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	神奈川県立スポーツ会館		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県体育協会		
施設所管課（事務所）	スポーツ課		
指定期間	H27.4.1　～　H32.3.31	評価期間	H27　年度　～　H29　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

利用者サービスの向上に向けた取組は協定等に定める業務基準や事業計画に沿って着実に取り組まれており、施設の維持管理に求められる水準の維持や地域との連携についても有効に行われているため、協定に定める水準を満たしていると判断できる。

施設利用状況は目標値に届かずＢ評価となった。利用団体の高齢化など外的な要因も考えられるが、自主事業であるスポーツ教室等の拡充や広報の強化を行い改善してもらいたい。一方で、利用者への満足度は高い評価を得ている。利用者からの苦情・要望や事故・不祥事への対応状況は適切に行われている。

収支状況は、概ね計画どおりに推移しておりＢ評価となっている。施設の老朽化に伴い修繕費等で支出増要素が生じている中ではあるがその他の経費を見直すなどの改善を図ってもらいたい。

業務遂行能力については各項目で協定に定める水準を満たしている。

以上の観点から、スポーツ会館の指定管理者制度による管理状況は総合的に良好と判断できる。

指定管理者制度による管理の有効性	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	□指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか □委託した業務は適切に実施されているか	A	□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確実に実施されている。 □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	□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	□清掃等の施設の維持管理業務については事業計画のとおり着実に実施されている。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ている。
地域と連携した魅力ある施設づくり	□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 □地域企業等への業務委託を行っているか	A	□地域の人材の活用や、地域企業への業務委託のほか、情報発信において自治会等との連携を積極的に行っている。

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）

２　施設の利用状況

	27年度	28年度	29年度	３か年平均
目標値（利用者数） 設定方法：　イ	46,000　人	46,000　人	46,000　人	46,000　人
利用者数	43,101　人	44,350　人	41,963　人	43,138　人
対目標値（数） ※下段は率	△　2,899　人 94　％	△　1,650　人 97　％	△　4,037　人 91　％	対目標値（率） 93.8　％

※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
B	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 （社会福祉入所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
□事業の広報・ＰＲは効果的に実施されているか □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 □利用促進に向けた取組は適切か	□提案に基づく開館日の拡大（平成２９年度３４２日開館）や誰もが参加しやすい各種スポーツ教室、カルチャー教室の開催を通じて、利用者の拡大を図った。 □ウェブサイトや県の広報・民間広報誌・地域住民へのＰＲを効果的に行い、一定の利用人数を得た。

３　利用者満足度の状況

	27年度	28年度	29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（総合満足度に係る設問） ※上段：割合、下段：回答者数	68.3 ％ 278 人	97.7 ％ 382 人	97.3 ％ 359 人	87.3　％

※　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
A	「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
□調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か □利用者満足度向上に向けた取組は適切か	□年２回、窓口へ配架し調査を行っている。来客者へ積極的なコミュニケーションを行うことで、高い回答率を得ている。 □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

	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	平成28年９月	高齢者の方から、更衣室に椅子が欲しいと要望があった。	椅子を男女更衣室に各２脚設置した。
	平成27年12月	節電のために閉めていた正面玄関自動ドアを開放して欲しいとの要望があった。	要望を受け止め自動ドアを開放した。

確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価
□積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか □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 □苦情・要望等への対応は適切か	□アンケート調査等で把握した結果を職員全員が把握し、サービス向上につなげるよう努めた。 □受付窓口等で利用者とのコミュニケーションを図り苦情・要望等を積極的に把握し、適切に対応している。

５　事故・不祥事等への対応

	年月	事故・不祥事等の概要	対応状況 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（随時ﾓﾆﾀﾘﾝｸﾞ・改善勧告の実施等） ③責任の所在及び現在の状況
事故・不祥事等の概要と対応状況	平成27年10月	廃棄物収集運搬車による駐車場ポールの破損。	①事故後速やかに廃棄物処理業者の担当者に連絡し現場確認。同業者の費用負担で修理の手配を行い現状復帰した。同業者に対しては、駐車場への出入りの際、十分に注意する旨を伝えた（県へ連絡）。 ②－ ③業者の不注意によるもの。後日、同者の費用負担により現状回復（平成27年11月11日）
	平成28年２月	体育館の利用団体の一人が、バドミントンの練習中にシャトルが目にぶつかり負傷	①利用者に目眩や吐き気の症状があったので、救急車を要請し病院へ搬送（県へ連絡）。 ②－ ③スポーツ中のアクシデントによるもの。検査の結果、異常は見られなかった。

確認の視点	事故・不祥事等への対応についての評価
□事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか □事故・不祥事等発生時の対応は適切か	□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。 □館内を利用する他団体とともに、自衛消防隊を組織し、災害対応マニュアル・緊急連絡網を作成し備えていた。

６　収支状況

単位：千円

	【参考】26年度(26.4.1～27.3.31)			27年度			28年度		
収入	24,582 (24,432)			20,958 (20,887)			20,940 (20,868)		
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
	21,932 (21,932)	2,650 (2,500)		18,390 (18,390)	2,568 (2,497)		18,363 (18,363)	2,577 (2,505)	
支出	24,456 (24,432)			21,068 (20,887)			21,145 (20,868)		
収支差額	126 (0)			△ 110 (0)			△ 205 (0)		

	29年度			累計			
収入	21,019 (20,848)			62,917 62,603			
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	
	18,313 (18,313)	2,706 (2,535)		55,066 (55,066)	7,851 (7,537)	0 0	
支出	22,991 (20,848)			65,204 (62,603)			
収支差額	△ 1,972 (0)			△ 2,287 (0)			収入合計／支出合計比 96.5%

※(　)内は収支計画額。29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
□収入増加に向けた取組の内容は適切か □経費節減に向けた取組の内容は適切か	□誰もが参加できる自主事業を開催し、各種媒体を通じた積極的な広報を行い一定の利用者を得た。 □節電等経費削減に努めていたが、設備の老朽化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	□管理運営にあたって適切な人員が配置されているか □人材育成や職員採用が適切に行われているか ＜参考＞ □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	A	□窓口に常時職員２名を配置し、利用者が便利で安全な利用ができるようサポートした。 □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	□指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか □環境への配慮は適切か □障害者雇用等の状況は適切か	A	□グリーンカーテンを設置し、適正室温による節電を図った。 □徹底したゴミの分別によるコストの削減努力を行った。 □館内に不要なキャップの回収箱を設置し、開発途上国の子どもにワクチンを送るエコキャップ活動に参加した。
個人情報保護	□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 □個人情報の取扱いは適切か	A	□利用申請書は、個人情報漏えい防止のため、鍵のかかるロッカーに保管した。 □電話による個人情報の問い合わせには対応しなかった。 □公共施設予約システムで利用する端末の徹底した管理を行った。

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）