

## 別記様式1

## 年度モニタリング(令和2年度)

施設名称	佐倉市民体育館
施設概要	<p>【佐倉市民体育館】  所在地：〒285-0016 千葉県佐倉市宮小路町3番地  施設構造：鉄筋コンクリート造、地上4階建  敷地面積：12,503.16㎡  延床面積：6,472.96㎡  建築年月：昭和55年2月(平成16年 耐震補強工事・空調設備等改修済み)</p> <p>『1階』 第2競技場(剣道場2面) 319.20㎡  第3競技場(柔道場2面) 319.20㎡  卓球室 (卓球台3台) 138.20㎡  トレーニング室 138.20㎡  弓道場 211.78㎡  更衣室(男・女) 40.03㎡</p> <p>『2階』 事務室 72.00㎡  第1競技場(バスケットボールコート2面) 1,728.00㎡  会議室 50.6㎡  更衣室(男・女 シャワー室併設) 106.62㎡</p> <p>『3階』 会議室①・② 56.00㎡  固定式観覧席 958席</p> <p>『4階』 ボイラー室、ファンルーム  附帯設備：駐車場(約150台収容)</p>
施設の設置目的	市民の心身の健全な発達とスポーツの振興を図り、明るく豊かな市民生活の向上に寄与することを 目的とした施設である。
指定管理者	株式会社オーエンス
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
委託料	市民体育館、青少年体育館 2館合計 191,123,166円(令和2年度支払額 38,294,259円(2館合計))
市所管課	健康推進部生涯スポーツ課
第三者	—

①業務点検

評価	説明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
-（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

I 業務に関する基準			
1 基本事項			
開所（館）時間	開所（館）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	S	S	開館時間について、日曜日・祝日の17時閉館を、2018年(平成30年)度より平日同様に21時まで開館する事とし、本年度も継続しています。また、新型コロナウイルス感染症対策に伴う施設開場時間の変更にも柔軟に対応しています。
	記載箇所	業務基準書 P5「Ⅱ-1-(1)」	
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P5「Ⅱ-1-(2)」	
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な利用に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P5「Ⅱ-1-(3)」	

適正利用	利用・減免等の手続は規定に則って行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P6「Ⅱ-1-(5)」	
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P6「Ⅱ-1-(5)」	
法令遵守	関連規程を理解し、法令遵守が確保されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P7「Ⅱ-1-(6)」	
2 維持管理業務に関する基準			
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な環境美化に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P9「Ⅱ-2-(5)」	
清掃	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な環境美化に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P8「Ⅱ-2-(1)」	

清掃	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P8「Ⅱ-2-(1)」	
廃棄物処理	適正な方法(分別等)と頻度により廃棄されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な分別・処分に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P8「Ⅱ-2-(2)」	
廃棄物処理	廃棄物の減量に務めているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な環境対応・リサイクルに努めました。
	記載箇所	業務基準書 P8「Ⅱ-2-(2)」	
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な点検対応に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P8「Ⅱ-2-(3)」、P11「Ⅱ-2-(12)」	
環境衛生	快適に利用できる環境となっているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P8「Ⅱ-2-(3)」、P11「Ⅱ-2-(12)」	

公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な支払いに努めました。
	記載箇所	業務基準書 P8「Ⅱ-2-(4)」	
景観維持	屋外の景観が維持されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な美化に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P9「Ⅱ-2-(5)」	
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P9「Ⅱ-2-(6)」	
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	B	B	故障備品や設備について直ちに現状復旧が困難な物と対応可能な物とを整理・見直しを行い、今後も計画的に、備品の更新を進めていきます。
	記載箇所	業務基準書 P9「Ⅱ-2-(6)」	
修繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な修繕・報告に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P9「Ⅱ-2-(7)」	

修繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な修繕対応に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P9「Ⅱ-2-(7)」	
修繕	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・補充に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P9「Ⅱ-2-(7)」	
警備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な入退館管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(9)」①	
警備	夜間・休所日警備に支障はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な閉館時機械警備に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(9)」②	
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な法令点検の実施に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(10)」、「Ⅱ-2-(11)」、 P11「Ⅱ-2-(12)」、「Ⅱ-2-(13)」	

保守 点検	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な点検報告に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(10)」、「Ⅱ-2-(11)」、 P11「Ⅱ-2-(12)」、「Ⅱ-2-(13)」	
安全 点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	B	B	駐車場樹木にて落木の危険性があるため、市と協議しながら対応を進めていきます。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(10)」、「Ⅱ-2-(11)」、 P11「Ⅱ-2-(12)」、「Ⅱ-2-(13)」	
安全 点検	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	B	B	施設内備品の保管場所に限りがあるため、スペースの確保や整理整頓が課題となっています。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(10)」、「Ⅱ-2-(11)」、 P11「Ⅱ-2-(12)」、「Ⅱ-2-(13)」	
駐 車 場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	B	B	施設利用者以外の駐車等も散見されるため、悪質な場合は警察等の関係機関と協力しながら対応を進めます。記録を取り、車両に掲示を張る等の注意喚起を行っていきます。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(9)」、P11「Ⅱ-2-(14)」	
駐 車 場	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な報告に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(9)」、P11「Ⅱ-2-(14)」	

3 施設運營業務に関する基準			
利用 手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な利用手続きに努めました。
	記載箇所	業務基準書 P12「Ⅱ-3-(1)」	
利用 料金 徴収	出納簿等は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な料金徴収に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P13「Ⅱ-3-(2)」	
利用 料金 徴収	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な現金管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P13「Ⅱ-3-(2)」	
利用 料金 徴収	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な周知・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P13「Ⅱ-3-(2)」	
物 品 販 売 等 許 可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P13「Ⅱ-3-(3)」	



記録業務	日報や各種記録(文書・画像・音声・映像等)を行い、整理しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P14「Ⅱ-3-(5)」	
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な周知・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P14「Ⅱ-3-(6)」	
広報活動	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な周知・管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P14「Ⅱ-3-(6)」	
広報活動	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・補充に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P14「Ⅱ-3-(6)」 ①	
広報活動	Webサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・情報発信に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P14「Ⅱ-3-(6)」 ②	

意見等受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な受付・管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P14「Ⅱ-3-(7)」	
意見等受付	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な受付・管理に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P14「Ⅱ-3-(7)」	
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な報告に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P16「Ⅱ-5-(1)」	

企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P16「Ⅱ-5-(2)」	
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P15「Ⅱ-3-(9)」②	
留意事項	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P15「Ⅱ-3-(9)」④	
4 経理事項に関する基準			
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P15「Ⅱ-4-(2)」	
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P16「Ⅱ-4-(3)」	

5 独自事業に関する基準			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を提出しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P16「Ⅱ-5-(1)」、「Ⅱ-5-(2)」	
6 目的外業務に関する基準			
行政財産使用許可	目的外業務(公衆電話設置等)の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P16「Ⅱ-6」	
行政財産使用許可	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P16「Ⅱ-6」	
Ⅱ 運営体制・組織に関する基準			
1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P18「Ⅲ-1-(1)」	

労務責任	業務従事者から労務に関する苦情等は出ていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P18「Ⅲ-1-(1)」	
労務責任	労働時間の管理は適切になされているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P18「Ⅲ-1-(1)」	
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P18「Ⅲ-1-(2)」	
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P18「Ⅲ-1-(3)」	
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P18「Ⅲ-2-(1)」「Ⅲ-2-(2)」	

研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P19「Ⅲ-2-(3)」	
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P19「Ⅲ-2-(4)」	
接遇	職員(スタッフ)は名札及び清潔な服装を着用しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P19「Ⅲ-2-(6)」	
接遇	職員(スタッフ)のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P19「Ⅲ-2-(6)」	
3 一部業務委託(再委託)に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P19「Ⅲ-3-(1)」、P20「Ⅲ-3-(2)」、「Ⅲ-3-(3)」	

報告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P19「Ⅲ-3-(1)」、P20「Ⅲ-3-(2)」、「Ⅲ-3-(3)」	
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P19「Ⅲ-3-(1)」、P20「Ⅲ-3-(2)」、「Ⅲ-3-(3)」	
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	申請書類 P16「Ⅲ-4」 運営協力体制	
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P10「Ⅱ-2-(9)」、P11「Ⅱ-2-(12)」、「Ⅱ-2-(14)」、P20「Ⅲ-4-(1)」	
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P20「Ⅲ-4-(2)」	

体制整備	非常時の連絡体制は確立されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P20「Ⅲ-4-(2)」	
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P20「Ⅲ-4-(2)」	
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P21「Ⅲ-4-(5)」	
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P22「Ⅲ-5-(1)」	



個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P22「Ⅲ-5-(2)」	
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P22「Ⅲ-5-(3)」	
情報公開	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P22「Ⅲ-5-(3)」	
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P22「Ⅲ-5-(3)」	
情報管理	情報セキュリティ(コンピュータウイルス対策等)は万全か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P23「Ⅲ-5-(4)」	

7 事業計画及び事業報告に関する基準			
資料提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P24「Ⅲ－6－(1)」	
資料提出	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P24「Ⅲ－6－(2)」	
8 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	適切な管理・運営に努めました。
	記載箇所	業務基準書 P26「Ⅲ－9」	

指定管理者	<p>I.業務に関する基準</p> <p>1.基本的事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当初受託した平成24年度以降、休館日を毎月第4月曜日のみとするとともに、開館時間も従来より5分早め8時45分とするなど、利便性の向上に努めました。また、各種大会開催の際に、利用者サービスの一環として開館時間帯を早めるなど、柔軟に対応しました。</li> <li>・青少年体育館運営の事務一本化を図るために、基本的な事務は市民体育館で行いました。</li> <li>・従前利用許可対象としていない種目等について、利用意向があった場合には市担当課と協議のうえ判断・決定しました。</li> </ul> <p>2.維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・美観の確保、安心安全、衛生的な環境づくりに努めています。</li> </ul> <p>3.施設運営基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営に係る事項について、主に定例連絡会議で協議・報告しました。</li> <li>・「物品販売の利用」等について、引き続き検討課題となっています。</li> <li>・拾得物案内を館内表示するとともにホームページに掲載しています。また、現金は警察署に届け出るとともに、月次報告書に記載・報告しています。</li> </ul> <p>4.経理事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理受託に係る2館共通の専用通帳により、利用料収入等を原則日々処理しています。</li> </ul> <p>5.独自事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独自事業実施にあたっては計画書を提出し、承認を受けて実施しています。教室プログラムについては、年度計画書で計画立案していますが、市全体のスポーツ、健康づくり事業等の実施計画等を勘案しながら、適宜当初計画を変更して実施しています。</li> </ul> <p>6.目的外業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市による直営管理時より公衆電話が設置されており、これを継続しています。体育館周辺には公衆電話がなく、特に携帯電話を持たない中学生にとっては、緊急時等の家族との連絡に必須な手段となっています。また、公衆電話の減少により、災害時等における通信手段として公衆電話の再評価も行われており、継続設置しています。</li> </ul> <p>II.運営体制・組織に関する基準</p> <p>1.基本事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定のスタッフに業務が集中しないようにシフトを作成しています。</li> <li>・遅番勤務(午後4時～9時)時には、女性のためのシフトとならないよう配慮しています。</li> </ul> <p>2.実施体制に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員、スタッフの研修を実施し、資質向上に努めています。</li> <li>・月次報告書、四半期報告書、定例連絡会議録等、体育館の運営に関する報告書等を、全スタッフに回覧するなど、OJTを徹底しています。</li> </ul> <p>3.一部業務委託(再委託)に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再委託業務について、可能な限り作業に立ち会うとともに状況を撮影し、月次報告等で報告しています。</li> </ul> <p>4.運営協力体制に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館の経理、契約等に関する諸事務は成田支店が中心となって担当しています。</li> <li>・(株)オーエンス本社スポーツ事業部職員を、児童センターの親子体操教室の講師として派遣するなど、市の施策推進に協力しています。</li> <li>・市担当課の調整により、他の指定管理者への体育館備品等の貸出を行うとともに、市民体育館でのイベント開催には必要な備品等を借り受けるなど、相互に協力しながら運営しています。</li> </ul> <p>5.安全管理・危機管理に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・救急搬送を伴う事故等が発生した場合には、指定管理者の様式により直ちに市に報告しています。</li> <li>・その他事故等に係る事項は、定例連絡会議、月次報告等により報告しています。</li> </ul> <p>6.個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体の照会にあたっては、情報管理の徹底に努めています。</li> </ul> <p>7.事業計画書及び事業報告に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書には、生じた問題や課題を漏れなく記載するように努め、市に施設の現状や運営上の課題を的確に伝えるように努めています。</li> </ul> <p>8.連絡調整に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の定例連絡会議の開催に当たり、事前に報告事項、打合せ事項等を送付するとともに、当日の会議の結果を追記し、双方が確認できるようにしています。</li> <li>・体育館の運営に係る事項等で、早急に報告すべき事項と判断される場合には直ちに電話等により報告・連絡・相談するようにしています。</li> </ul>
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

佐倉市	<p>○指定管理者による開館日・利用時間の拡大が、ニーズに沿った利用につながり、利便性・サービスの向上が図れていると思います。新型コロナウイルス感染症による施設休館の影響で利用者数は前年度比で減数していますが、概ね一定の成果が出ているものと評価しています。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策に伴う、施設閉鎖・再開の際には、開場時間・予約受付方法を変更するなど、適切な施設運営を行っていただいています。</p> <p>○施設の利用用途により、例えば大会当日は準備のために開館時間を早める、会議室を体操教室に利用する等、施設運営に対してより柔軟な対応をしていただき、日々可能な範囲でサービス向上に努めていると思います。</p> <p>○維持管理・修繕について、修繕が必要となる箇所の速やかな報告・業者からの見積りの徴取等対応いただいています、施設の老朽化が進行し、大規模な修繕が必要な部分も散見されますが、市・指定管理者双方で互いに協議しながら、今後も計画の見直し・更新を図ってまいります。</p>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数(人)	127,269	145,100	55,684	43.8%	38.4%
実利用者数(人)	—	—	—	—	—
稼働率(%)	80.8(競技場) 21.2(会議室) 60.9(全体)	—	80.8(競技場) 14.0(会議室) 58.3(全体)	—	—
利用料金収入(円)	10,917,420	10,372,000	5,383,970	49.3%	51.9%
減免件数(件)	365	—	164	44.9%	—

意見記述欄

<p>指定管理者</p>	<p>2020年(令和2年)度について、新型コロナウイルス感染症予防に係る休館の影響で、利用者数・利用料金収入が前年度比で減少する結果となりました。</p> <p>□全体利用者の減少          利用者は、2019年(令和元年)度127,269人で対前年比で26,064人減少。2020年(令和2年)度55,684人となり対前年比で71,585人減少。          2015年(平成27年)度以降増加が続いていたが、新型コロナウイルス感染症予防対策に係る臨時休館の影響が大きいと考えられます。</p> <p>□稼働率の減少          競技場稼働率は、2019年(令和元年)度は80.8%で対前年比で1.5ポイント減少。2020年(令和2年)度は80.8%で対前年比で同率。          増加していた稼働率も2018年(平成30年)度をピークに減少傾向となっているが、原因として、開館時間の拡大(午後5時閉館→午後9時閉館)により、稼働率算定のための全体利用コマ数が増加したことが考えられます。          2020年(令和2年)度については、臨時休館が続いたものの利用再開以降の開館時間内での利用時間における稼働率としては、大幅な減少は無い。          稼働率:実際に利用したコマ数÷全体利用コマ数          ※1コマ2時間</p> <p>□利用料金収入の減少          利用料収入状況としては、2019年(令和元年)度は対前年比で約37万円減少。2020年(令和2年)度は対前年比で約553万円減少。          新型コロナウイルス感染症対策での臨時休館が利用料金収入減少に大きく影響しているものと考えられます。</p> <p>□減免(免除)件数の減少          千葉県・印旛郡市・市主催事業又はこれに準じる事業、佐倉市体育協会関係事業等を原則免除としていますが、新型コロナウイルス感染症予防対策として、大会やイベント・事業が中止となった事により、2019年(令和元年)度365件で対前年比80件減少、2020年(令和2年)度164件で対前年比201件減少となりました。</p>
<p>佐倉市</p>	<p>○新型コロナウイルス感染症対策に係る施設閉鎖の影響により、利用人数は大幅に減少していますが、競技場の稼働率については80%以上を維持しており、コロナ禍においても日常的に様々な利活用がされていると考えています。このことから、年間を通じて集客力の高い運営ができているものと評価いたしました。今後も個人利用の推進や、空き時間の有効活用に創意工夫していただきたいと考えています。</p> <p>○柔道場・剣道場については、用途が限られていることもあり、アリーナと比較して稼働率が低くなっています。今後も指定管理者の自主事業をはじめ、稼働率の向上に努めてください。</p>

③経営分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入(円)	47,289,538	44,174,880	39,134,863	82.8%	88.6%
支出(円)	43,963,394	44,174,880	43,223,336	98.3%	97.8%
収支(円) 〈収入-支出〉	3,326,144	0	▲ 4,088,473	-122.9%	-
利用料金比率(%) 〈利用料金収入/収入〉	23.1	23.5	13.8	-	-
人件費比率(%) 〈人件費/支出〉	52.7	44.6	58.0	-	-
再委託費比率(%) 〈再委託費合計/支出〉	12.4	11.7	14.3	-	-
利用者当たり管理コスト(円) (支出/延べ利用者数)	345	304	776	224.9%	255.3%
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料/延べ利用者数)	253	224	585	231.2%	261.2%

意見記述欄

指定管理者	<p>2020年(令和2年)度は新型コロナウイルス感染症対策の臨時休館措置により、4,088,473円の赤字となっております。</p> <p>(今後について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品や設備が老朽化している事で必然的に維持管理する為の支出額は大きくなり、施設設備の修繕、運動器具や備品の更新等が課題となっています。</li> <li>・最低賃金法等の法律改定などから人件費や設備点検費なども増額が見込まれることから、計画的でより正確な予算編成、執行計画の立案が求められているものと再認識し、今後も優先順位を付して順次課題に対応していく必要があります。</li> <li>・市所管課と協議しながら、建築物等不具合台帳の作成や備品台帳の作成等に取り組んでまいります。</li> </ul>
佐倉市	<p>○令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策に係る施設閉鎖の影響から赤字となりましたが、指定管理期間中はトータル収支で黒字となっていることから、安定的に施設運営ができているものと判断しております。今後も、新型コロナウイルス感染症対策費等により、利用者あたり管理コストの上昇が考えられますので、引き続き経費の縮減に努めてください。</p> <p>○トレーニング機器のリニューアルや、照明のLED化など、利益還元の施策も行っています。今後も利益還元の施策を推進していただくことを期待しています。</p>

④業務実施状況確認

【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>○休館日の設定 休館日を毎月第4月曜日と年末年始とし、体育館利用機会の拡大を継続します。</p>	<p>体育館利用者の増加に繋がりました。また、休館日でも職員配置を行い、予約や使用料受付により市民の利便性向上に努めました。実質休館日は年末年始のみとなっています。</p>
<p>○開館時間の一部変更(延長)</p>	<p>I. 基本的事項の確認 1. 業務変更内容 日曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日の開館時間を、これまでの「午後5時まで」から「午後9時まで」とする。 2. 変更理由 スポーツや健康づくりの場の提供を積極的に果たしていくべきものと考え、休館日を月1回・第4月曜日(休日の場合は翌日)として運営しているが、市民のライフスタイルの多様化や健康志向の高まりにより、より一層の市民サービスの提供を図るために、日曜・休日についても開館時間の延長を図り、より多くの利用機会を提供することにより、市民スポーツの振興、健康づくり支援を図る必要があるものと考え検討を進める。 3. 実施期間 平成30年4月1日から実施することとし、同年の佐倉市民体育館等指定管理者管理運営事業計画書に位置付ける。令和元年度も継続採用とし、同年の佐倉市民体育館等指定管理者管理運営事業計画書に掲載。 4. その他 市民体育館の館内やホームページにて開館時間を掲載し情報発信を行うことなどにより利用者への周知を図る。また、大会関係団体には、打合せ時等において確認していく。</p>
<p>○施設利用拡大に向けた取り組み 一人でも気軽に運動ができる場所として、トレーニング室の機器充実を図るとともに、初心者講習会の開催を継続しています。 また、トレーニング室利用に限らず、アリーナを含む各競技場や卓球や・弓道等個人利用する場合に利用いただける個人利用カードの発行を継続しています。 ※個人利用カード: 10回分の前払いで11回使用できるもの。利用料収入としては減少とはなるが、利用者の利便性の向上とともに、窓口の混雑解消、窓口事務の効率化が図られる。</p>	<p>トレーニング室利用者が飛躍的に増加しましたが、特に女性利用者の増加が顕著です。 個人利用カードは、個人利用時に全て対応できるものとしており、青少年体育館でも使用できるよう、2館共通利用券としました。 令和元年10月にトレーニング室リニューアルを実施し、佐倉市購入備品のトレーニング器具から指定管理者購入の新機器を導入(10種12台)し利用者からは高評価を頂いている。</p>



<p>○教室事業  指定管理者独自事業として、一人でも利用できる体育館づくりと、市民の健康づくり支援を目指し開催します。実施に当たっては、佐倉市の各種スポーツ事業、健康づくり関連事業等の実施計画等を勘案しながら、出来る限り他の団体利用を妨げないように企画することに留意します。</p>	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策の臨時休館措置により未実施。  開催期間は3ヵ月程度として、場所については毎週同一の時間と場所が望ましいとのことから、同競技場にて実施していた  過去にはヨガ・太極拳・ロコモ・バスケットボール教室・エアロビクスなどを開催し、  教室終了後には自主団体として組織団体を作成し利用している方も多い</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>○より多くの人が利用できる体育館づくり 市民の健康、体力づくりに対する意識の高まりを受け、今後は体育館においても個人利用が多くなるものと予測しています。個人利用カードの継続などにより、きめ細かなサービスを提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民体育館、青少年体育館共通の個人利用カードの発行を継続しています。</li> <li>・アリーナの個人利用、会議室の競技場としての利用を継続し、より多くの運動・活動の場の提供を図っています。</li> <li>・「ひとりでも利用できる体育館づくり」を目指し、トレーニング機器の充実に努めるとともに、有酸素運動機器の充実により女性の利用促進を図っています。</li> </ul>
<p>○施設利用環境の向上 施設を継続して利用いただくために、快適な利用環境を提供します。スタッフによる修繕や環境整備作業、LED照明等などの充実に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・快適な利用環境を提供するため、スタッフによる修繕や環境整備等維持管理に努めています。</li> <li>○LED化の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・『「CO2排出量縮減につながる施設運用(利用)…」に取り組み』のため高効率灯具の導入を図りながら利用環境を確保する』ため、照明器具のLED化を推進。</li> <li>現在では、弓道場33灯・トレーニング室31灯と天井灯をLED化とし、それ以外に個別で故障等で不点灯となった蛍光灯照明器具や非常誘導灯のLED化を行った。</li> <li>2階ロビーのダウンライト白熱電球もLED電球へ交換を実施し、現在66カ所のうち31カ所を交換。今後も収支状況を加味しながら交換作業を進めていき、間引き点灯していた箇所についてもLED電球に交換し、全点灯を目指しています。</li> </ul> </li> <li>○弓道場人工芝更新 <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年2月は佐倉市弓道連盟より、的前人工芝の劣化が激しいとの要望を受け、利益還元の一環として人工芝を購入し張替を実施。</li> </ul> </li> <li>○トレーニング室リニューアル <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年10月に新機器を導入(10種12台)。長年使用されてきた器具と交換された物も多くあり、利用者からは高評価を得ています。</li> </ul> </li> <li>○サイクルスタンドの設置 <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年5月に、市内各施設にて増加している駐輪場へのロードバイク用サイクルスタンドを市民体育館の入口脇に設置。</li> </ul> </li> <li>○トイレを洋式へ交換 <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年6月に利用頻度の高い2階西側女子トイレを和式3カ所から全て洋式変更工事を実施。</li> <li>今後は高齢社会に対応するためにも、順次トイレの洋式化が課題となっています。</li> </ul> </li> </ul>
<p>○経費の節減 電力コストの縮減と環境活動への参画を目的に、市民体育館で使用する電力は、特定規模電気事業者からの調達を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(株)F-Powerとの特定規模電気事業者(Power Producer and Supplier)PPS電気需給契約を継続し、新電力により運営入しています。</li> <li>・地球環境保全の視点から節電を継続しました。</li> <li>・熱中症対策として、高温注意情報等に留意しながら各階ロビーの空調運転を行ったことから、日常管理時の使用電気料が予算超過となっています。</li> </ul>

意見記述欄

<p>指定管理者</p>	<p>①予約受付、利用料徴収、施設の維持管理、独自事業の実施など、体育館運営の基本的事項については、ほぼ的確に運営実施できているものと考えています。 また、市民の声にて体育館の予約運用についてご意見を頂き、「空いている時間への予約の移動」や「キャンセル後の再予約」などの運用ルールを見つめ直し、市民の方がより利用しやすい体育館となるような対応を行いました。</p> <p>②競技スポーツから生涯スポーツへと、社会体育振興の役割は大きく変化し、これにどのように対応していくのかが今後の課題となっています。具体的な対応策としてアリーナの個人利用や会議室の競技場としての提供を継続してきました。マーチングバンド等、以前より利用要望が出てきている種目等については現在、一部利用を認めてはおりませんが、競技一輪車ダンスの使用を開始いたしました。引き続き利用種目について協議を進めていくべき課題と考えています。</p> <p>③地域社会の変化に伴い、コミュニティの場におけるニュースポーツ振興も市民の健康増進、地域社会づくりの一つの手段として、大きな役割を担うものとなっています。現在は、佐倉市が所有しているニュースポーツ用具の無料貸出業務を行っていますが、同時に老朽化も進んでいます。市の活動との関連の中でどのように推進していくのか、備品の更新と併せて今後の課題の一つと考えています。</p> <p>④熱中症対策として高温注意情報等に対応して各階ロビーで冷房措置を行うことがありますが、館全体として、夏季基準を設けるなど冷房措置の実施について検討する必要があるのではないかと考えています。</p> <p>⑤利用料金の徴収にあたり、「販売行為」や「団体規定」等を含め運用標準の再確認を進めていくことも必要と考えています。</p>
<p>佐倉市</p>	<p>○開館時間の変更や個人利用カードの導入、多様な自主事業の実施により、利便性の向上及び利用者増につながっていると考えております。今後も様々な事業や利活用を通じて、利用者サービスの向上を期待しています。</p> <p>○コロナ禍の施設運営における様々な課題に対して、運用方法の変更など、施設管理者として速やかに適切な対応を行っている点を評価しています。</p>

⑤利用者満足度調査報告

<p>実施方法等</p>	<p>□2020年(令和2年)度佐倉市民体育館利用者満足度調査          目標指標:第三者機関による利用者満足度調査結果において、「満足」及び「やや満足」の割合合計を90.3%以上としています。          *実施期間:11月16日～12月13日(28日間)          同期間において、佐倉市青少年体育館利用者満足度調査を実施          *調査対象:調査期間中、施設に来館した団体・個人に対して無作為に配布          *調査分析委託機関:株式会社バルク          (東京都中央区日本橋馬喰町2-2-6 朝日生命須長ビル)</p>
<p>回答数等</p>	<p>○2020年(令和2年)度利用者満足度調査結果          ・配布調査票数:1,330票          ・有効回答数:485票          ・回答率:36.4%</p>
<p>実施結果</p>	<p>【利用者満足度測定結果】          指定管理者管理運営事業計画書による目標:[指標]利用者満足度          第三者機関による利用者満足度調査結果において、「満足」及び「やや満足」の割合の合計を令和2年度末95%以上とする。          【満足度割合】          □第9回 2020年(令和2年)度:92.1%(満足48.2%・やや満足43.9%)          ・配布部数1,330票・有効回答数485票・回答率36.4%          □第8回 2019年(令和元年)度:89.5%(満足42.8%・やや満足46.8%)          ・配布部数1,074票・有効回答数348票・回答率32.4%          □第7回 2018年(平成30年)度:83.0%(満足29.0%・やや満足52.8%)          ・配布部数966票・有効回答数305票・回答率27.6%</p> <p>○委託事業者による分析結果(二館総評/一部抜粋)          ◇全体的に高い満足度          全体では「満足」と「やや満足」の比率の合計が90.3%と高い満足を示している。          継続利用意向は「利用したい」と「やや利用したい」の比率の合計が99.2%と非常に高い数値を示している。          佐倉市民体育館の評価については、総合的な満足度において、「満足」「やや満足」の合計が92.1%(昨年度:89.5%)「やや不満」「不満」の合計が7%(昨年度:11.3%)となっており、昨年度より比率が下がっており、多くの利用者が満足していることがわかる。</p> <p>◇高齢者の健康増進目的が多い          利用者は60歳以上が全体で半数を占めていて、特に『青少年体育館』では、60歳以上が約9割を占めている。          60歳・70歳以上で利用目的は「健康増進」「体力向上」が中心。          『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』では「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計は約4割みられる→高齢利用者からの満足度を高める環境提供が必要と考えられる。</p> <p>◇設備・備品の整備に課題          施設事態の環境については一定の満足評価を得られているものの、トイレ・更衣室・シャワー室については、不満の割合が4割前後と高く、改善すべき点があると考えられる。</p>

回答者の意見等	対応策等
①施設運営に対して ・スタッフは親切で対応もとても良い ・コロナウィルス対策をしなければならず、施設の方は大変だろうと思う。開館して下さってありがたい	・接遇研修を行っているが、何よりも直接皆さまに接するパート職員の人柄の良さがあるものと考えています。 ・利用者皆様のご理解・ご協力があり開館できていることも多くある。今後も感染対策を留意しながら運営していく。
②施設管理に対して ・佐倉市直営から指定管理者になって、清掃・衛生面が激変(良い方に)した ・入れ替え時の出入口の混雑が気になる ・更衣室が利用できない	・今後も館内・館外の環境整備に努める ・入れ替え時間を設けていないのが原因 ・新型コロナウイルス感染症等対策により利用できない状況が続いていたが、制限を設けて利用を再開した
③アリーナ ・遮光してほしい ・床がすべる	・新型コロナウイルス感染症対策等により、常時窓・扉を開放していた。現在はアリーナ両窓に遮光用のブルーシートを、入口には衝立を設置した。 ・アリーナ排煙窓を開けカーテンを閉めると、カーテン自動開閉器が故障する危険性があり閉められない ・今後も出来る限りの対策をしていく
④トレーニング室 ・器具の修理に時間がかかりすぎる	・海外製の為、部品の発注から納品に至るまでの時間を要することが多い
⑤駐車場 ・駐車場の防犯カメラの設置、野良猫を住まわせないでほしい ・雨天時の水たまり・ポコポコを整備してほしい、コンクリートにしてほしい	・敷地内に餌やりをしている方がおり、常時でないにしろ猫が多くいる。朝の巡回時など餌は回収している ・水溜り対策については、これまでも対応した例があるが砂利では十分な対策にはならない状況です。公園拡大整備等に併せながら何らかの対応ができないか協議・検討していく。
⑥空調 ・冷房・暖房代を無料にしてほしい、常時入れて欲しい、利用料金に冷暖房費を組み込んでほしい ・冷房使用料を30分単位にしてほしい	・会議室を除き、空調使用については条例に基づき有料制としている。 ・アリーナは半面単位での貸出があること、利用団体の使用時間のズレがあること、団体によっては空調を好まないこと、利用団体のマッチングの問題があることなどもあり、空調を入れること自体難しい課題であります。 ・利用者の多いトレーニング室や卓球室は、基本が個人利用者であるため、個人負担による空調措置が困難。このため、熱中症が懸念される場合等には、1階、2階の玄関フロアの空調を入れ、少しでも快適な空間を確保する対応をしています。
⑦お手洗い・トイレ ・トイレを洋式化してほしい ・掃除の徹底を希望する	・2F男女トイレは洋式化を実施。ただ、洋式化は多額の工事費を要することから、現在の環境でのご利用をお願いしている状況。 ・衛生面に関しては、毎日清掃業者に依頼し、掃除を実施している。利用者が多い大会時などは、日中も見回りしペーパー補充、手洗場の清掃など環境整備を心掛けています。館内消毒においても職員巡回時に適宜行っている。

意見記述欄

<p>指定管理者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度目標値を、令和2年度末のアンケート調査において「満足度95%以上」としている。</li> <li>・アンケート調査においては、指定管理者による管理運営が、満足度92.1%となり、令和元年度:88.7%、平成30年度:81.8%と好意的に受け止められているものと考えています。</li> <li>・管理運営に当たっては、佐倉市が積み重ねてきた基本的な運用基準等を遵守しており、大きな逸脱がないことも評価に繋がっているものと思われます。</li> <li>・利用者からは、様々な視点からのご意見が寄せられており、「指定管理者の広聴活動」として、今後とも継続した調査を実施予定。</li> <li>・アンケート調査を実施する場合に、佐倉市直営施設、佐倉市指定管理施設共通の設問を設けて実施することも、公共施設の指定管理検討、評価を進める上での参考になるのではないかと考えています。</li> <li>*この他、独自事業として実施している各種教室事業では、その都度参加者アンケート調査を実施し、問題や課題、ニーズの把握に努めています。</li> </ul>
<p>佐倉市</p>	<p>○利用者満足度が90%を超えていることから、指定管理者が日常的にきちんと管理運営を行っていると感じています。日々の業務において、引き続き利用者目線での管理運営に努めてください。</p> <p>○利用者サービス向上のための運用方法の変更などが利用者満足度の向上に寄与していると思います。引き続き柔軟な施設運営を行っていただくようお願いいたします。</p>

⑥総合評価

【令和2年度】  
意見記述欄

<p>指定管理者</p>	<p>・2020年(令和2年)度は、新型コロナウイルス感染症対策として4月1日(水)から6月14日(日)まで臨時休館。6月15日(月)から開館時間を9時～17時での時間短縮開館。10月5日(月)から1月7日(木)まで開館時間を9時～21時での通常開館。1月8日(金)から1月22日(金)まで開館時間を9時～20時での時間短縮開館。1月23日(土)から3月21日(日)まで臨時休館。1月23日(火)から3月31日(水)まで開館時間を9時～21時での通常開館とした。</p> <p>緊急的な措置になってしまい、利用者の方々へは個別に電話連絡による状況説明や謝罪、前払いされた利用料金に関しては振替もしくは返金という対応を行いました。</p> <p>年間を通して臨時休館や時間短縮開館が多くなっている事から必然的に、利用人数や稼働率、利用料金収入に影響し、減少につながっています。</p> <p>・今回の緊急事態も含め、日々の管理運営を進めていく上で、市と定期連絡会議を通じて、担当者から様々な指導、助言、教示を受けられることが、大きな力となっています。</p> <p>・近年の健康志向により、トレーニング室の稼働が上がっております。(本年度は休館した為、年間合計の利用人数は減少)しかし、トレーニング機器は老朽化・経年劣化などから度重なる故障もあり、2019年(令和元年)10月に指定管理者側でトレーニング室リニューアルを実施し、新たに12機種を入替。利用者の方々からは高評価を頂いております。今後も日々の清掃や消毒、機器の整備を徹底する事とし、専門業者による保守点検も年に1度実施し、快適で安全な使用の確保に努めてまいります。</p> <p>・東日本大震災以降、節電のため順次LED化を実施。 今後も収支状況を加味しながら交換作業を進めていき間引き点灯していた箇所もLED化を目指しています。</p> <p>・卓球台等備品の更新など、順次、運動用具の充実に努めています。</p> <p>・砂利駐車場においては、都市公園区画工事が実施され80台程度の減少。大会開催時等、多くの駐車台数が見込まれる時には事前に主催者側と打合せを実施し、公共交通機関の利用や乗合での来館に協力をあおぐ事とします。</p> <p>・体育館施設、設備に起因する事故、練習や大会における救急搬送も含め、令和2年度1件の救急搬送がありました。</p> <p>・老木化した桜、てんぐ巣病や腐朽菌等により落木等が懸念される桜が見受けられ、2015年(平成27年)度に2本伐倒されました。2019年(令和元年)6月には駐車場部分の桜の木を担当課職員の方々と協力し剪定・伐採を行った。9月の台風15号の影響で喫煙所付近にて1本倒木あり。職員にて分断処理対応しました。残された桜の枝も、落枝の危険性が高まっており、対応が課題となりつつあります。</p> <p>・利用しやすい体育館、安心安全な体育館づくりの運営が最大の目標ですが、様々なご意見や苦情を頂きながらも、適切に運営していきたいと思っております。</p>
<p>佐倉市</p>	<p>○運営面については、コロナ禍における運営方法の変更や、消毒・検温の実施など、利用者が安心して施設を利用出来るよう取り組んでいただき、高い稼働率を維持していることを評価しています。</p> <p>○照明のLED化など、多様な自主事業の実施により、利便性の向上及び利用者増につながっていると考えています。今後も様々な事業や利活用を通じて、利用者サービスの向上を期待しています。</p> <p>○管理運営面では、施設の老朽化が進んでいることもあり、修繕が必要な箇所が増えていきます。市・指定管理者双方で協議を進め、施設の回収を進めて参ります。</p>