

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

1. 施設概要

施設名	神奈川県立西湘地区体育センター		
所在地	小田原市西酒匂1丁目1番26号		
サイトURL	http://www.bsc-buddysisetu.jp/		
根拠条例	神奈川県立体育センター及び神奈川県立西湘地区体育センターに関する条例		
設置目的(設置時期)	体育の振興を図り、県民の心身の健全な発達に寄与するため(昭和57年4月)		
指定管理者名	BSC・三洋装備グループ		
指定期間	平成22年4月1日～27年3月31日	施設所管課	スポーツ課

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
<p style="font-size: 48px; font-weight: bold;">A</p> <p>S: 極めて良好な管理運営状況 A: 良好な管理運営状況 B: 一部改善が必要な管理運営状況 C: 抜本的な改善が必要</p>	<p>◆管理運営等の状況 提案に基づく開場日の拡大や利用を促進するための効果的な自主事業等の事業を実施することにより、着実な利用者増に結び付ける実績をあげた。また、維持管理業務についても、体育館やトレーニング室の利用者の怪我や事故防止を図るため、適正な指導やサポートを実施することで、利用者が安全かつ安心して利用できる環境整備に注力するなど、利用者ニーズに即応した施設運営を行い、事業計画書の内容どおりの取組みを実施した。</p> <p>◆利用状況 平日における利用者の増加や近隣の各種学校への広報活動に積極的に取り組んだ結果、利用者数が目標達成率で5.1%のプラスとなったためA評価となった。また、前年対比でも、1.2%のプラスとなった。</p> <p>◆利用者の満足度 9月と翌年3月に実施し、上位2段階の回答割合が60.5%となったためB評価となった。回収率は、利用者に対する呼び掛けに努めた結果、79.3%と高くなった。「不満」と回答があった主な理由はテニスコートを修繕して欲しいとのものであり、指定管理者に起因しないものであることから止むを得ない部分もあるが、引き続き、利用者ニーズへの即応に努めてもらいたい。</p> <p>◆収支状況 消費増税を理由とした指定管理料等の収入の増及び支出の増があったが、利用者の増加に伴う利用料金収入増と経費節減による支出の抑制を行った結果、収支差額は1,842千円によりプラスとなったためS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 主にテニスコート、体育館等の施設の経年劣化、老朽化による故障、破損に関する要望など指定管理者に起因しない要望が多数寄せられたが、職員による事前点検回数を増やしたり、簡易的な修繕を施すなど、適切な対応に努めている。</p> <p>◆事故・不祥事等 定期的な施設巡回によるセキュリティ強化と事故の未然防止対策として、利用者に対する一言運動や看板等による注意喚起を行うなど積極的な取組を行った結果、事故や大きな怪我は発生しなかった。</p> <p>以上の管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をA評価とした。第2期目の指定管理期間についても、第1期目(平成22年度から26年度の5年間)の指定管理期間で培った各種取組を継続するとともに、利用者からの要望を踏まえたイベントの実施等、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
現場確認	実施日	特記すべき事項等があった場合はその内容
	平成26年5月13日 平成26年8月8日 平成26年8月28日 平成27年2月26日	
随時モニタリング 指導・改善勧告 等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>現行の条例に定める休場日の設定《月曜日（休日を除く）、休日の翌日（土・日・休日を除く）、年末年始》を、月に一度（毎月第4月曜日のみ休場（年末年始を除く））に変更して開場日を拡大し、利用者サービスの向上を図る。</p>	<p>提案どおり、休場日を毎月第4月曜日のみとすることにより、利用可能日の拡大を図った。 年間の利用可能日は39日拡大した。</p>	
<p>I S O90001に準じた環境活動を推進する。</p>	<p>施設利用者へ環境配慮への協力をお願いとして「アイドリングストップ運動」、「ごみの持ち帰り運動」、「節電の推進」、「リサイクル活動」などを行なった。掲示板、プリントなどで周知を図り、職員の声掛けを実施した。</p>	
<p>現行の条例に定めるテニスコートの利用時間の設定について、6月～9月の会場時間を午前8時に変更し、利用者サービスの向上と利用者数の増加を図る。</p>	<p>提案どおり、開場時間を午前8時に変更実施した。 利用拡大日数及び時間は、112日、112時間となった。</p>	
<p>防災について、発生時に被害を最小限にとどめる対応に重点を置き、人命を第一とした防災計画を確立する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回によるセキュリティーの強化を実施するとともに、機械警備と職員による巡回警備を組み合わせて行った。 ・警備業務のノウハウを用いた「危機管理マニュアル」を策定し、当該マニュアルに基づく研修・訓練を実施した。 ・「自衛消防隊」の編成により災害時に迅速かつ的確に対応できる環境を整えた。 ・全職員による定期的な防災訓練（年4回）を実施した。 	
<p>体育館やトレーニング室の利用者のケガや事故防止を図るため、適正な指導やサポートを実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して、口頭、貼り紙などで準備運動の啓発を行った。 ・体育館及びトレーニングジム等の気温や湿度を定期的に調査し、必要に応じて利用者に注意を呼びかけた。 ・トレーニング室の利用者には初心者講習を受講してもらい、機器の安全な利用方法や個人の目的に合った無理のないトレーニング方法を提供した。 ・機器の正しい利用法の指導や正しい体力作りを行ってもらうよう積極的に声掛けを行った。 	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
<p>基本協定書の規定に基づき、スポーツプログラム（教室）及びイベントを実施し利用者サービスの向上を図る。</p>	<p>幼児から高齢者を対象とした教室及びイベントを実施したところ、多くの方が参加された。スポーツ教室：101名、未就園児教室：35名、ダンス教室：7名、かけっこ：80名、フラダンス：111名、空手：62名、シニア健康体操：245名、キッズフェスタ：148名、ニコニコフェスタ：73名 総参加者：862名</p>
<p>基本協定書の規定に基づき、カルチャープログラム（教室）を実施し利用者サービスの向上を図る。</p>	<p>精神的な健康維持としてカルチャープログラム（教室）を実施した。高齢者の方や運動の不自由な方など多くの方が参加された。書道教室：68名、華道教室：47名 総参加者：115名</p>

5. 利用状況

評価	《評価の目安》目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。
A	

	〔参考〕直営／管理委託／指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	106,734	130,720	134,069	135,662
対前年度比			102.6%	101.2%
目標値	〔目標値設定根拠〕	117,400	117,400	129,140
目標達成率	指定管理者提案値	111.3%	114.2%	105.1%

〔参考：最大利用可能人数〕 ※利用種目、時間、流動人数など条件により異なり算出不可

					合計
定員					
年間利用可能日数					
最大人数※1	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%

※1 原則は人数だが、施設の状況等により変更は可能。単位を変更した場合はその理由

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。（既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値）

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満
B	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	年間2回を9月と翌年3月に調査	協定に定めた年間2回を9月と翌年3月に実施した。結果として、「満足」及び「どちらかといえば満足」と回答した内容は、利用者への接客対応が高く評価されたものである。

実施した調査の配付方法 利用者に直接配布 回収数／配付数 548 / 691 = 79.3%

配付(サンプル)対象 施設の利用者

	満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
総合満足度の回答数	72	244	162	35	9	522	テニスコートを修繕してほしい（不満と回答があった場合の主な理由）
回答率	13.8%	46.7%	31.0%	6.7%	1.7%		
前年度の回答数	147	271	243	36	6	703	
回答率の対前年度比	66%	121%	90%	131%	202%		

（複数回実施した場合は、平均値を記載。）

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
S	

[指定管理業務]

(単位:千円)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
[参考] 年度計画	直営	25,871	25,871	26,610	
指定管理料		17,871	17,871	18,382	
利用料		8,740	8,570	8,914	
その他収入					
合計	0	26,611	26,441	27,296	
対前年度比			99.4%	103.2%	
対 計画比		102.9%	102.2%	102.6%	
(2) 支出					
[参考] 年度計画		25,871	25,871	26,610	
支出額	36,211	25,214	25,180	25,454	
(内 納付金)		()	()	()	
対前年度比		69.6%	99.9%	101.1%	
対 計画比		97.5%	97.3%	95.7%	
(3) 収支					
[参考] 年度計画		0	0	0	
収支差額	-36,211	1,397	1,261	1,842	
対前年度比		-3.9%	90.3%	146.1%	
収入合計／支出合計の比率		105.5%	105.0%	107.2%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所當繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額)

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 100,000 円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内 容(金額)
収 入		
支 出		
積 立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	対面	32 件	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館A面側観覧席通路奥より雨漏り ・テニスコートの芝が剥がれて危険 ・蜂の巣があるので駆除してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が状況を確認後、対応 ・職員が簡易修理対応 ・職員が状況を確認後、業者に駆除依頼
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	対面	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室のランニングマシンを一人で独占している人がいて使えない ・利用者同士でテニスシューズを履くべきか否かで口論となる 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用希望ノートを作成し、順番制を導入。1回の利用時間を30分以内とした。 ・テニスシューズを利用する旨、ポスター掲示により周知
		件		

※指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等)
			②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。