

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	西湘地区体育センター
指定管理者	BSC・三洋装備グループ
指定期間	H22.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	スポーツ課 ()

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 提案に基づいた利用促進事業としては、子育て支援の一環として実施している親子スポーツ・体育教室・ダンス教室などを実施し実績を上げた。また、開場日の拡大、テニスコートの利用時間の拡大、会議室利用種目の拡大等を図り、利用促進に取り組んだ。 また、維持管理業務としては、施設の経年劣化、老朽化による故障、破損などが多く見られるが、管理者として利用者に不都合が無いよう事前点検回数を増やすなど、利用者に安全かつ安心して利用してもらえるよう簡易的な修繕等を随時実施した。施設の管理運営も4年目を迎え、季節・時期に対応した事業展開と、効果的な自主事業の実施、また、利用者が気持ちよく利用していただける管理運営業務が実施できていることから、A評価となった。</p> <p>< 2 収支状況 > 収支状況については、対収支計画比から収入はプラス、支出はマイナスとなった。特に、支出の減少は利用者の理解と協力によって行われている節電対策や職員の経費削減によるものであり、収支差額は7.1%のプラスとなったため、B評価となった。</p> <p>< 3 利用状況 > 施設の情報を地域の広報誌や回覧板等を積極的に活用することにより、広報活動に取り組んだ結果、目標対比増減率で8.3%のプラス、また、前年同期対比増減率も6.4%のプラスであったことから、A評価となった。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 9月に実施し、利用者から472件、回収率72.6%の意見を得た。その結果、上位2段階の回答割合は267件、59.0%となったためC評価となったが、施設の経年劣化、老朽化による故障、破損などが多く見られる環境の中で、約6割の利用者から高い評価を得たこと、また、「普通」の意見を含めると95.0%と高い評価を得ていることから、接客や運営面において一定の理解が得られた結果であると考え。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 主にテニスコート、体育館などの施設の経年劣化、老朽化による故障、破損についての要望が24件あった。施設の管理者として、利用者にできるだけ良い状態で利用していただけるよう事前点検回数を増やし、簡易修繕等を積極的に実施したことから、A評価となった。</p> <p>< 6 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利用者への一言運動や看板等で注意を促すなど、事故の未然防止対策に積極的に取り組んでいることから、A評価となった。</p> <p>< 今後の方針等 > 利用者が安心して利用できるスポーツ施設として、事前点検・設備点検の充実を図っていく。 職員研修等により接客対応（利用者の身になり行動を心がける）のレベルアップに努める（利用者の満足度をさらに高めるため）とともに、利用促進事業等の取り組みを継続して行ってほしい。 また、幅広い年齢層に対応したイベント等を検討・実施することにより、当センターがコミュニティの場となるよう努めてほしい。</p>
--

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 （指定管理業務）	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。	提案通り休場日を毎月第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。 4月：4日増 5月：3日増 6月：3日増 7月：4日増 8月：3日増 9月：4日増 計21日（利用可能日の拡大日数）

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	<p>現行の条例に定めるテニスコート利用時間の設定を、夏季（6月～9月）の開場時間を午前8時に変更し、少しでも気温の低い時間に利用できるようにし、利用者サービスの向上と利用者数の増加を図る。</p>	<p>提案通り開場時間を午前8時に変更することにより、利用時間の拡大と少しでも気温の低い時間に利用できるようにし、利用者サービスの向上と利用者数の増加を図った。</p> <p>6月：29日増、30時間増 7月：30日増、30時間増 8月：30日増、30時間増 9月：29日増、29時間増 利用拡大日数及び時間 計118日、118時間</p>
3 (指定管理業務)	<p>基本協定書の規定に基づき、大会議室での利用種目（ダンス系運動・静動的運動・レクリエーション的運動等）拡充実施し、利用者サービスの向上と利用者数の増加を図る。</p>	<p>提案通り大会議室利用種目を拡充することにより、新規利用団体と利用者数の増加を図った。</p> <p>拡充種目の利用は、</p> <p>4月…利用回数：9回、延べ人数：171人 5月…利用回数：18回、延べ人数：130人 6月…利用回数：30回、延べ人数：414人 7月…利用回数：15回、延べ人数：183人 8月…利用回数：13回、延べ人数：196人 9月…利用回数：23回、延べ人数：328人 利用回数合計：108回 延べ人数合計：1422人</p>
4 (自主事業)	<p>基本協定書の規定に基づき、スポーツプログラム（教室）、イベントを実施し利用者サービスの向上を図る。</p>	<p>次のスポーツプログラム（教室）を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・のびのび教室 1回延べ70名参加 ・わくわく教室 1回延べ110名参加 ・体育教室 1回延べ105名参加 ・エクササイズダンス教室(大人) 3回延べ75名参加 ・キッズダンス教室(子供) 3回延べ185名参加 ・シニア健康づくりタイム 5回延べ47名参加 ・かけっこ教室 1回延べ108名参加
5 (指定管理業務)	<p>体育館やトレーニングジム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"> ・利用者に初心者講習を受講してもらい、トレーニング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。 ・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。 ・機器の誤った利用方法や体力的に無理をしているような利用者に対して、積極的な声掛けを行った。 ・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は注意を呼びかけた。 ・脱水症状、熱けいれん、熱射病などを予防するため、場内アナウンスや随時巡回を実施し、水分の補給を促した。
6 (指定管理業務)	<p>I S O 90001に準じた環境活動を推進する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地球温暖化ガス削減のために、電気料、ガソリン等の使用実績から、削減目標を設定した。 ・施設の職員に対して、環境保全に関する教育を実施した。 ・施設利用者へ環境配慮への協力のお願として「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」などを行った。

7 (指定管理業務)	<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」の編成と定期的な防災訓練（年4回）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。 ・9月5日に実施した「いっせい防災行動訓練」において、全職員による防災訓練を実施した。
-------------------	--	--

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認 通知日	確認方法			指導 等の有 無	備考（指導事項等）
			月報 確認	現場 確認	電話 確認		
4月	25. 5. 10	25. 5. 30	○	—	○	無	
5月	25. 6. 10	25. 7. 8	○	—	○	無	
6月	25. 7. 11	25. 8. 5	○	—	○	無	
7月	25. 8. 12	25. 8. 29	○	—	○	無	
8月	25. 9. 9	25. 9. 27	○	—	○	無	
9月	25.10. 10	25.10.31	○	—	○	無	

※基本協定書上の月報等提出期限 翌月 の 10 日まで

2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額	うち納付金	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計			
募集時の県積算額 (参考)		20,277	8,000		28,277	28,277		0
年度計画	前年度	17,871	8,000	0	25,871	25,871	0	0
	上半期	8,973	4,000		12,973	12,973		0
	下半期	8,898	4,000		12,898	12,898		0
	今年度	17,871	8,000	0	25,871	25,871	0	0
	上半期	8,953	4,000		12,953	12,953		0
	下半期	8,918	4,000		12,918	12,918		0
上半期実績	4月	1,587	820		2,407	2,249		158
	5月	1,461	782		2,243	1,906		337
	6月	1,469	732		2,201	2,030		171
	7月	1,471	666		2,137	2,211		▲ 74
	8月	1,487	755		2,242	2,165		77
	9月	1,474	804		2,278	2,031		247
	上半期合計	8,949	4,559	0	13,508	12,592	0	916
	対収支計画比	0.0%	14.0%		① 4.3%	② ▲ 2.8%		③ 7.1%
参考	前年度 上半期実績合計	8,915	4,915		13,830	12,696		1,134
	対前年度 上半期実績比				▲ 2.3%	-0.8%		

※その他収入の内容 事業収入、補助金、助成金、寄付金、参加者負担金、預金利息、雑収入等から該当するものを記載

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 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： 10万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期		
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立で等
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	10,439 人	9,777 人	106.8 %
5月	10,970 人	9,661 人	113.6 %
6月	13,589 人	12,752 人	106.6 %
7月	14,291 人	11,936 人	119.7 %
8月	12,095 人	11,151 人	108.5 %
9月	8,509 人	10,413 人	81.7 %
合計	69,893 人	65,690 人	106.4 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	69,893 人	65,690 人	65,700 人	① 106.4 %	② 106.4 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	69,893 人	65,690 人	65,700 人	6.4 %	6.4 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している	その他の場合の期間
基準	通年	その他の場合の基準
	指定管理者提案値	

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標対比増減率105%以上または95%以下)	○	4月から6月に天候の良い日が多かったため、屋外スポーツ施設の利用者数が増加したため。 また、平日の無料施設の利用者が増加したことから、利用者数が伸びた。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	昨年に比べ、月毎の大会(県・地区・市)が多く開催された。 また、その際の参加者数が多かったため前年同期対比増減率が6.4%のプラスとなった。

<参考>

施設の最大利用可能人数

2時間単位6コマ 3時間単位2コマ 2時間単位4コマ 3時間単位4コマ 3時間単位4コマ 3時間単位2コマ
1コマ40人 1コマ50人 1コマ2人4直 1コマ30人 1コマ10人 1コマ10人

	体育館	スポーツ広場	テニスコート	大会議室	小会議室	ニュースポーツ広場	合計
定員(1日あたりの延べ人数)	240	100	32	120	40	20	552
年間利用可能日数(晴れを前提)	345	345	345	345	345	345	
最大人数	82,800	34,500	11,040	41,400	13,800	6,900	190,440
半期	41,400	17,250	5,520	20,700	6,900	3,450	95,220

1時間単位12コマ 2時間単位6コマ 1時間単位7コマ 2時間単位3コマ 2時間単位6コマ 2時間単位4コマ
1コマ15人 1コマ4人 1コマ4人 1コマ15人 1コマ15人 1コマ10人

	小体育室	トレーニング室	練習コート	レクリエーション広場		合計
定員(1日あたりの延べ人数)	180	24	28	45		277
年間利用可能日数(晴れを前提)	345	345	345	345		
最大人数	62,100	8,280	9,660	15,525	0	95,565
半期	31,050	4,140	4,830	7,763	0	47,783

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **C**

（評価の目安）

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	93	174	164	22	5	458	267 (59.0%)

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 1 回 配布 650 件
下半期 1 回 回収 472 件

その他 回収率 72.6% %

利用者等に配布 リストから選択 リストから選択 リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **A**

（評価の目安）

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	24	0	0	0	0	24
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	テニスコートの人工芝が剥がれたり、切れたりして危ない	職員が簡易修理
	テニスの練習コートの防御ネットにボールが乗ってしまう	防御ネットの穴を簡易修理
	テニスコートのネットが破損してやりづらい	職員が修理
	テニスコートの観覧席の手すりのポール付根が劣化破損して危険	職員が簡易修理
	体育館の雨漏り	モップとバケツで対応、屋上の落葉取り除き
	体育館の窓故障のため、風が入る	職員が簡易補修
	体育館の卓球台の足の溶接部分がとれている	業者に依頼し修理
	障害者男子トイレ便器、洗面台水道管排水水漏れ	職員が簡易修理
	ランニングマシンのローラーゴムがずれて使いにくい	職員が修理
	温水シャワーの水温が低い	ボイラー点火リレーの不具合、業者により修理
	小会議室クーラー故障	クーラー室外機経年劣化による冷却ガス漏れ、業者により修理
職員対応		
事業内容		
その他	テニス利用で利用時間内に次の利用者が入ってくる	受付時に利用者の方に利用についてのルールを再確認する案内を実施する

※ 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。

6 事故・不祥事等

評価

A

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した (事故等が発生していない場合も含む)。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		