

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和5(2023)年度

施設名	栃木県立県南体育館
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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日までの期間(5カ年間)

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 m ² 建築面積: 7,021.78 m ² 延床面積: 9,997.10 m ² ② メインアリーナ: 1,900 m ² (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 m ² (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 m ² (30m×15m) ※柔道2面 ⑤ 剣道場: 540 m ² (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用務 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用務 ③ 栃木県立県南体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和5(2023)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	0
	利用料金収入	22,293		管理運営費	62,590
	その他収入※1	799		人件費	0
	合計	51,250		合計	62,590
指定管理業務収支差額①			▲11,340		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額(①+②)			▲11,340		
備考(※1自動販売機設置料)					

令和4(2022)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	0
	利用料金収入	14,603		管理運営費	48,775
	その他収入※1	491		人件費	0
	合計	43,252		その他支出※1	0
指定管理業務収支差額①			▲5,523		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額(①+②)			▲5,523		
備考(※1自動販売機設置料)					

※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4(2022)年度 (前年度)	令和5(2023)年度 (今年度)
メインアリーナ	利用可能日数 [日]	347	347
	利用日数 [日]	251	339
	利用率 [%]	72.4	97.7
	利用者数 [人]	41,699	58,634
サブアリーナ	利用可能日数 [日]	347	347
	利用日数 [日]	272	336
	利用率 [%]	78.4	96.8
	利用者数 [人]	11,748	19,323
柔道場	利用可能日数 [日]	347	347
	利用日数 [日]	168	250
	利用率 [%]	48.4	72.0
	利用者数 [人]	2,626	5,448
剣道場	利用可能日数 [日]	289	347
	利用日数 [日]	236	325
	利用率 [%]	81.2	93.7
	利用者数 [人]	6,734	9,445
トレーニング室	利用可能日数 [日]	288	347
	利用日数 [日]	288	341
	利用率 [%]	100	98.3
	利用者数 [人]	4,241	7,466
研修室	利用可能日数 [日]	346	347
	利用日数 [日]	84	74
	利用率 [%]	24.3	21.3
	利用者数 [人]	2,758	1,872

4 サービス向上に向けた取組

- ・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。
- ・県南体育館月報（フィットネス）を作成し、体育館の行事を予定や利用案内・専用利用団体・サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布している。

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14人 				
	満足	やや満足	やや不満	不満
① 施設の安全管理、清掃	92%	7%	0%	0%
② スタッフの対応	86%	14%	0%	0%
③ サービスの内容	79%	21%	0%	0%
④ 利用料金	71%	21%	7%	0%
(小数点以下四捨五入のため、合計は必ずしも100にならない)				
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応		
1. コロナの時期は書類の対応が大変だった。		1. コロナ禍の収束に伴い受付対応を平常時のものに簡略化		
主な利用者意見 (積極的評価)				
1. 体育館は他の用事でも利用しており、いつも対応をよくしてくれて助かっている。 2. 親切に対応していただき感謝している				

6 指定管理者による自己評価

<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減を心がけており、節電などに取り組んでいること。 ・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こと。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応を心がけていること。
<p>利用者サービス向上を図るための取組</p> <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こと。 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・分析に努めていること。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア インターネット（小山市HP）による施設紹介等を行い利用者にPRしていること。 イ 栃木県立県南体育館月報を発行し各施設の利用状況等について広く周知していること。 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こと。 イ 開館前には、職員が使用上の問題が無いことを確認してから利用者の入館を許可していること。また閉館時には、最終退庁者は異常が無いことを確認してから退庁していること。 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って、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こと。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <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に心がけていくこと。 ・体育館の利用者が、満足できるサービスの向上を行っていくこと。 ・創意工夫をすることで主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていくこと。

7 所管課による評価

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、概ね確保された。	B
	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。	B
	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。	B
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。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受入れた結果、利用が増加した。	A
	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コミュニケーションを図り満足度を把握し、満足度の向上に努めていた。	B
	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。	B
	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、意見を出し合い改善に努めた。	B

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。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	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る。	B
	⑤ 人材育成は適切に実施されているか	O J Tの計画を立て実施している。	B
	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、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。	B
	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る。	B
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どお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。	B
	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。	B
5. その他	① 施設の特性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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業を実施していない。	—
	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	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	利用者へごみの持ち帰りをお願いしている。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る。	B
	⑦ 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、手指・用具のアルコール消毒を実施している。また、マスク着用を義務付けている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・月に一度、施設点検日を設け、館内の点検・消毒を行い、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。 			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。