

指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査 (総合結果)

施設名	神奈川県立西湘スポーツセンター		
指定管理者名	B S C ・ 三洋装備グループ		
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		
A	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			
≪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、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。また、民間スポーツ施設運営のノウハウを生かし総じて利用者満足度が高いことや、収支状況も3か年ともA評価と安定している。よって、指定管理者制度による管理運営は有効と評価できる。 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。			
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	S	<input type="checkbox"/> 幼児から高齢者まで幅広い年齢の方が楽しく安心して利用できる様々なプログラムの実施や、SDGsの3「すべての人に健康と福祉を」を視点とした健康アプローチ事業等が、生涯スポーツの実現を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
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	S	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。 <input type="checkbox"/> 経年劣化している施設や設備の点検と修繕を継続し、利用者の安全な利用を確保している。
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"/> 総合型地域スポーツクラブ2団体と協力体制を構築し、スポーツや健康に関するイベント等の事業を実施している。また、ボランティアグループ育成についても地域スポーツ団体と意見交換を行っている。 <input type="checkbox"/> 業務委託として、設備保守・清掃業務を地域企業に、指導講師を地元のバドミントン協会やテニス協会に委託している。

評価結果	評価区分
S	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 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	157,500 人	168,000 人	174,000 人	166,500 人
利用者数	122,162 人	159,470 人	217,750 人	166,461 人
対目標値（数） ※下段は率	△ 35,338 人	△ 8,530 人	43,750 人	対目標値（率）
	78 %	95 %	125 %	100.0 %

※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
A	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"/> 事業の広報・PRは、毎月1回の地域広報誌への回覧、年6回程度の小田原市文化部生涯学習課（キャンパス小田原）HPへの掲載など、積極的に実施した。また、地域の公共施設（保育園・幼稚園）へポスター・チラシの配架を依頼した。さらに、施設のHPで事業のPRやスタッフブログを定期的に更新し、利用促進に繋げている。 <input type="checkbox"/> 設置目的である「スポーツを推進し、県民の誰もがスポーツを楽しみ」を目標に、幅広い年齢の誰もが楽しく参加できるプログラムを多数開催した。新型コロナウイルス感染症対策により施設使用停止等が行われた令和2、3年度は、利用人数が目標を下回ったが、これらの取組の結果、令和4年度は目標を大幅に上回る集客となり、利用促進に向けた適切な取組が行われている。 <input type="checkbox"/> 自主事業については、未病センターでの健康支援プログラムなどの既存事業を定着させるとともに、随時新しい企画を取り入れ、スポーツ施設であるとともに地域のコミュニティ施設としての目的に合致した運営と利用促進に繋げている。

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	95.6 % 479 人	97.1 % 366 人	94.3 % 430 人	95.6 %

※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"/> 調査期間中は、受付時に職員がアンケートの案内を行い、手渡しで回答をお願いし、利用終了時に回収を行っている。また、受付窓口にアンケート及び回収箱を設置し、意見等を随時受付可能な体制を整えている。このような取組により回答率は高い。 <input type="checkbox"/> 回答結果は全職員で内容を共有し、改善に向けた行動に努めている。特に施設の老朽化に関する意見には、速やかに修繕などの対応を行うことで、利用者の満足度向上に繋がっている。

4 苦情・要望等への対応

	年月	意見の内容	対応状況
施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	令和2年9月	施設内の木が高く伸びたことで、近隣住民から日当たりが悪くなったため剪定するよう要望を受けた。	安全面（台風や荒天で高木の倒木の恐れ）も考慮し、令和3年1月に高木の剪定を実施した。
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"/> アンケートへの回答を利用者に呼びかけるなど、積極的に苦情・要望の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 老朽化した施設に対する意見が寄せられているが、利用者への丁寧な説明等の徹底や、速やかな修繕対応等により、総じて高い利用者満足度を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者からの要望について、丁寧な説明に努めるなど、利用者視点に立った対応により、利用者の満足度向上に努めている。	

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	発生日月	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"/> 屋内外の施設利用者のケガや事故防止を図るため、施設維持管理に関する研修等を定期的実施するとともに、施設や器具の安全点検や修繕などの管理を徹底している。経年劣化に伴う突発的な事故を起こさないように、巡回や点検等で早めに対応を行っている。 <input type="checkbox"/> 「危機管理マニュアル」「消防計画」に基づき、地域の防災関連機関との連携を図るとともに、パート職員を含むすべての職員を対象に、事故・事件や自然災害に備えた研修（救急蘇生法）や訓練（防災・避難）等を定期的に行っている。 <input type="checkbox"/> これらの対策を行ったことにより、事故や大きな怪我等は発生しなかった。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R元(H31)年度			R2年度			R3年度		
収入	26,406 (27,245)			26,068 (27,106)			25,778 (27,221)		
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
	17,816 (17,816)	8,590 (9,429)	0 (0)	21,282 (18,010)	4,688 (8,971)	98 (125)	20,152 (18,008)	5,589 (9,213)	37 (0)
支出	25,629 (27,245)			24,771 (27,106)			25,513 (27,221)		
収支差額	777 (0)			1,297 (0)			265 (0)		
	R4年度			累計					
収入	26,529 (27,486)			78,375 81,813					
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			
	18,105 (18,158)	8,350 (9,328)	74 (0)	59,539 (54,176)	18,627 (27,512)	209 125			
支出	26,385 (27,486)			76,669 (81,813)					
収支差額	144 (0)			1,706 (0)			収入合計／支出合計比		
							102.2%		

※()内は収支計画額。令和4年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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"/> 施設のホームページ、地元自治体のホームページ、地域広報誌、県西部各スポーツ協会の協力によるポスター掲出やプリント配架など、さまざまな媒体を活用した情報発信を行った。 <input type="checkbox"/> 利用者への節電協力ポスター掲示、日中時間帯の徹底した消灯による節電、年間を通じた冷暖房設定温度の調整、職員やボランティアによる植栽整備、軽微な修繕を職員が直営で行うなどにより、経費節減につながった。

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	S	<input type="checkbox"/> 平日は9～10名だが、利用者の多い日祭日には本部に増員等を依頼している。効率的で適切な人員配置がなされている。 <input type="checkbox"/> 年3回の職員全体研修を実施。また、書面やビデオ等により個別に随時研修を行っている。日常的に、職員全員が安心安全な利用環境を確保するための高いレベルでの共通意識を持った適切な管理運営が行えており、このことが高い利用者満足度や利用促進の向上に表れている。
	<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"/> ワーク・ライフ・バランスの取組により労働時間短縮に努めている。また、ハラスメント対策（通報システムの構築・研修）等により、労働環境の確保・向上に努めている。
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"/> 毎年度コンプライアンス研修及び業務別の遵守確認を実施している。法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 施設利用者へ省エネ、廃棄物削減、リサイクル推進等の環境啓蒙活動をポスター等により積極的に行っている。地域社会への貢献として、施設外周巡回時に周辺道路の清掃活動を実施している。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、残念ながら法定雇用率に達していない。随時募集は行っており、就業希望者を望んでいる。
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"/> 個人情報保護についての方針を作成するとともに、毎年度職員全員を対象に研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 毎年個人情報継続使用届書を提出している。また、年3回個人情報の取扱いについてのチェックをするなど、適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
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）		