

指定管理業務点検・評価シート

平成24年9月28日

施設名	倉吉体育文化会館	所在地	倉吉市山根529-2
施設所管課名	教育委員会スポーツ健康教育課	連絡先	0857-26-7919
指定管理者名	(公財)鳥取県体育協会	指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

設置目的	県民の体育及び文化に関する活動の推進
設置年月日	昭和51年 5月29日
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> 敷地面積：19,720㎡ 延床面積：体育館 5,889㎡、会館 2,070㎡ 施設内容：体育館、大研修室、中研修室、小研修室2室、教養室2室
利用料金	(施設ホームページのとおり：下記に掲載)
開館時間	午前9時から午後10時
休館日	12月29日から1月3日

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> 倉吉体育文化会館の施設設備の維持管理に関する業務（施設設備の保守管理、修繕、清掃、保安警備等） 倉吉体育文化会館の利用の許可、利用料金の徴収等に関する業務 その他施設の管理運営に必要な業務（利用者の受付・案内、付属設備・備品の貸出、利用指導・操作 利用者へのサービスの提供、施設の利用促進、その他施設の管理運営に必要な業務） スポーツの普及振興
---------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：5人、嘱託職員：3人、パート職員：1人 [計11人]		
	館長（正職員1）	次長（正職員1）	<ul style="list-style-type: none"> 体育指導員（正職員1） スタッフ（正職員3、うち機械管理1） 嘱託職員（2） パート職員（1） 夜間補助職員（2）

4 施設の利用状況

利用者数（人）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	23年度		11,978	12,874	19,773	16,848	20,238	17,163	22,711	17,441	12,416	10,258	16,397	17,238
22年度		13,141	14,866	17,229	16,479	16,554	16,203	21,976	15,855	13,998	13,478	15,436	18,217	193,432
増減		-1,163	-1,992	2,544	369	3,684	960	735	1,586	-1,582	-3,220	961	-979	1,903

利用料金収入（千円）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	23年度		934	477	1,563	1,541	1,562	1,319	1,147	1,147	1,304	1,120	1,234	1,389
22年度		800	584	1,745	1,713	1,529	1,607	1,504	1,287	973	1,380	1,428	1,446	15,996
増減		134	-107	-182	-172	33	-288	-357	-140	331	-260	-194	-57	-1,259

5 収支の状況

区 分		23年度	22年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	13,612	14,922	-1,310
		教室参加料	839	780	59
		イベント	286	294	-8
		小 計	14,737	15,996	-1,259
	事業外収入	自動販売機手数料	2,404	2,402	2
		県委託料	40,957	40,262	695
		雑入	243	226	17
		小 計	43,604	42,890	714
	計		58,341	58,886	-545
	支出	人 件 費	30,142	28,413	1,729
管理運営費		27,676	27,982	-306	
事 業 費		18	25	-7	
そ の 他		61	42	19	
計		57,897	56,462	1,435	
収 支 差 額		444	2,424		

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
開館時間	本来の開館時間以外に、大会等の時間に合わせて柔軟に対応。
休館日	年末年始
利用料金	鳥取県民の日（9月12日）、9月第2土曜日とその翌日：無料開放
AEDの管理	すべての職員が、AED普通救命講習Ⅱを修了し、資格を取得。 スポーツ教室時、参加者と協力してAEDの訓練を実施。 連絡後1分以内にAEDの持参可能。 毎朝職員によるバッテリー確認及びチェック表への記入。

7 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"> ・年間調整会、月調整会（昼・夜）、外部評価委員会での意見収集、モニタリングを実施。 ・年4回のアンケート調査の実施によりニーズの把握。 ・ホームページの公開、インターネットによる利用申込制度の稼働及び周知活動 ・相談コーナーを設置し、利用者から意見等をいつでも受け付け、施設運営に反映。
------------	--

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ指導が丁寧で、初心者でもわかりやすい。 ・とても工夫された運営をしている。 ・特にボランティア的な（出張指導等）活動をされていて評価できる。 ・公民館も公の施設として倉吉体育文化会館に学ぶことが非常に多い。 ・小さい子供から高齢者まで気配りができているし、地域住民に溶け込んでいる。 ・キレイだし気持ちよく使わせていただいている。職員さんもテキパキと動いておられる。 ・しっかりと経営努力をしておられる。

8 指定管理者による自己点検

[成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項]

①経費の削減

- ・第三者委託業務の期間を5年間とした入札を行い、委託料の削減。
- ・委託業務の仕様書を再確認し、職員でできるものは職員で実施。
(草刈り、芝刈り等の周辺環境整備を職員が行ったり、松の剪定、葉つみ等の専門作業は、中部造園業協会、高等技術専門校に実習場所として提供し、経費節減)
- ・節水、節電、コピー用紙のリユースの徹底。
- ・修繕、看板等、職員で実施。(タイルの張替え、塗り替え)
- ・油、ガス、水等のメーターチェックをし記録して節約に努力。

②職員の意識改革

- ・指定管理者制度により危機感が生まれ、コスト意識やサービス意識が向上した。
- ・外部、内部講師による接遇研修を実施し、サービス向上を図った。
- ・各種スポーツ資格の研修に積極的に参加し、資格取得。
- ・希望日が空いてない場合に前後の利用可能日を提案するなど、より利用しやすいように常に利用者側の目線を持つ。
- ・安全管理担当者を決め、毎日(午前、午後)に巡回を行った。
- ・職員全員が日本障がい者スポーツ指導員中級、初級の資格を取りホスピタリティーある接遇に努めている。

③利用者の増

- ・第4回文祭の開催場所を大研修室にまとめ、招待券を配布し日頃の感謝と倉吉体育文化会館の歩みを見てもらった。
(3020人来場)
- ・スポーツ教室の充実や各種イベントの開催等により利用者が増加。
- ・休館日を年末年始のみとしたことによる影響。
- ・ウォーキングコースを施設敷地内外周に設置し、多くの人々が利用することにより自然と巡回の役目を果たし、子どもたちの健全育成につながった。
- ・連携している団体・個人の口コミによる広報と職員努力。
- ・介護予防教室、認知症予防教室等の指導で協力していることによる利用の増加。
- ・部屋の名称を英語、韓国語、中国語を加えて表示した。
- ・鳥取県花菖蒲協会と連携して中部初の展示会を開催。

④県や関係機関との連携

- ・県の方針や施策との整合を図りながら施設運営。
- ・「とっとり就職フェア」準備段階から支援、協力。
- ・県社会福祉協議会や県障害者スポーツ協会と連携し、高齢者や障害者等のスポーツ活動、健康増進への取組。
- ・様々な県の研修会に出席し、当館が連携・協力することにより、地域貢献できることはないか研修している。
- ・子育て支援事業によるキッズルームの開設、親子教室への講師派遣や託児付き教室の実施。
- ・子育て支援での小学校、各市町村の保育園等の親子教室に出張した。(8団体、延べ450人)

⑤市民との連携

- ・高齢者生きがいづくりの一環として、スポーツ教室やボランティアリーダー、文化教室の講師として協力いただき、多くの人が参加し、楽しんでいる。また広報、イベント等でも協力して頂き、教室参加者からも好評。
- ・一坪ボランティアによる協力もあり、玄関入り口右側に季節の花が咲き、好評。その他は職員で環境整備。(種、苗等は全て地域の皆さんから頂いたもの)
- ・「軒下セール」をイベントと同時に開催。自分の家で使わないがまだ使える物を他の人に無料で提供、必要なものが手に入るのでお互いに助かると好評。
- ・公民館等のサロン継続のための指導協力。
- ・親子の絆・地域交流ラジオ体操に場の提供。
- ・地区子供会、町内会活動等に協力。

⑥環境配慮活動

- ・TEAS(鳥取県版環境管理システム)を遵守し、施設運営。
- ・当館独自のシュレッダー粉砕紙を花壇に蒔き、雑草を防ぎ、水の節減を図る。関連の県体協施設とも連携。
- ・ペットボトルのふたを回収し再資源化材料として、提供。
- ・テニスボールを回収し、学校の机、椅子の足にかぶせ、カバーにすることで動作時の音を無くし、聴覚障がい児童への影響を軽減するために提供。
- ・施設利用者に積極的に環境保全に関わってもらえるよう「アイドリングストップ」「ゴミ削減」等のお願い、協力の看板、チラシを作成し配布。
- ・リユースとして軒下セールを実施。
- ・エコガーデニングで植栽ごみを花壇でリユース。
- ・鳥取県環境学術振興事業「鳥取県の高等学校におけるTEASの実態調査」にも当館の「環境インテリア」の写真が掲載されている。

⑦AED(自動体外式除細動器)の管理

- ・すべての職員が事故に対応できるよう、AED普通救命講習Ⅱを修了し、資格を得る。
- ・スポーツ教室時に参加者と協力して、AEDの訓練を実施。
- ・連絡後1分以内にAEDの持参可能な体制をとった。
- ・救急処置(AED・心肺蘇生法の図解)を自由に持ち帰ることができるようにして普及、啓蒙。
- ・毎朝職員によるAEDバッテリーの確認をチェック表に記入。

⑧開館時間と休館日の変更

- ・21年度より継続中の、休館日を年末年始のみとし、併せて開館時間を大会等の時間に合わせ早朝開館を柔軟に対応したことにより、利用者から好評であった。

⑨外部評価委員会

- ・24年3月19日に鳥取県立倉吉体育文化会館外部評価委員会を開催し、要望・意見等をくみ上げた。

〔現在、苦慮している事項〕 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

- ・より一層の利用者数及び収入の増加、支出の削減を目指すとともに利用者に即したイベントやスポーツ教室の企画充実に努める。また、職員による出張指導サービスや地域との連携拡大に努める。
- ・地域や関係機関とうまく連携ができていくが、今後も連携や交流を拡げていく。
- ・障がい者スポーツ指導員（初級・中級）を始めとした資格取得により、職員の資質向上を目指していく。
- ・愛サポーター・認知症サポーターを全員取得し、ホスピタリティーある接遇に務めている。
- ・安全管理や豪雨、竜巻等にも対応して利用者の安全に努める。

9 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	A	○各種点検業務、機械警備業務、清掃委託業務について、業者と委託契約を締結し適切に実施している。 ○職員が巡回し、危険箇所等の確認し、修繕の必要な箇所があった場合には迅速に対応している。 ○職員による草刈りや地域との連携による樹木剪定などで経費節減に努めている。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免	B	○より多くの方々に利用していただくために、利用の調整を行い、円滑に運営している。 ○利用料徴収等について規程に従い適正に行われている。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	B	○受付窓口での案内をはじめ、利用者へ積極的に声をかけ、利用者が親しみやすく、かつ、利用しやすいよう心がけている。
〔利用者サービス〕 ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応	A	○利用者の利便性を考慮し休館日を変更したり、各大会等の開催時間によって開館時間を柔軟に変更している。 ○各種のイベントを計画したり、開催することをホームページ等で周知している。 ○アンケートにより利用者からの意見を把握し、管理運営に取り入れている。 ○地域の住民と一体となって施設運営をしている。（相互協力関係） ○廃テニスボールの机脚カバーでの再利用等積極的に環境配慮活動に取り組んでいる。
〔収入支出の状況〕	B	○地域と密着したスポーツ教室及び文化教室をはじめ、各種教室の拡充やイベントの開催等により収入の確保に努めている。 ○各種教室の拡充など積極的な取組により、事業収入の促進に努めている。 ○外部への委託業務において、5か年契約の制度や指名競争入札等を積極的に導入し、経費の節減に努めている。
〔職員の配置〕	B	○適切な管理運営を行うにあたって、適正な人員配置がされている。
総 括	B	○指定管理者制度導入後、イベントの拡充、外部委託での経費の節減、利用者からの意見反映、利用者の利便性の確保を図っており、適切な管理運営を行っている。

《評価指標》 A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

B：おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。

C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。

D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。