

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	神奈川県立伊勢原射撃場		
指定管理者名	一般社団法人神奈川県射撃協会		
施設所管課(事務所)	スポーツ課 (-)		
指定期間	H30.4.1 (2018年)	～	R5.3.31 (2023年)
評価期間	H30 (2018)	年度～	R2 (2020)
			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			
<p>サービスの向上に向けた取組については、協定書や事業計画の内容に沿って着実に実行し、適切な施設の維持管理や地域との連携に努めており、協定等に定める水準を満たしていると判断できる。</p> <p>施設利用状況は、施設のサービス向上や射撃教室によるスキルアップ、ビームライフル体験会の実施等により再来場が増えている。</p> <p>利用者の満足度については高評価を得ており、利用者からの意見、事故・不祥事に対しては、適切な対応を行っている。</p> <p>収支状況は、ホームページや関係団体の広報媒体を利用した施設情報提供により利用者人数の増加を図っており、良好と判断される。</p> <p>業務遂行能力は各項目において協定等に定める水準を満たしている。</p> <p>以上の観点から、伊勢原射撃場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される。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="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">有</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">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"/> 協定書及び事業計画書の内容に基づき、指定管理業務を着実に実行している。 <input type="checkbox"/> 指定管理業務が適切に実施されていることを月例報告書及び現地調査により確認している。
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	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	<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"/> 職員採用にあたっては、近隣居住者を中心に雇用した。また、市の協力を得て花壇の整備を行った。 <input type="checkbox"/> 業務委託にあたっては、地元企業を優先した。
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

	H30年度	R元(H31)年度	R2年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	20,000 人	20,000 人	20,000 人	20,000 人
利用者数	23,941 人	24,362 人	20,366 人	22,890 人
対目標値(数) ※下段は率	3,941 人	4,362 人	366 人	対目標値(率)
	120 %	122 %	102 %	114.4 %

※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	
S	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	
<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"/> 日本クレイ射撃協会や日本ライフル射撃協会等、関係団体の機関紙に施設の記事等を掲載するなど積極的に働きかけた。 <input type="checkbox"/> 自主事業の射撃教室が、利用者のスキルアップや再来場へつなげる事業となっている。 <input type="checkbox"/> 施設の予約状況や各種教室情報をホームページで随時公開するなど、利用者の利便性を高める取組により、利用促進に努めている。	

3 利用者満足度の状況

	H30年度	R元(H31)年度	R2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	98.3 %	97.4 %	98.4 %	98.0 %
	403 人	459 人	190 人	

※ 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(9月と3月)、利用者へ直接配布し調査を行っている。場内各所に回収ボックスを設置した結果、回答者数の増加につながった。 <input type="checkbox"/> トイレの洋式化を求める意見が多かったため、順次、トイレの洋式化を実施したところ、約9割から満足しているとの回答を得た。 <input type="checkbox"/> アメニティグッズの充実、職員の日常的な清掃に努めるとともに、職員に対して接客マナー研修を実施した結果、満足度を維持している。	

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
	令和2年8月	職員の窓口対応の是正について	指定管理者に聞き取りを行った上で、必要な対応を求めた。
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"/> 基本マナーマニュアルの周知徹底を図り、利用者へのサービス向上を図っている。 <input type="checkbox"/> 利用者からの問合せや意見については、データとしてまとめ、指定管理者責任者が把握するとともに、職員に対し必要な指導等を行い、サービスの向上に役立てている。 <input type="checkbox"/> 日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者の意見を把握している。 <input type="checkbox"/> 把握した要望等には可能な限り適切に対応し、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）
	令和2年8月28日	①クレー射撃場において、利用者が所持していた銃の誤発射により指定管理者職員1名が負傷。 ②発生直後に県職員が現地確認。県警本部、伊勢原警察署による検証を実施。 ③負傷した指定管理者職員は医療機関に受診。再発防止策として射場各所に注意事項を掲示するとともに、射撃教習指導員による巡回強化等を行った。 ④無し ⑤警察による調査のため非公表。 ⑥有り（発生日）
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"/> 射撃指導員の資格を有する職員による巡回、競技ルール等の指導を実施している。また、地元の警察や消防署からの指導の下、事故、震災等の緊急時の対応については、マニュアルを作成し、職員に対し教育を実施している。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時には指定管理者として適切な初動対応を行っており、緊急時の連絡網により関係機関への連絡・報告を行っている。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】H29年度			H30年度			R元(H31)年度		
	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
収入	92,043 (105,041)			113,400 (93,232)			114,221 (95,037)		
内訳	0 (0)	69,097 (67,063)	22,946 (37,978)	0 (0)	95,309 (57,373)	18,091 (35,859)	0 (0)	70,929 (59,197)	43,292 (35,840)
支出	91,057 (105,041)			107,722 (93,232)			124,688 (95,037)		
収支差額	986 (0)			5,678 (0)			△ 10,467 (0)		
	R 2 年度			累計					
収入	116,070 (95,037)			343,691 283,306					
内訳	8,834 (0)	64,769 (59,197)	42,467 (35,840)	8,834 (0)	231,007 (175,767)	103,850 107,539			
支出	120,410 (95,037)			352,820 (283,306)					
収支差額	△ 4,340 (0)			△ 9,129 (0)			収入合計／支出合計比 97.4%		

※()内は収支計画額。令和2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"/> ホームページや関係団体の広報媒体を利用した施設情報提供により利用者人数の増加を図り、利用料金収入の増加に努めている。 <input type="checkbox"/> 消灯による節電や、軽微な修繕を職員が行うこと等により、経費の節減に努めている。

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"/> 射撃指導員の資格を有する職員を採用しているほか、銃刀法等に関する職員研修を実施し、安全性を確保している。
	<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"/> 指定管理業務の実施にあたり、法令違反行為はない。 <input type="checkbox"/> 原則1か月1回、鉛弾を回収し、確実に処理した。また、月2回の水質検査委託業務を実施した。 <input type="checkbox"/> 施設の特性上、職員は危険と隣り合わせの業務が多く、障害者を雇用することが難しい状況であるが、その必要性は十分認識し、誰もが等しく共に働けるような職場環境の確保に努めている。
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"/> 協定書に基づき個人情報保護規定を定め、職員に対して、研修等により適時教育を実施している。 <input type="checkbox"/> 個人情報保護について適切な取扱いを行っている。
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）		