

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 6 (2024) 年度

施設名	栃木県立温水プール館
施設所管課	栃木県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	令和 6 (2024) 年 4 月 1 日～令和 11 (2029) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	小山市外城 3 7 1 番地 1
施設の概要	①敷地面積：12,168.80m ² 、建築面積：5,663.54m ² 、延床面積 7,494m 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 6 (2024) 年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	179,109	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	25,950		管理運営費	188,752
	その他収入※1	94		人件費	
				その他支出※1	
	合計	205,153		合計	188,752
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 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置料			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 5 (2023) 年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	146,339	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	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 その他収入の主なものを記載) 自動販売機			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

--	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
プール（50m・25m）	利用可能日数（日）	343	326
	利用日数（日）	343	326
	利用率（%）	100	100
	利用者数（人）	41,613	46,523
会議室	利用可能日数（日）	343	326
	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、温水プール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れるように努めている。
- ・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	
・受付において、利用者から口頭で意見や要望を聴取している。	
・利用者アンケートの結果（令和6年度はアンケート用紙では回答が得られなかった。）	
主な利用者意見（苦情・要望）	
・利用料金が高い。 ・休憩時間が多すぎる（自分のペースで利用させてもらいたい）	・利用規約の改定を県と協議していく旨回答。 ・事故防止策の一環であることを説明し、理解を求めていく。
主な利用者意見（積極的評価）	
・親切、丁寧な対応で安心して利用できる。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・経費節減の心がけや、節電等にも取り組んでいる。 ・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応対を心がけている。

<ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めている。
<ul style="list-style-type: none"> ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施している。
<ul style="list-style-type: none"> ・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施している。 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異常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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話による応対について、相手が誤解をしないよう丁寧な説明や、不快感を抱かせないような接遇を心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を行う。 ・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	受付等にて積極的に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。	A

	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、施設点検日を月に一度設け、維持管理や安全管理を適切に実施した。	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、改善を図った。	B
3．管理を安定的に行う物的基盤	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	OJT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る。	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した。	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対応した。	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た。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施していない。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミは利用者に持ち帰るようお願いしている。また、必要以上に資料を印刷しない、不要な照明を消灯する等、ゴミ削減・節電にも取り組んだ。	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）	手指用具のアルコール消毒を実施した。	B
総合的な評価			

- ・可能な限り利用者の希望に沿えるよう日程調整や大会等主催者と綿密な事前打ち合わせを行い、円滑な運営を図った。
- ・施設内に案内や注意書き等を掲示し、利用規律の維持及び利用者間の無用なトラブルの回避に努めた。
- ・週末の大会等開催後、館内全体や大会等物品の整理整頓を行うなど適切な施設管理を行った。
- ・土日や祝日、夜間等、職員不在時の運営においては文書での引き継ぎを行い、問題発生時の連絡や報告を徹底する等、適切な対応を行った。
- ・設備や備品の老朽化が進んでいることから、担当者や業者による点検を行い、不具合箇所の状況把握や修繕、親切・丁寧な対応を行い利用者の利用満足度向上に努めた。
- ・月に一度、施設点検日を設けて維持管理や安全管理を行い、また職員全員による打ち合わせで意見を出し合って施設運営等に係る改善に努めた。

※「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。