

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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）

A

（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> 開場日の拡大や会議室利用種目の拡大、また、受付業務の延長等を図ることにより、利便性の向上に取り組んでいる。特に利用者促進事業は、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、ダンス教室等を実施し、高齢者でも参加できるフラダンス教室、高齢者スポーツ教室の実施、また、今期から新たにカルチャー教室を開講して更なる利用促進を図った。 維持管理業務についても、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が実施できているため、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計画どおり、支出はマイナスとなった。 支出を抑制できた要因は、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、収支差額が2.1%のプラスとなったため、B評価となった。</p> <p><3 利用状況> ホームページや地域の広報誌、回覧板等の各種媒体を活用し、施設情報の積極的な広報活動に取り組んだ結果、利用者数が目標対比増減率で23.9%のプラスとなったことから、A評価となった。</p> <p><4 利用者の満足度> 3月に実施し、上位2段階の回答割合が62.0%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、88.8%と高くなった。この施設環境（劣化、老朽化、故障、破損など）の中で62%の評価を得たことは、利用者の皆様に接客や運営面について支持を頂けた結果である。</p> <p><5 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ため、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ー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ことから、A評価となった。</p> <p><今後の方針等> 今後も、利用者が安全かつ安心して、利用してもらえる施設管理運営の充実を図るとともに、経年劣化や老朽化した施設・設備での事故の未然防止対策を継続して取り組んでもらいたい。 また、職員研修等により接客対応のレベルアップに努め（利用者の満足度向上）、幅広い年齢層に対応した促進事業等の取組を継続して行ってほしい。</p>
--

1 管理運営等の状況

評価 **A**

（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)	<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））に変更して開場日の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。</p> <p>10月：3日増 11月：3日増 12月：4日増 1月：3日増 2月：3日増 3月：4日増 計20日（利用可能日の拡大日数）</p>

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	I S O 90001に準じた環境活動を推進する。	<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」などを図った。
3 (指定管理業務)	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。	<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。
4 (指定管理業務)	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。	<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。
5 (自主事業)	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>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>10月…利用回数：18回、延べ人数：400人 11月…利用回数：23回、延べ人数：358人 12月…利用回数：19回、延べ人数：175人 1月…利用回数：16回、延べ人数：170人 2月…利用回数：18回、延べ人数：183人 3月…利用回数：23回、延べ人数：307人</p> <p>利用回数合計：117回 延べ人数合計：1593人</p>
6 (自主事業)	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>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10日間延べ190名参加 ・わくわく教室10日間延べ160名参加 ・体育教室10日間延べ250名参加 ・エクササイズダンス教室15日間延べ70名参加 ・キッズダンス教室15日間延べ240名参加 ・フラダンス教室15日間延べ323名参加 ・シニア健康づくりタイム5回延べ62名参加 ・ニコニコフェスタ1回延べ78名参加 ・キッズフェスタ1回延べ283名参加 <p>総参加人数合計：1656人</p>
7 (自主事業)	基本協定書の規定に基づき、カルチャープログラム（教室）、イベントを実施し利用者サービスの向上を図る。	<p>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"> ・書道教室 10回延べ39名参加 ・華道教室 4回延べ18名参加 ・テーピング講習会 1回延べ7名参加 <p>総参加人数合計：64人</p>

(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		
10月	11月8日	11月29日	○	—	○	無	
11月	12月6日	1月9日	○	—	○	無	
12月	1月9日	1月27日	○	—	○	無	
1月	2月9日	3月7日	○	—	○	無	
2月	3月8日	3月31日	○	—	○	無	
3月	4月8日	5月9日	○	—	○	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）			収入合計	支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入		うち納付金		
募集時の見積算額 (参考)		20,277	8,000	0	28,277	28,277	0	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	0	12,973	12,973	0	0
	下半期	8,898	4,000	0	12,898	12,898	0	0
	今年度	17,871	8,000	0	25,871	25,871	0	0
	上半期	8,953	4,000	0	12,953	12,953	0	0
	下半期	8,918	4,000	0	12,918	12,918	0	0
通年実績	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%
	10月	1,467	649	0	2,116	2,052	0	64
	11月	1,467	752	0	2,219	1,981	0	238
	12月	1,539	765	0	2,304	2,291	0	13
	1月	1,488	512	0	2,000	2,015	0	▲ 15
	2月	1,488	640	0	2,128	2,125	0	3
	3月	1,467	687	0	2,154	2,180	0	▲ 26
	下半期合計	8,916	4,005	0	12,921	12,644	0	277
	対収支計画比	0.0%	0.1%		① 0.0%	② ▲ 2.1%	③	2.1%
通年合計	17,865	8,564	0	26,429	25,236	0	1,193	
対収支計画比	0.0%	7.1%		① 2.2%	② ▲ 2.5%	③	4.6%	
参考	前年度 下半期実績合計	8,894	4,034	0	12,928	12,705	0	223
	対前年度 下半期実績比				▲ 0.1%	-0.5%		

※その他収入の内容

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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	×	×	×	

<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	780	小体育室証明設備一式交換
合計	780	

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、定期預金の積立て等

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)

今年度下半期利用者数が、
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
10月	10,356 人	12,966 人	79.9 %
11月	13,221 人	11,252 人	117.5 %
12月	8,821 人	7,552 人	116.8 %
1月	9,614 人	9,959 人	96.5 %
2月	9,695 人	9,967 人	97.3 %
3月	12,323 人	13,334 人	92.4 %
合計	64,030 人	65,030 人	98.5 %

	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
下半期計	64,030 人	65,030 人	51,700 人	① 123.9 %	② 98.5 %
上半期計	69,893 人	65,690 人	65,700 人	① 106.4 %	② 106.4 %
合計	133,923 人	130,720 人	117,400 人	① 114.1 %	② 102.5 %

※目標値の設定の有無

設定している

期間 <u> </u> <u> </u> <u> </u>	その他の場合の期間 <u> </u> <u> </u> <u> </u>
基準 <u> </u> <u> </u> <u> </u>	その他の場合の基準 <u> </u> <u> </u> <u> </u>

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	○	○	○	平均して天候に恵まれたため屋外スポーツの利用が増加した。 11月、12月に大会(県・地区・市)が多く開催され、また、その際の参加者数が多かった。 3月には、近隣中学校数校によるスポーツ大会が開催されたため、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)	○	×	×	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、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

	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	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

	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	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

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **B**

（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	54	97	79	14	1	245	151 (62.0%)
〔参考〕 上半期結果	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 276 件

利用者等に配布

下半期 1 回

回収 245 件

リストから選択

その他

回収率 88.8% %

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

下半期報告件数	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	22	0	0	0	0	22
下段：報告件数のうち所管 課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
〔参考〕上半期結果	24	0	0	0	0	24
	(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、練習コートの人工芝、ネット剥がれのため危ない	職員が簡易修理実施、ネット購入修理実施
	テニス練習コート壁の上部ネットが破れて、ボールが外に出してしまう	職員が簡易修理実施
	体育館カーテン（暗幕）汚い、フックが欠けているので掛けられない	職員が清掃、カーテンフック取付修理実施
	体育館のコンセントが破損している	職員が簡易修理実施
	体育館に雨漏りが12箇所あり滑って危ない	職員がバケツ、モップ、雑巾等で対応。
職員対応		
事業内容		
その他	スズメバチの巣があり危ない	業者に依頼し駆除

※ 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
	<p>【事故・不祥事等を防止するための積極的な取り組み】 設備に関する苦情が多く寄せられていることは事実であるが、これらは点検不足等、指定管理者に起因するものではない。 西湘地区体育センターは、経年劣化に伴う施設・設備不良が著しい施設であるが、適宜、必要最低限の簡易補修を実施するなど不具合に対する苦情・要望に適切に応えている。 具体的な対応としては、毎日、複数回の施設巡回を行うことにより、施設・設備及び器具等の不具合の早期発見に努めた。 また、接客サービスに関する職員ミーティングを毎日実施し、施設の状況把握と併せてトレーニング器具等の点検を徹底しており、利用者が快適に施設を利用してもらえる環境整備に取り組んでいることからA評価とした。</p>		

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
()		
()		
()		