の剪定を外部に依頼した。また、随時職員ができる範囲剪定等を実施することにより、経費削減できた。
	【警備】 職員による巡回及び夜間における機械警備	閉館時間：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朝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30t・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新型コロナウイルスによる休館や全体の利用人数は昨年度を大きく下回ったが、秋シーズンに多数を受け入れ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20校、中学1校、高校等3校と学校の平日利用が新型コロナウイルスの関係で減少した。	A(良)	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 利用料金収入見込 18,040千円 指定管理料収入見込 29,175千円 自主事業収入見込 3,987千円	利用料金収入 14,663千円 指定管理料収入 29,175千円 自主事業収入 3,067千円	A(良)	新型コロナウイルスや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。	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。

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】 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ピーター利用が多く、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、アンケー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)
-------	------

<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、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、清掃業務や植栽管理については職員が実施することで、経費削減に努めることができました。</p> <p>○運営業務においては、新型コロナウイルスの影響により利用者数及び利用料金収入が減少した。その中で自然学校等学校行事での臨時開館や利用者アンケートからの要望に基づき新規講座の開催を行うことで利用者増及び利用者満足度の向上に努めることができました。</p> <p>○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。</p>
--

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、クーレン保守、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。 浄化槽ばっ気ブロウ取替工事も実施。	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、夏期スロープ付着葉の除去作業、強風、降雪による樹木の枝折れ等の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	プールメンテナンス塗装工事、給水配管漏水修繕、給水ポンプ用電磁接触器修繕、冷却用屋外配管修繕、玄関ホール屋根修繕、浄化槽屋外配管つまり修理、駐車場周辺歩道部汚水会所蓋廻り沈下修繕、美術館休憩室壁面クロス貼り替え工事、外灯、門扉、カッター船台塗装補修。	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。	コロナ感染防止の観点から受付方法を1ヶ所にし、利用者の健康状態チェック体制を強化。 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) 集約した受付には、臨時休苑後の当初から自動体温測定機を導入。救助艇整備・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	令和3年度にかけて、スケートリンクの冷凍機や冷却配管の交換は予定されている。また、その際に合わせて倒壊の危険性のあるリンクサイドの外灯照明も交換予定。	A(良) 県予算の都合上、大規模改修の対象から外れてしまった箇所の一部を、年度末に独自の経費で修繕。
	運営業務	【開館日・開館時間等】 5月～10月無休、12月30日開苑	コロナ感染症防止のため、5月末まで臨時休苑。 6月～10月無休、12月30日開苑。
【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163校の申し込みがあり97校が実施した。(悪天候中止1校・キャンセル65校)	A(良) コロナ禍においても自然学校の利用が出来るように、最善の感染症対策を施した。163校の申し込みがあったが、結果的には多くの学校のキャンセルが発生した。利用校数は例年の半分に減り、利用人数は約1/3に減った。
【各種事業・プログラムの実施状況】 美術館展覧会4事業、美術教室3事業、高校美術連盟展等2事業、スポーツ事業21事業、各種大会2事業、その他5事業 計37事業		美術館展覧会3事業(1事業中止)、美術教室2事業(すべて中止)、高校美術連盟展等事業(1事業中止)、スポーツ事業21事業(6事業中止)、各種大会2事業(1事業中止)、その他の事業5事業 計24事業	B(可) コロナ禍は、各事業の開催に影響を与えた。美術館では、企画展を1本だけに変更。ただ開催した地元写真団体の記念展は盛況を呈した。また屋外の体験としてのカヌーなどは、密な空間を避けるコロナ禍において、個人利用を中心に人気を集めた。室内での日本画教室やスポーツキッズなどは感染リスク回避から中止とした。
【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: 80%(大変満足・やや満足) ②施設・設備・展示・教室: 83%(〃)	A(良) スタッフ及び施設設備、展示・教室の各項目において8割を超える方が大変満足・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】 地域との連携「港アウトドアフェスタの開催」、アウトドアカー「モンベル」との連携、日本障害者カヌー協会との連携「チャレンジカヌーカヌーin円山川の開催」、ネット環境(じゃらんなどの予約サイト)からの教室申し込みの拡充、円山川公苑サポーターの会、クラブの育成、ロビーの活用(作品展示やPCを利用した公苑植物・樹木などの紹介)		コロナ禍で、地域との連携「港アウトドアフェスタ」、日本障害者カヌー協会との連携「チャレンジカヌーカヌーin円山川」は中止となってしまったが、アウトドアカー「モンベル」との連携は実施出来た。	B(可) チャレンジカヌーでは様々な方々に、人生の楽しみ方のひとつを提供出来た。

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	
利用状況	【利用者数】 R1 プール6,745 スケート9,091 ポート ヤード31,816 センター広場24,580 美術館 14,476 会議室911 展示室1,727 その他3,030 計92,376	R2 プール5,206 スケート4,795 ポート ヤード11,762 センター広場12,915 美術館 7,925 会議室83 展示室1,352 その他1,457 計45,495	B(可) 臨時休苑後は、各施設において、感染症対策を徹底して営業。プールは団体利用は減少したが、屋外ということもあり個人利用については例年を維持した。自然学校の受入減はそのままポートヤードや広場利用者の減に、美術館も開催本数の減が、観覧者数の減に結びついている。スケートは、コロナ禍に付け加え、屋外のため天候の影響をまろに受け、営業出来る日数に制限があったことも影響している。	
	【施設稼働率】 R1年度稼働率 プール専用40.4 スケート専用49.1 展示室81.9 会議室6.0(単位%)	R2年度稼働率 プール専用1.9 スケート専用21.3 展示室23.8 会議室0.3(単位%)	B(可)	コロナ禍の影響を受け大きく受けた項目に、各施設の専用が挙げられる。例年利用のあった団体や事業が中止となったことにより大きく減少。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 R1指定管理料 92,528 利用料金収入 8,907 自主事業収入4,648、その他手数料等3,097 計110,672 【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。	円 R2指定管理料 93,864 利用料金収入 3,930 自主事業収入2,532、その他手数料等1,499 計101,825 電気料金の入札を実施し、新電力会社を選定、契約した。	B(可) R1とR2では、指定管理料に若干の差異があったが、コロナ感染症が蔓延した影響を受け、実質的な収入面では、R2はやはり各項目で減少に転じた。	
	【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。
運営体制	【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、消防訓練及びカヌー利用時レスキュー訓練を実施した。	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。	事業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	コロナ禍のため、運営委員会を開催する方式ではなく、各運営委員に実績報告資料をお送りし、意見を求める方式に変更した。	A(良)	コロナ禍においては、ひとつの有りかたとしても良かったと思われる。
総合評価			B(可) 計画していたことは、コロナ禍の影響を受け、多くの変更を余儀なくされ、利用者数も減らした。しかし、コロナ禍でも、いかに利用者の方々に安心して楽しんでいただけるかの体制づくりには尽力出来た。	

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>○利用者数及び利用料金収入等は新型コロナウイルスの影響により減少した。また、自然学校利用についても、163校申し込みがあり、うち97校の実施にとどまった。</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>○施設維持管理業務においては、委託業者と職員が連携し清掃にあたり、年数回の設備保守点検に努めた。また老朽化に伴い、利用者の安全を優先した修繕を行い安全性の確保にも努めた。来年度から計画修繕工事が予定されているため、更なる安全対策に努めてもらいたい。</p> <p>○救急救命講習会、ポートヤードでの救助訓練、消防訓練を実施し利用者の安全管理の徹底に努めている。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響で地域と連携して実施している「港アウトドアフェスタ」等は実施できなかったが、アウトドアメーカーモンベルとの連携により事業実施することで、利用者からは好評を得ることができた。来年度以降は、コロナ禍での課題を整理し事業実施内容を検討し、地域に根付いた施設運営の促進に努めてもらいたい。</p>
--

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。	ポンプ制御盤修繕工事を実施	A(良)	不良箇所を素早く発見し、適正に実施した。
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2回の講習会を実施。 1講習150分とし、平日・休日初心者教室を10回(5日間)講習を開設した。	A(良)	コロナウイルスの影響により、経験者コースは開催を取りやめた。初心者コースは募集定員を上回った応募があり、定員を増やして開催した。
	【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。

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	
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：9,830人(前年度19,023人) 共同利用：1204人(前年度1,015人) 講座利用：294人(前年度513人) その他：1931人(前年度6,636人) 合計：13,259人(前年度27,187人)	A(良)	コロナウイルスの影響により、休館したこともあり、利用者が減少した
	【施設稼働率】 専用利用80%を目標とする。	専用利用：74.6%(前年度83.8%)	A(良)	おおむね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 4,367,000円 委託料：3,913,385円 利用料金等収入 1,397,716円 合計 9,965,101円 支出：人件費 4,211,459円 維持管理費 66,594,917円 合計10,806,376円	A(良)	ほぼ計画通り実施できた。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。
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、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た。</p> <p>○運営業務において、利用時間は利用者からのニーズに応じ延長を行い、また大会等では臨時開館を行った。利用者数については、新型コロナウイルスの影響により、目標である20,000人を下回った。今後はコロナ禍での課題を整理した上で対応策を検討し、利用者の拡大に努められたい。</p> <p>○専用利用の施設稼働率(H29:75.6% H30:83.3% H30:83.8%)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>

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。ただし本年度は、大規模修繕工事等により計画的に実施することが出来なかった。	A(良)
	【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、本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。ただし、本年度大規模修繕工事等により、修繕計画が十分に行えなかった。	A(良)
	【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、本年も台風の影響により、木の枝が一部折れてしまったが、景観が保たれるように、撤去や剪定を行った。ただし、12月以降は、大規模修繕工事等が入った為細部に亘っての管理が出来なかった。	A(良)
	【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。	S(優)
	【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。	事務室照明器具取替工事 50,600円 女子風呂シャワー水栓取替工事 105,600円 ロッジ棟B-1照明器具取替工事 17,600円 火災報知感知器交換工事 39,424円 女子風呂給湯管漏水修繕工事 17,000円 ロッジ棟電気室・倉庫感知器交換工事 14,641円	A(良)
	【その他】 懸案事項であった、本館網戸取付工事等の実施。	本館網戸取付工事 4,367,000円 (県執行)	S(優)
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	入浴時間の変更や入浴回数券の発行により、入浴客は増えたがコロナウイルスの影響や大規模修繕工事等による閉館に伴い、大幅な集客の減となった。	A(良)
	【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、抽選制を導入していることから、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)
	【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。	本年度も、野外活動事業のみならず、多種多様な自主事業を計画しましたが、新型コロナウイルス感染者の増加及び、大規模修繕工事等により閉館を行った事により、各種事業を中止せざるを得なくなり、一部の自主事業しか実施出来なかった。	A(良)
	【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、コロナウイルスの影響や、大規模修繕工事等による閉館により宿泊客は大幅に減少となり大変残念であった。	A(良)
利用状況	【利用者数】 平成29年度実績 114,910人 平成30年度実績 116,953人 令和元年度実績 117,710人	令和2年度実績 72,484人	B(可)
	【施設稼働率】 令和元年度実績 和室：30.3% ロッジ棟：13.2% 体育館：23.0% 集会室：8.1% テニスコート：22.6%	令和2年度実績 和室：9.3% ロッジ棟：4.5% 体育館：20.2% 集会室：2.7% テニスコート：30.7%	A(良)

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】 令和元年度実績 利用料金収入：14,784,980円 その他収入：4,220,406円	令和2年度実績 利用料金収入：7,003,140円 その他収入：1,695,180円	B(可) 本年度は、コロナウイルスによるキャンセルや大規模修繕工事等による閉館に伴い、利用客が減少したことに伴い、大幅に収入の減となった。
	【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、環境負荷削減に取り組んでおり一部経費の節減に繋がっている。
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。	A(良) 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。また、大規模修繕工事等による閉館に伴う人員配置を行った。
	【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、前々年度より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、大変好評を頂いている。
	【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。	本年度は、コロナウイルスの影響により、宿泊客のキャンセルや営業自粛が求められた事により十分な食事の提供が出来なかつたので、急遽日帰りのお客様に喜んで頂けるよう、持ち帰り弁当の提供を行った。	A(良) 本年度の食堂営業は、コロナウイルスの影響により、宿泊客のキャンセルが多く食事提供が十分に出来なかつたが入浴客等をターゲットに持ち帰り弁当を提供したら、大変好評であった。
		総合評価	A(良) 地元自治体や近隣自治体への啓蒙、また、各種団体への啓蒙やSNS利用により利用者の獲得を行っているが、本年度は、コロナウイルスの影響や大規模修繕等による閉館により大幅に利用客や収入の減になったが、その他は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、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、施設内の巡回を頻繁に行うことで、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。なお、令和元年度より計画修繕を実施している。</p> <p>○運営業務においては、新型コロナウイルスの影響で休館、営業時間短縮及び自主事業の中止に伴い、利用者及び施設利用収入は減少した。その中でも自主事業においては利用者のニーズにできるだけ対応した結果、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70%、「楽しかった」が30%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>○食堂営業は新型コロナウイルスの影響により宿泊客の減となったため、入浴客をターゲットとした持ち帰り弁当の提供を行った。一般利用者からも大変好評を得ている。</p>

令和 2 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。
	【設備保守管理】 施設全体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。
	【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。	・テニスコートネットと白帯の修理交換実施。 ・テニスネットの巻上機の注油整備実施。 ・防風ネットの修繕・交換を実施。 ・コート照明球の交換修理12カ所実施。	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なっ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	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。	インターネット予約システムにより、コートの空き情報は常に公開され、土日祝日に続き平日も抽選予約に変更し、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… 26,548 ・商品販売 … 2,933 ・自販機 … 791 ・その他 … 4,584 計34,856	自主事業の収入は当初の計画の79%と、緊急事態宣言によるテニススクールの休校が大きく影響した。 (事業名) 収入実績(単位 千円) ・テニススクール… 20,361 ・商品販売 … 2,834 ・自販機 … 704 ・その他 … 3,623 計 27,522	B(可) テニススクールに関しては、約2か月に及ぶ緊急事態宣言による休校で受講料収入の停止が影響した、また、その後も生徒数が回復せず、厳しい1年となった。商品販売などは、比較的好調でした。
利用状況	【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。	毎年アンケート調査を行いますが、本年度はコロナ感染予防の観点から、アンケート用紙やペンの設置は危険と判断し、調査を注視しました。	A(良) アンケートは実施できませんでしたが、直接スタッフへの苦情などはほとんどなく、様々なご意見には都度対応をしております。ご満足いただけていると評価します。
	【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。	テニスショップの品揃えを拡充し、テニス用品の提供、ガット張り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。	本年度総利用者数は58,239人で、昨年実績66,744人に対して、87.26%と大きく減少しましたが、緊急事態宣言による、休業や自粛の影響によるものであり、利用者自体が減少しているものではない。	B(可) 緊急事態宣言による影響が非常に大きかったが、感染対策を万全に行い、利用者に安心・安全を訴えることで、利用者減を最小限に抑えたことは評価できる。
	【施設稼働率】 施設の利用率向上のために広く県民の皆様周知いただく。	令和元年度施設稼働率は、81.5%で前年の80.2%から0.3%増加した。	A(良) 利用者数は緊急事態宣言の影響で減りましたが、稼働率は向上したので、評価できると考えられます。

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】 収入 …49,971千円 ・利用料収入 …15,115千円 ・事業収入 …34,856千円 支出 …49,971千円 (県納付金4,615千円を含む)	収入 …51,496千円 ・利用料収入 …13,652千円 ・事業収入 …27,522千円 ・補填指定管理料 10,322千円 支出 …51,496千円 (県納付金4,615千円含む)	A(良) 計画に対しての利用料収入90.3%・事業収入79%と、ともにコロナによる影響で大きく減収となったが、補填をしていただき納付金の支払いができた。
	【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。	光熱水費は計画に対し180千円の削減ができたが、消耗品はコロナ感染対策などで経費が増加した。また、業績回復の為の宣伝費などが大きく増加した。	B(可) 常時経費節減に対する職員の意識を高く保って行動することができていた。更に徹底を図っていく。
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。	期間の前半で、統括責任者の交代がありました。円滑に業務の引継ぎができ、交代による停滞は一切なかった。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ために接客・接遇の研修を行った。また、スクールのコーチも研修会を年6回行い、より指導力の向上に努め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適切に対応をした。	A(良) 緊急事態宣言に対する告知・連絡など迅速に行い、苦情はほぼなかった。その他の苦情などには、都度丁寧に説明し、ご理解いただくよう努め、苦情を最低限に抑えた。
	【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。	A(良) この一年間は大きな事故・怪我などはなかった。台風・大雨などにも即座に現地に赴き、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ます。</p> <p>○運営業務においては、平成27年度より5年連続、利用者数6万人を突破していたが、新型コロナウイルスの影響があったため58,239人まで減少した。</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> <p>○運営体制としては、利用者からの要望を窓口・電話・Eメールで随時受け付け、迅速に対応している。また、全スタッフにAED講習等の研修を実施することで危機管理意識の向上に努めている。</p>
