

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4年度分）

施設名	ふれあいスポーツプラザ	所管課	地域創生部スポーツ局スポーツ振興課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団・群馬県ビルメンテナンス協同組合	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R5.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	伊勢崎市下触町238-3
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等のための施設の提供 ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等の指導、普及 ・障害者・高齢者の健康等に関する相談、研修及び健康増進に関する業務

2 職員の状況（令和4年4月現在）※主に指定管理業務に従事する職員数

通常（フルタイム）の職員：	13人		
短時間雇用の職員：	11人	合計：	24人

3 収支の状況（令和4年度決算額）

収入		支出	
指定管理料	137,130,000	人件費	76,239,192
利用料収入	0	委託料	0
受託料収入	1,492,483	光熱水費	9,668,029
補助金収入	687,000	租税公課費	8,090,014
雑収益	155,535	その他（事業費・事務費・事業区分間繰入金）	49,073,491
収入合計	139,465,018	支出合計	143,070,726

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入（指定管理者団体全体の収支ではない。）

4 利用の状況

	令和4年度（実績）	（参考）令和3年度（実績）	（参考）令和2年度（実績）
①年間利用者数（人）	34,265	15,813	14,830
②使用料収入（円） （県納付額）	1,940,830	1,112,940	1,171,400
③利用料収入（円） （指定管理者収受額）	0	0	0

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
アスリート水泳教室	通年（166回）	1360名	国際大会・国内大会への出場を目的とする選手の強化育成と競技力の向上	県外の大会に出場できてよかった。
長距離水泳記録会	2022年12月4日	101名	距離泳5種目及び時間泳2種目を実施し、日頃の練習の成果を発揮する場とする	長距離記録会を長く続けてほしい。 声を出せればもっと楽しい。
陸上競技普及教室	通年（22回）	562名	陸上競技に必要な技術の習得と目標に向け参加者同士で練習することによる競技力の向上	年間を通して練習したことで、記録が伸びて、うれしかった。
水泳記録会	2023年2月12日	423名	障害の有無に関わらず、日頃の練習の成果を試すとともに、相互に理解し技術の向上を目指す	来年も開催してほしい。
卓球大会	2023年2月19日	133名	障害者スポーツを通じ交流を深めスポーツの楽しさを体験するとともに障がい者の社会参加を推進する	楽しかった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

・上期: 令和4年6月15日～6月30日

・下期: 令和5年1月11日～1月22日

(実施方法・回収率等)

・期間中に来館した団体利用者及び個人利用者に対し実施。

・回収率: 上期69%、下期71%

(項目別回答集計)

1. 利用頻度について

上期	週1～2回	週3～4回	月1～2回	ほぼ毎日	年数回程度	未回答
	46%	21%	17%	10%	4%	2%
下期	週1～2回	週3～4回	月1～2回	ほぼ毎日	年数回程度	未回答
	45%	21%	21%	6%	5%	2%

2. 利用時間帯について

上期	午前中	1時～3時	3時～5時	夜間	未回答
	43%	39%	11%	5%	2%
下期	午前中	1時～3時	3時～5時	夜間	未回答
	46%	35%	13%	5%	1%

3. 利用目的について

上期	健康維持	体力増進	運動技術向上	リハビリ	友達づくり	その他
	35%	15%	13%	15%	8%	14%
下期	健康維持	体力増進	リハビリ	運動技術向上	生きがい	その他
	38%	17%	11%	16%	4%	14%

4. 利用者の住まいについて

上期	伊勢崎市	前橋市	太田市	桐生市	その他
	39%	31%	6%	6%	18%
下期	伊勢崎市	前橋市	太田市	桐生市	その他
	47%	30%	4%	4%	15%

5. 職員の対応について

(1) 職員の言葉遣いについて

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未回答
上期	30%	45%	23%	0%	0%	2%
下期	30%	49%	18%	0%	0%	3%

(2) 職員の身だしなみについて

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未回答
上期	27%	39%	25%	0%	0%	1%
下期	30%	46%	20%	0%	0%	4%

(3) 電話の対応について

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	その他
上期	22%	39%	25%	0%	0%	14%
下期	17%	37%	20%	1%	0%	25%

(4) 利用者に対する職員の対応について

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未回答
上期	25%	47%	25%	0%	0%	3%
下期	29%	41%	23%	0%	1%	6%

6. 安全管理について

	配慮されている	配慮されていない	どちらともいえない	未回答
上期	86%	1%	10%	3%
下期	84%	1%	10%	5%

(利用者からの意見等)

- ・施設利用券を回数券またはカード等にできないか
- ・コロナ感染症が落ち着いたら、プラザ祭りなど開催してほしい。
- ・最近受付が親切で感じ良い。以前は対応に問題があったが今はとても良いです

(調査結果分析)

- ・利用者数は、年代別で70代・60代・80代の順に多く、全体の約7割を占める。
- ・利用者の住まいは、プラザ近隣の伊勢崎市・前橋市の方が全体の7割以上を占める。
- ・利用者の6割以上の方が週1回以上利用し、5割以上の方が健康維持及び体力増進を目的に利用する。

(調査結果への対応状況)

職員の電話対応に関する設問で、「非常に良い」及び「良い」の割合が5～6割と低かったことから、表情の見えない電話で明るくハキハキと話すことの大切さやプラザで開催する教室やイベントの電話照会に迅速かつ丁寧に対応するため、担当者が受付状況を把握して事務所掲示板に掲示することを職場研修で徹底した。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

特になし

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	概ね事業計画、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業・団体との連携や新しい企画を積極的に検討しており、施設の設置目的達成に向けて努力している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の態度や電話対応に意見が寄せられることがあるため、より一層の接客向上が求められる。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	A
法令遵守等	A
労働条件評価の実施	有

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	A

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	・新型コロナウイルス感染防止対策としての開館時間の短縮や利用人員制限等のため、目標である障害者利用者数22,000人は達成できなかったが、HPに新たな動画をアップロードして手話や障害者スポーツの普及に努めたほか、感染予防対策を徹底しながら、教室等の事業を積極的に再開して、利用者の利便性を高めた。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。広報・周知の促進や事業の工夫により、さらなる利用者の増加を図りたい。