

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書
(総合結果)**

施設名	スポーツ会館		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県スポーツ協会		
施設所管課(事務所)	スポーツ課		
指定期間	R2.4.1 (2020年)	～ R7.3.31 (2025年)	評価期間 R2 (2020) 年度 ～ R4 (2022) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準		
B	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要		
評価理由及び今後の対応			
<p>《評価方法》 指定管理制度による管理運営状況の総括を行ったところ、利用状況及び収支状況について改善が必要と認められる状況にあったが、感染症対策に伴う利用人数の制限及び原油価格・物価の高騰による影響が要因と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。 また、スポーツ振興事業の他、スポーツ未実施者を含めた多様な層の県民を対象とした未病改善事業の取組については、指定管理者による事業実施の意欲と創意工夫を確認することができ、県直営の施設とは異なる手法でサービスの質の向上について効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。 このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>			
指定管理者制度による管理の有効性	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">有</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">無</td> </tr> </table>	有	無
有	無		

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 維持管理事業、利用承認事業等の指定管理業務は、県民のスポーツ振興の拠点施設となることを目的とした運営方針に基づいて実施した。 <input type="checkbox"/> 実績報告書及び随時の現地調査に対応した。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃等の施設の維持管理業務については、事業計画どおり実施した。 <input type="checkbox"/> 受付業務については、常時職員を2名配置し、利用者対応ができるようにした。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 受付業務において、地域人材を活用した。また、広報において、小学校や自治会・町内会等との連携を積極的に行った。 <input type="checkbox"/> 施設の保守管理業務において、地元企業を選定し、修理等の対応を迅速に行った。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

2 施設の利用状況

	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：イ	47,000 人	30,000 人	30,000 人	35,667 人
利用者数	8,901 人	11,352 人	27,260 人	15,838 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 38,099 人 19 %	△ 18,648 人 38 %	△ 2,740 人 91 %	対目標値(率) 44.4 %

※目標値の設定方法
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
C	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上~110%未満 B : 85%以上~100%未満 C : 85%未満	女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館をしたことにより、利用人数が大幅に減少した。地域に根差した施設運営を目指すため、小学校や自治会・町内会と積極的に連携した広報や、SNSを活用したタイムリーな空室情報などの発信を行い、利用者の拡大を図った。 <input type="checkbox"/> 設置目的であるスポーツの振興を図り、県民の心身の健全な発達に寄与するための魅力あるプログラムを開催し、多くの方にご参加いただいた。 <input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館をしていたが、小学校や自治会・町内会と連携した積極的な広報や、SNSの活用により、一定の成果を得た。	

3 利用者満足度の状況

	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	89.3 % 67 人	95.7 % 111 人	97.3 % 358 人	95.9 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上~90%未満 B : 50%以上~70%未満 C : 50%未満 又はS~Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 年2回、利用者へ受付にて直接手渡しで依頼し、退場時にも声を掛けて回収することで、高い回答率を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者満足度調査の結果を踏まえ、対応可能な要望については指定管理者として対応している。	

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 受付窓口等により利用者とのコミュニケーションを図るとともに、アンケート調査を行い、苦情・要望等を積極的に把握し、情報収集を行うよう努めた。 <input type="checkbox"/> アンケート調査等で把握した結果については、職員全員が把握し、サービス向上につなげるよう努めている。 <input type="checkbox"/> 令和2年度から令和4年度まで苦情・要望等なし。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 館内の定期的な巡回や施設の不具合箇所の発見後早期の応急処置・修理を行っている。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等は発生していない。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R元(H31)年度			R2年度			R3年度		
収入	20,933 (21,199)			25,667 (21,013)			20,346 (21,013)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	18,593 (18,593)	2,340 (2,606)		24,946 (18,362)	721 (2,651)		18,940 (18,362)	944 (2,651)	462 (0)
支出	23,358 (21,199)			28,273 (21,013)			21,688 (21,362)		
収支差額	△ 2,425 (0)			△ 2,606 (0)			△ 1,342 (△ 349)		
	R4年度			累計					
収入	21,795 (21,192)			67,808 (63,218)					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	18,680 (18,541)	2,505 (2,651)	610 (0)	62,566 (55,265)	4,170 (7,953)	1,072 (0)			
支出	24,752 (21,192)			74,713 (63,567)					
収支差額	△ 2,957 (0)			△ 6,905 (△ 349)			収入合計／支出合計比		
							90.8%		

※()内は収支計画額。令和4年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館をしたことにより、利用者収入が大幅に減少した。地域に根差した施設運営を目指すため、小学校や自治会・町内会と積極的に連携した広報やSNSを活用したタイムリーな空室情報などの発信を行い、令和4年度は計画額に近い利用料金収入を得ることができた。 <input type="checkbox"/> 節電等経費節減に努めていたが、原油価格・物価の高騰の影響もあり、支出の抑制にはつながらなかった。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 窓口に常時職員2名を配置し、利用者が安全に安心して利用できる体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 年2回職員研修を行っている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 職員に対しハラスメント対策を行っている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> ペーパーレス化を図り、再生紙等を利用するとともに、節電等にも努めている。 <input type="checkbox"/> 業務委託をする際は、障がい者雇用をしている企業を採用している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 神奈川県スポーツ協会個人情報保護規定に則り、適切に運用している。 <input type="checkbox"/> 個人情報を適切に管理している。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		