

広島市東区スポーツ施設指定管理者の業務実施状況（平成29年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	広島市総合屋内プール（広島市東区牛田新町一丁目8番3号） 広島市東区スポーツセンター（広島市東区牛田新町一丁目8番3号） 広島市戸坂庭球場（広島市東区戸坂新町三丁目1916番地） 広島市戸坂運動広場（広島市東区戸坂新町三丁目1916番地）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島市スポーツ協会 （広島市中区国泰寺町一丁目4番15号） (2) 指定期間 平成27年4月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（5年間分） 9億950万4千円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年4月26日（水）（戸坂庭球場・運動広場）、5月12日（金）（東区SC）、5月31日（水）（東区SC）、6月1日（木）（東区SC）、6月6日（火）（総合屋内プール）、6月9日（金）（総合屋内プール）、6月14日（水）（東区SC・総合屋内プール）、6月28日（水）（東区SC）、7月20日（木）（東区SC・総合屋内プール）、8月7日（月）（東区SC）、8月10日（木）（東区SC・総合屋内プール）、9月14日（木）（東区SC）、10月20日（金）（東区SC）、11月27日（月）（戸坂庭球場・運動広場）、11月30日（木）（東区SC）、12月5日（火）（東区SC）、平成30年2月1日（木）（東区SC・総合屋内プール）及び2月23日（金）（全施設）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成29年度の状況	市の評価
(1) 管理業務の実施状況	
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 (ア) 広島市スポーツセンター条例等を遵守し、目的内利用を優先し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないように、研修等により職員に周知徹底を図り、市民が平等に利用できるように対応している。 (イ) 大会や団体活動の専用使用と個人使用のバランス調整を行うとともに、専用使用申込団体による調整会議を毎月開催し、平等利用に努めている。 (ウ) 体育室の個人使用については、多くの市民が使用できるよう、利用者が多い休日等には時間制限を設ける措置を取っている。 (エ) 施設の利用案内等の情報をホームページ、メールマガジン等により提供している。	○
イ 事業の実施状況 スポーツに関する指導・助言・相談事業を実施している。具体的には、水泳、卓球、バドミントン等の技術やトレーニングの方法等について、利用者からの質問等に対して指導、助言等を行っている。	○
ウ 維持管理業務等の実施状況 (ア) 次の業務を実施している。 a スポーツセンター等の専用許可に関すること。 b スポーツセンター等の入場の制限に関すること。 c スポーツセンター等の特別設備の設置等の許可に関すること。 d スポーツセンター等の施設及び設備の維持管理に関すること。 e その他市長が定める業務	○

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	3億6,468万3千円	3億7,157万2千円	688万9千円	
指定管理料	1億7,574万5千円	1億7,803万8千円	229万3千円	
利用料金	1億8,893万8千円	1億7,672万0千円	△1,221万8千円	
その他	0千円 前年度繰越金(0千円)	1,681万4千円 前年度繰越金(1,681万4千円)	1,681万4千円 前年度繰越金(1,681万4千円)	
支出 (b)	3億6,468万3千円 管理運営費等(3億6,468万3千円) 繰出金(0千円)	3億6,835万3千円 管理運営費等(3億3,623万4千円) 繰出金(3,211万9千円)	367万円 管理運営費等(△2,844万9千円) 繰出金(3,211万9千円)	
差引(a)-(b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	321万9千円 次年度繰越金(321万9千円)	321万9千円 次年度繰越金(321万9千円)	
イ 特記事項 同じ指定管理者が管理するその他のスポーツ施設で収支不足が発生したため、本施設の余剰金を繰り出したが、運営に支障は生じていない。				
(3) その他				
ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） 主催事業参加者にアンケート調査を実施するとともに、「利用者の声」投書箱や施設運営協議会を設置するなどして、利用者ニーズの把握を行っている。寄せられた意見等については、施設職員で検討し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう努めている。				○
イ 個人情報保護への対応状況 指定管理者が定めている個人情報保護規程及び管理要領について、研修などにより職員への周知徹底を図ることにより、適切に対応している。委託業者については、個人情報の適正な取扱いを行うよう、委託契約書に「個人情報取扱特記事項」を添付する措置をしている。				○
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び実施要領を職員へ周知徹底することにより適切に対応している。				○
エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。） 自衛消防隊を組織するほか、事故発生時のフローチャート、災害応急対策マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。また、災害緊急避難訓練の現地研修、緊急事態に対応するための備品の設置・点検を行っている。 5月31日に東区スポーツセンターの25mプール天井ガラス破片落下により、7月23日まで臨時休場した。				○
オ 苦情・要望への対応状況 「利用者の声」事務処理手順を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				○

平成29年度の状況			市の評価						
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等 (7) 配置人員（4月1日現在） <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>総括責任者・体育室担当等</td> <td>トレーニング担当</td> <td>プール担当</td> </tr> <tr> <td>7人</td> <td>2人</td> <td>8人</td> </tr> </table> (イ) 職員研修の実施状況 <ul style="list-style-type: none"> a 毎日の朝礼にて挨拶の声出し及び業務マニュアルの確認 b 館内会議の際に、接遇・倫理・人権研修を実施 c 救命・救急及びスポーツ指導技術研修会への参加 (ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。			総括責任者・体育室担当等	トレーニング担当	プール担当	7人	2人	8人	○
総括責任者・体育室担当等	トレーニング担当	プール担当							
7人	2人	8人							
キ 自己評価の実施状況 事業計画内容を項目別に評価する内部評価を行っている。			○						
業務の実施状況の評価			A						

4 施設の利用状況

平成29年度の状況					市の評価	特記事項																				
ア 利用者数等 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>目標利用者数 (7)</th> <th>利用者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(7)</th> <th>達成率 (イ)/(7)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合屋内プール</td> <td>15万1,700人</td> <td>13万5,702人 (13万4,619人)</td> <td>△1万5,998人</td> <td>89.5%</td> </tr> <tr> <td>東区スポーツセンター</td> <td>28万2,300人</td> <td>29万7,226人 (28万3,522人)</td> <td>1万4,926人</td> <td>105.3%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>43万4,000人</td> <td>43万2,928人 (41万8,141人)</td> <td>△1,072人</td> <td>99.8%</td> </tr> </tbody> </table>					区分	目標利用者数 (7)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(7)	達成率 (イ)/(7)	総合屋内プール	15万1,700人	13万5,702人 (13万4,619人)	△1万5,998人	89.5%	東区スポーツセンター	28万2,300人	29万7,226人 (28万3,522人)	1万4,926人	105.3%	合計	43万4,000人	43万2,928人 (41万8,141人)	△1,072人	99.8%	C	例年開催される大会以外に、大規模な大会が開催されなかったことにより、目標利用者数を下回っている。 今後も競技団体から大会開催に係る情報を収集し、大規模大会等の誘致に努めるなどにより、利用者の増加を図るよう指示した。
区分	目標利用者数 (7)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(7)	達成率 (イ)/(7)																						
総合屋内プール	15万1,700人	13万5,702人 (13万4,619人)	△1万5,998人	89.5%																						
東区スポーツセンター	28万2,300人	29万7,226人 (28万3,522人)	1万4,926人	105.3%																						
合計	43万4,000人	43万2,928人 (41万8,141人)	△1,072人	99.8%																						
※ 前年度実績 43万6,112人（増減率△0.7%） <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合屋内プール 14万1,477人（増減率△4.1%） ・ 東区スポーツセンター 29万4,635人（増減率0.9%） 東区スポーツセンター 実績については、東区スポーツセンタープール天井ガラス破片落下により、5月31日～7月23日の期間、プールを閉鎖したことから、実数に前年度実績を加えて補正している。 （下段の括弧内の数値が補正前の実数） 東区スポーツセンター（プール 13,704人加算）																										
総合屋内プール 実績については、東区スポーツセンタープール天井ガラス破片落下を受け、総合屋内プールの天井も修繕のため、7月19日、20日の二日間、プールを閉鎖したことから、実数に前年度実績を加えて補正している。 （下段の括弧内の数値が補正前の実数） 総合屋内プール（プール 1,083人加算）																										

平成29年度の状況	市の評価	特記事項									
(参考) <table border="1" data-bbox="264 280 900 409"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>目標利用者数</th> <th>利用者数実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>戸坂庭球場</td> <td>—</td> <td>2万1,938人</td> </tr> <tr> <td>戸坂運動広場</td> <td>—</td> <td>1万9,947人</td> </tr> </tbody> </table> イ 利用促進策等の実施状況 (7) 広報等の充実 メールマガジンの配信、チラシの配布、関係団体への働きかけ等 (4) 自主事業の実施 水泳教室、スケート教室、健康づくり教室等	区分	目標利用者数	利用者数実績	戸坂庭球場	—	2万1,938人	戸坂運動広場	—	1万9,947人		
区分	目標利用者数	利用者数実績									
戸坂庭球場	—	2万1,938人									
戸坂運動広場	—	1万9,947人									

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、主要な施設である総合屋内プール及び東区スポーツセンターにおける利用者数実績で行っている。

5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果（標本数529件）では、サービス内容等の満足度については、満足が77.3%、不満が2.4%であった。	A	

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	3	例年開催される大会以外に、大規模な大会が開催されなかったことにより、目標利用者数を下回っている。 今後も競技団体から大会開催に係る情報を収集し、大規模大会等の誘致に努めるなどにより、利用者の増加を図るよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	