

指定管理者による公の施設の管理運営状況（栃木県立県南体育館）

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立県南体育館
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	小山市（法人番号：4000020092088）
指定期間	平成31(2019)年4月1日から令和6(2024)年3月31日までの5ヵ年間

1 施設の概要

施設所在地	小山市外城371-1
施設の概要	①敷地面積：12,533.60㎡ 建築面積：7,021.78㎡ 延床面積：9,997.10㎡ ②メインアリーナ：1,900㎡(50m×38m)、観客席2,020席 ※バスケット2面、バレー3面、バドミントン10面 ③サブアリーナ：756㎡(36m×21m) ※バスケット、バレー1面、バドミントン4面 ④柔道場：450㎡(30m×15m)※柔道2面 ⑤剣道場：540㎡(30m×18m)※剣道2面 ⑥その他：トレーニング室、幼児体育室、研修室(3室)、更衣室、軽食コーナー等 ⑦駐車場：1,009台
業務内容	①栃木県立県南体育館の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県立県南体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③栃木県立県南体育館の施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	28,158	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	11,021		管理運営費	48,218
	その他収入※1	107		人件費	
				その他支出※1	
	合計	39,286		合計	48,218
指定管理業務収支差額①			▲8,932		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲8,932		
備考(※1 自動販売機設置料)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	28,158	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	7,101		管理運営費	41,574
	その他収入※1	45		人件費	
				その他支出※1	
	合計	35,304		合計	41,574
指定管理業務収支差額①			▲6,270		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲6,270		
備考(※1 自動販売機設置料)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
メインアリーナ	利用可能日数	222日	347日
	利用日数	93日	162日
	利用率	41.9%	46.7%
	利用者数	15,858人	32,360人
サブアリーナ	利用可能日数	222日	347日
	利用日数	166日	308日
	利用率	74.8%	88.8%
	利用者数	5,135人	11,889人
柔道場	利用可能日数	224日	347日
	利用日数	127日	178日
	利用率	56.7%	51.3%
	利用者数	1,551人	2,661人
剣道場	利用可能日数	253日	347日
	利用日数	147日	182日
	利用率	58.1%	52.4%
	利用者数	4,265人	5,412人
トレーニング室	利用可能日数	148日	287日
	利用日数	121日	287日
	利用率	81.8%	100%
	利用者数	2,732人	4,592人
研修室	利用可能日数	223日	319日
	利用日数	37日	73日
	利用率	16.6%	22.9%
	利用者数	1,051人	2,620人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、体育館周辺のゴミ拾いを実施し、施設の環境に配慮している。 ・常に感じのよいあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えらるるよう努めている。 ・県南体育館の行事予定や利用案内、専用利用団体の予約状況、サークルの紹介等を掲載した月報を作成し、来館者や利用者配布している。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果 回答者数27人 				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	89%	11%	0%	0%
②スタッフの対応	70%	30%	0%	0%
③サービスの内容	59%	41%	0%	0%
④利用料金	44%	41%	11%	4%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・教育的配慮から、中学生の大会（学体連主催）を優先的に利用させてほしい	・栃木県へ要望し、対応していくと説明。
主な利用者意見（積極的評価）	
職員の対応が「親切・丁寧」である。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減を心がけており、節電等に取り組んでいる。 ・施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施している。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応に心がけている。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めている。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施していること。 ・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施している。 イ 開館前は、施設に問題が無いか確認し、利用者の入館を許可する。閉館時は、最終退庁者が異常の無いことを確認し、退館する。 ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことにより、建物保守管理、設備機器管理、備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて、栃木県の業務水準に従い安全・快適・清潔を厳守している。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇を心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を図る。 ・創意工夫をすることで、主な維持経費である光熱水費等の削減を行う。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議等により、確保されていた。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	ゆっくりと大きな声で話すなど相手に合わせた配慮をした。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や、競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	様々な行事を受入れており、利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とのコミュニケーションを図りし、満足度の向上に努めていた。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者からの意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	B

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の点検や見回りだけでなく、月に1度施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	C
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	OJTの計画を立て実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故等の緊急時に対応可能な体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	年度当初に連絡先の確認を行い、連絡体制を確保していた。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施していた。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	C
	②自主事業が計画通りに実施されているか	自主事業は実施していない。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	県南体育館主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみは利用者が持ち帰ることとしている。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明を消灯する等、節電にも取り組んでいた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温、誓約書等の記入、マスク着用の義務付け、手指・用具のアルコール消毒を実施している。また、専用利用の打合せ時には、緊急連絡体制や感染防止マニュアル等も併せて確認している。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・月に1回、施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。 ・利用者サービスの向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、概ね適正に管理している。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、専用利用の際の緊急連絡先の確認等、対策を徹底している。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。