

広島市佐伯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	広島市佐伯区スポーツセンター（広島市佐伯区楽々園六丁目1番27号） 広島市佐伯区スポーツセンター湯来体育館（広島市佐伯区湯来町大字白砂1215番地の1） 広島市湯来庭球場（広島市佐伯区湯来町大字和田94番地の20） 広島市湯来南庭球場（広島市佐伯区湯来町大字白砂1215番地の1） 広島市上河内庭球場（広島市佐伯区五日市町大字上河内字中山693番地の1） 広島市下河内庭球場（広島市佐伯区五日市町大字下河内字峠平561番地） 広島市新宮苑庭球場（広島市佐伯区新宮苑9番地の1） 広島市湯来運動広場（広島市佐伯区湯来町大字和田94番地の20） 広島市湯来南運動広場（広島市佐伯区湯来町大字白砂1215番地の1） 広島市上河内運動広場（広島市佐伯区五日市町大字上河内字中山693番地の1） 広島市下河内運動広場（広島市佐伯区五日市町大字下河内字峠平561番地） 広島市河内体育館（広島市佐伯区五日市町大字上河内537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） 6億7,048万9千円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年6月12日（月）（湯来体育館、湯来南庭球場・運動広場、河内体育館）、6月16日（金）（新宮苑庭球場）、7月25日（火）（湯来庭球場・運動広場）、7月31日（月）（佐伯区SC）、11月2日（木）（佐伯区SC）及び平成30年3月2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、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。	○	

平成29年度の状況			市の評価																																
ウ 維持管理業務等の実施状況 (7) 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			○																																
(2) 指定管理料等の収支状況 平成29年度の状況 <table border="1" data-bbox="245 613 1334 999"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>1億9,432万9千円</td> <td>1億9,154万7千円</td> <td>△278万2千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>1億3,087万8千円</td> <td>1億3,087万8千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>6,345万1千円</td> <td>5,493万1千円</td> <td>△852万円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0千円</td> <td>573万8千円</td> <td>573万8千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>前年度繰越金(0千円) 繰入金(0千円)</td> <td>前年度繰越金(196万6千円) 繰入金(377万2千円)</td> <td>前年度繰越金(196万6千円) 繰入金(377万2千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1億9,432万9千円</td> <td>1億9,154万7千円</td> <td>△278万2千円</td> </tr> <tr> <td>差引(a)-(b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table> イ 特記事項 指定管理料と利用料金のみでは支出を賄えなかったが、これについては、前年度繰越金及び同じ指定管理者が管理するその他のスポーツ施設の余剰金等により対応しており、運営に支障は生じていない。			区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	1億9,432万9千円	1億9,154万7千円	△278万2千円	指定管理料	1億3,087万8千円	1億3,087万8千円	0千円	利用料金	6,345万1千円	5,493万1千円	△852万円	その他	0千円	573万8千円	573万8千円		前年度繰越金(0千円) 繰入金(0千円)	前年度繰越金(196万6千円) 繰入金(377万2千円)	前年度繰越金(196万6千円) 繰入金(377万2千円)	支出 (b)	1億9,432万9千円	1億9,154万7千円	△278万2千円	差引(a)-(b)	0千円	0千円	0千円	○
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																																
収入 (a)	1億9,432万9千円	1億9,154万7千円	△278万2千円																																
指定管理料	1億3,087万8千円	1億3,087万8千円	0千円																																
利用料金	6,345万1千円	5,493万1千円	△852万円																																
その他	0千円	573万8千円	573万8千円																																
	前年度繰越金(0千円) 繰入金(0千円)	前年度繰越金(196万6千円) 繰入金(377万2千円)	前年度繰越金(196万6千円) 繰入金(377万2千円)																																
支出 (b)	1億9,432万9千円	1億9,154万7千円	△278万2千円																																
差引(a)-(b)	0千円	0千円	0千円																																
(3) その他 <table border="1" data-bbox="225 1211 1342 2072"> <tbody> <tr> <td> 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。 </td> <td>○</td> </tr> <tr> <td> 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。 </td> <td>○</td> </tr> <tr> <td> 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。 </td> <td>○</td> </tr> <tr> <td> 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。 </td> <td>○</td> </tr> <tr> <td> 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。 </td> <td>○</td> </tr> </tbody> </table>			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。	○	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。	○																							
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。	○																																		
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）			
	総括責任者・体育室担当等	トレーニング担当	プール担当
	12人	3人	4人
(イ) 職員研修の実施状況			
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。			
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					A	
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)		
佐伯区スポーツセンター	22万0,200人	22万1,050人	850人	100.4%		
湯来体育館	2万7,000人	2万8,747人	1,747人	106.5%		
合 計	24万7,200人	24万9,797人	2,597人	101.1%		
※ 前年度実績 24万2,709人（増減率 2.9%）						
・ 佐伯区スポーツセンター 21万5,961人（増減率 2.4%）						
・ 湯来体育館 2万6,748人（増減率 7.5%）						
(参考)						
区 分	目標利用者数	利用者数実績				
湯来庭球場	—	92人				
湯来南庭球場	—	4人				
上河内庭球場	—	632人				
下河内庭球場	—	2,890人				
新宮苑庭球場	—	1万924人				
湯来運動広場	—	6,179人				
湯来南運動広場	—	3,764人				
上河内運動広場	—	4,446人				
下河内運動広場	—	3,170人				
河内体育館	—	9,598人				
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						
(イ) 自主事業の実施						
水泳教室、エアロビクス教室、健康づくり教室 等						

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、主要な施設である佐伯区スポーツセンター及び湯来体育館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626件)では、サービス内容等の満足度については、満足が81.0%、不満が2.8%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)	5	施設パンフレットを刷新するなどして施設PRに努めた結果、個人利用が増加し、目標利用者数を上回っている。 今後も各種事業を引き続き着実に実施するとともに、施設のPRにも努め、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	A	
利用者の満足度	A	