

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	栃木県立県南体育館
施設所管課	栃木県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	令和6(2024)年4月1日～令和11(2029)年3月31日

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6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	41,164	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	19,657		管理運営費	70,739
	その他収入※1	791		人件費	
	合計	61,612		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①	▲9,127	合計	70,739		
自主事業		自主事業			
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)	▲9,127				
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置賃貸料			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)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	22,293		管理運営費	62,590
	その他収入※1	799		人件費	
	合計	51,250		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①	▲11,340	合計	62,590		
自主事業		自主事業			
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)	▲11,340				

備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自動販売機設置賃貸料	備考（※1 その他支出の主なものを記載）
------------------------------------	----------------------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 5 (2022)年度	令和 6(2022)年度
メインアリーナ	利用可能日数 (日)	347	344
	利用日数 (日)	339	340
	利用率 (%)	97.7	98.8
	利用者数 (人)	58,634	66,419
サブアリーナ	利用可能日数 (日)	347	344
	利用日数 (日)	336	340
	利用率 (%)	96.8	98.8
	利用者数 (人)	19,323	21,879
柔道場	利用可能日数 (日)	347	194
	利用日数 (日)	250	132
	利用率 (%)	72.0	68.0
	利用者数 (人)	5,448	3,821
剣道場	利用可能日数 (日)	347	194
	利用日数 (日)	325	169
	利用率 (%)	93.7	87.1
	利用者数 (人)	9,445	4,960
トレーニング室	利用可能日数 (日)	347	343
	利用日数 (日)	341	335
	利用率 (%)	98.3	97.7
	利用者数 (人)	7,466	7,087
研修室	利用可能日数 (日)	347	344
	利用日数 (日)	74	90
	利用率 (%)	21.3	26.2
	利用者数 (人)	1,872	1,621

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 利用者調整会議の開催時に、参加する主要な利用者に対してアンケートを実施 その他の専用利用者等にアンケートを実施 回答者数 64人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
施設の安全管理・清掃	62	10	1	0
スタッフの対応	61	10	2	0
サービスの内容	58	12	3	0
利用料金	45	23	1	4
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> 施設の修理は短期間に抑えてもらいたい。 利用料金が高い。 土日の休館日があると、別日の利用団体と利用日が重なるので平日にしてもらいたい。 バドミントンのポールに故障しているものがある。 バスケットで使用する電光掲示板について、コンマ秒まで表示されるものに変更してもらいたい。 		<ul style="list-style-type: none"> 別の工事により休館期間中となっている間に、施設の一部が使用できなくなるような修繕工事を実施。 ポールについては新品への交換や部品補修にて対応。 コンマ秒まで表示される機器が小山市立体育館に導入されていることから、相手方と協議し使用させてもらうことで対応。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> 丁寧な対応により、気持ちよく利用できている。 				

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、親切丁寧な対応を心がけている。
<p>サービス水準の向上及び利用状況周知に向けた取組</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 閉館前には、職員が使用上問題無いことを確認してから利用者の入館を許可します。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を心がけていく。 ・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。 ・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。

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、概ね確保されていた。	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	高齢者に聞こえやすいよう、ゆっくりと大きな声で話すなど、相手に合わせた配慮を行った。	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、健康の増進及び体力の向上といった設置目的に沿った業務を実施した。	A

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受け入れているが、利用については横ばいの状態である。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等で積極的に利用者とのコミュニケーションをとることで満足度を把握し、その向上に努めた。	A
	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	施設利用に影響が少なくなるよう修繕を行う等の対応を行った。	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、施設点検日を月に一度設け、維持管理や安全管理を適切に実施した。	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、職員全員での打合せを行い、意見を出し合い改善を図った。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行った。	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、経費の縮減に努めた。	B
	④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た。	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ますか	年度当初に連絡先を確認し、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、適正に執行した。	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対応した。	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特性に合った評価を実施した。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	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	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	利用者へゴミの持ち帰りをお願いしている。必要外の印刷を行わないことにより紙ごみの削減や、不用な照明を	B

		消灯するなどの節電対策にも取り組んだ。	
	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）	新型コロナの終息に伴い、今年度は特別の対策は行っていない。	—

総合的な評価

- ・可能な限り利用者の希望に沿えるよう日程調整や大会等主催者と綿密な事前打ち合わせを行い、円滑な運営を図った。
- ・施設内に案内や注意書き等を掲示し、利用規律の維持及び利用者間の無用なトラブルの回避に努めた。
- ・週末の大会等開催後、館内全体や大会等物品の整理整頓を行うなど適切な施設管理を行った。
- ・土日や祝日、夜間等、職員不在時の運営においては文書での引き継ぎを行い、問題発生時の連絡や報告を徹底する等、適切な対応を行った。
- ・設備や備品の老朽化が進んでいることから、担当者や業者による点検を行い、不具合箇所の状況把握や修繕を行い、利用者の利用満足度向上に努めた。
- ・月に一度、施設点検日を設けて維持管理や安全管理を行い、また職員全員による打ち合わせで意見を出し合っって施設運営等に係る改善に努めた。

※「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。