

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	栃木県立温水プール館
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	小山市（法人番号 4000020092088）
指定期間	平成 31 (2019) 年 4 月 1 日から令和 6 (2024) 年 3 月 3 1 日までの期間（5 カ年間）

1 施設の概要

施設所在地	小山市外城 3 7 1 - 1
施設の概要	①敷地面積：12,168.80 m ² 、建築面積：5,663.54 m ² 、延床面積 7,494 m ² ②50m プール：10 コース、日本水泳連盟公認 ③25m プール：6 コース、日本水泳連盟公認 ④その他：観客席 1,005 席、会議室（4 室）、更衣室、ジャクジー、採暖室 ⑤駐車場：収容台数：1,009 台
業務内容	①栃木県立温水プール館の施設の維持管理に関する用務 ②栃木県立温水プール館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県立温水プール館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理	指定管理料	146,339	指定 管理	事業費	
	利用料金収入	23,507		管理運営費	179,232
	その他収入※ ¹	532		人件費	
				その他支出※ ¹	
	合計	170,378		合計	179,232
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①＋②）					
備考（※1 自動販売機設置料）					

令和 4 (2022) 年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定 管理	指定管理料	146,339	指定 管理	事業費	0
	利用料金収入	14,931		管理運営費	172,184
	その他収入※ ¹	430		人件費	0
				その他支出※ ¹	0
	合計	161,700		合計	172,184
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①＋②）					
備考（※1 自動販売機設置料）					

3 利用状況

施設名	項目	令和4年度 (前年度)	令和5年度
プール (50m・25m)	利用可能日数 [日]	239	343
	利用日数 [日]	239	343
	利用率 [%]	100	100
	利用者数 [人]	24,993	41,613
会議室	利用可能日数 [日]	239	343
	利用日数 [日]	0	0
	利用率 [%]	0	0
	利用者数 [人]	0	0

4 サービス向上に向けた取組

・毎朝、体育館周辺のゴミ拾いを実施し、施設の環境に配慮している。 ・常に感じの良いあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えらるるよう努めている。 ・温水プール館月報（アクアネット）を作成し、温水プール館の行事予定や利用案内、専用利用団体、サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布して、利用案内及び専用利用状況を提供している。 ・ホームページによる施設案内も行っている。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
利用者意見箱の設置				
利用者アンケートの結果：回答者数 3 人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
① 施設の安全管理、清掃	67%	33%	0%	0%
② スタッフの対応	67%	33%	0%	0%
③ サービスの内容	67%	0%	33%	0%
④ 利用料金	67%	0%	0%	33%
(小数点以下四捨五入のため、合計は必ずしも 1 0 0 にならない)				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
1. 利用料金が高すぎる。 2. 休憩時間が多すぎる。 3. 開館時間を常時9:00からにして欲しい。		1. 3. 利用規約の改定を県と協議する。 2. 事故防止策の一環であることを利用者に周知し、理解してもらう。 3. 再開を検討する。		
主な利用者意見（積極的評価）				
ワンポイントレッスンにお世話になった。				
ワンポイントレッスンがとても楽しかった。				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・経費の節減を心がけており、節電や節約などに取り組んでいる。 ・施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施している。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して親切丁寧な対応を心がけている。
利用者サービス向上を図るための取組

・サービス水準の向上 - ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 - イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めている。 ・広報媒体の活用 - ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 - イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 - ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施している。 ・安全で効率的な管理運営 - ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施している。 - イ 開館前は、使用上問題が無いことを確認してから利用者の入館を許可する。また閉館時は、最終退庁者が館内に異常が無いことを確認してから退庁している。 - ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことにより、建物保守管理、設備機器管理、備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて、栃木県の業務水準に従い、安全・快適・清潔を厳守している。
今後改善・工夫したい事項
・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇に心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を行う。 ・創意工夫をすることで、主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議等により、確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	ゆっくりと大きな声で話すなど、相手に合わせた配慮をしていた。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受入れており、利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とコミュニケーションを図り、満足度の向上に努めていた。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の点検や見回りだけでなく、月に1度施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	B

3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	O J T の計画を立て、実施している。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時に対応可能な体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	年度当初に連絡先の確認を行い、連絡体制を確保していた。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されていた。	B
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施していた。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	今年度は自主事業を実施しなかった。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	温水プール館主催のイベントは実施しなかった。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミは利用者が持ち帰ることになっている。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明を消灯する等、節電にも取り組んでいた。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温・誓約書の記入、手指用具のアルコール消毒を実施している。	B
総合的な評価			
・月に1回施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。 ・利用者サービスの向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、概ね適正に管理している。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。