

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	西湘地区体育センター		
所在地	小田原市西酒匂1丁目1番26号		
サイトURL	http://www.bsc-buddysisetu.jp/		
根拠条例	神奈川県立体育センター及び神奈川県立西湘地区体育センターに関する条例		
設置目的(設置時期)	体育の振興を図り、県民の心身の健全な発達に寄与するため(昭和57年4月)		
指定管理者名	BSC・三洋装備グループ		
指定期間	平成27年4月1日～32年3月31日	施設所管課	スポーツ課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>提案に基づく開場日の拡大や利用を促進するための効果的な自主事業を実施することにより利用者数を伸ばすなどの成果を上げた。利用状況の評価結果がA評価、利用者の満足度の評価結果がB評価、収支状況の評価結果がA評価となったことから、平成27年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、事業計画に掲げた取組を継続するとともに、自主事業を効果的に組み合わせた取組をより一層強化し、利用者からの要望を踏まえた事業を展開することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努め、更なるスポーツの振興を図ってもらいたい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づく開場日の拡大や利用を促進するための効果的な自主事業等の事業を実施することにより、着実な利用者増に結び付ける実績をあげた。維持管理業務については、利用者の怪我や事故防止を図るため、傷んだテニスコートの人工芝4面を指定管理者が費用を負担して再整備(人工芝の張替え修繕)し、安心して利用できる環境を整えたことは評価に値する。また、施設利用者に対して適正な指導やサポートを実施することで、利用者が安全かつ安心して利用できる環境整備に注力するなど、利用者ニーズに即応した施設運営を行い、事業計画書の内容どおりの取組を実施した。</p> <p>◆利用状況 平日における利用者の増加や近隣の各種学校への広報活動に積極的に取組んだ結果、利用者数が目標達成率で6.3%のプラスとなった。また、対前年度比でも、6.6%のプラス(対前年度比8,911人の利用者数増加)となった。</p> <p>◆利用者の満足度 9月と翌年3月に実施し、上位2段階の回答割合が66.7%となったためB評価となった。回収率は、利用者の協力により80.0%と高くなった。上位2段階の回答割合こそ66.7%と伸び悩んでいるが、アンケートの配布数と回収数はこれまでの指定期間を通じて最高値を記録するなど、幅広い利用者からの声を汲み取る姿勢は評価できる。今後は、聴取した利用者の声を踏まえ、改善に向けて取り組んでほしい。</p> <p>◆収支状況 目標としていた利用料金収入は僅かに達成できなかった。しかしながら、経費節減による支出の抑制に努めた結果、収支差額は1,109千円のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 体育館等の施設や用具の経年劣化、老朽化による故障、破損に関する要望など指定管理者に起因しない要望が多数寄せられたが、利用者には不便が無いように職員による事前点検回数を増やしたり、簡易的な修繕を施すなど、適切な対応に努めている。</p> <p>◆事故・不祥事等 定期的な施設巡回によるセキュリティーの強化と事故の未然防止対策として、利用者に対する一言運動や看板等による注意喚起を行うなど積極的な取組を行った結果、事故や大きな怪我は発生しなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 なお、平成27年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、事業計画に掲げた取組を継続するとともに、自主事業を効果的に組み合わせた取組をより一層強化し、利用者からの要望を踏まえた事業を展開することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努めてもらいたい。</p>

3項目評価	<p>S:極めて良好 A:良好 B:一部改善が必要 C:抜本的な改善が必要</p> <p>※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう</p>
A	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	平成27年4月22日	
	平成27年6月30日	
	平成27年9月15日	
	平成27年11月20日 平成28年2月17日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
テニスコート4面の傷んだ人工芝の張替え改修工事を行い、利用者サービスの向上を図る。	提案どおり、テニスコート4面の人工芝の張替え改修工事を指定管理者が無償で行った。	テニスコートの人工芝の張替えは長年の課題であったことから、利用者大変喜ばれている。
現行の条例に定める休場日の設定《月曜日(休日を除く)、休日の翌日(土・日・休日を除く)、年末年始》を、月に一度(毎月第4月曜日のみ休場(年末年始を除く))に変更して開場日を拡大し、利用者サービスの向上を図る。	提案どおり、休場日を毎月第4月曜日のみとすることにより、利用可能日の拡大を図った。 平成27年度は、年間の利用可能日を39日拡大した。 ※月曜日の利用者数は9,545名となり、平成24年度比で11%増加	
現行の条例に定めるテニスコートの利用時間の設定について、6月～9月の開場時間を午前8時に変更し、利用者サービスの向上と利用者数の増加を図る。	提案どおり、開場時間を午前8時に変更実施した。利用拡大日数及び時間は、118日、118時間となった。	テニスコートは、平日における利用が伸びないため、利用者増のための工夫が必要である。
ISO9001に準じた環境活動を推進する。	施設利用者に対する環境配慮への協力のお願として「アイドリングストップ運動」、「ごみの持ち帰り運動」、「節電の推進」、「リサイクル活動」などを行った。 掲示板、プリントなどで周知を図り、職員からの声掛けを実施した。	
屋内外の施設利用者のケガや事故防止を図るため、適正な指導やサポートを実施する。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対して、口頭、貼り紙などで準備運動の啓発を行った。 気温や湿度が高い時は、必要に応じて利用者に注意を呼びかけた。また、屋外利用での天候の急変にも注意を払った。 トレーニング室の利用者に対しては、初心者講習を受講してもらい、器具の安全な利用方法や個人の目的に合った無理のないトレーニング方法を提供した。 	
防災について、発生時に被害を最小限にとどめる対応に重点を置き、人命を第一とした防災計画を確立する。	<ul style="list-style-type: none"> 巡回によるセキュリティの強化を実施するとともに、機械警備と職員巡回警備を組み合わせを行った。 警備業務のノウハウを用いた「危機管理マニュアル」を策定し、当該マニュアルに基づく研修・訓練を実施した。 「自衛消防隊」の編成により災害時に迅速かつ的確に対応できる環境を整えた。 全職員による定期的な防災訓練を年3回実施した。 	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
基本協定書の規定に基づき、スポーツプログラム（教室）及びイベントを実施し利用者サービスの向上を図る。	幼児から高齢者を対象とした教室及びイベントを実施した。結果（延べ人数）としては、スポーツ教室：540名、未就園児教室：370名、ダンス教室：36名、かけっこ：264名、シルバー教室：269名、フラダンス：288名、空手：762名、シニア健康体操：318名、キッズフェスタ：196名、ニコニコフェスタ：145名 延べ参加者は、3,188名と多くの方が参加された。
基本協定書の規定に基づき、カルチャープログラム（教室）を実施し利用者サービスの向上を図る。	精神的な健康維持としてカルチャープログラム（教室）を実施した。 書道教室 104名 華道教室 102名 延べ参加者数は、206名で高齢者や運動の不自由な方など多くの方が参加した。

5. 利用状況

評価	《評価の目安》
A	目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	134,069	135,662	144,573
対前年度比		101.2%	106.6%
目標値	117,400	129,140	135,948
目標達成率	114.2%	105.1%	106.3%

目標値の設定根拠： 平成24年度利用人数に対し4%増の人数

利用者数の算出方法（対象）： 各施設の利用票の人数（利用者）*来館者は含まない

[参考：最大利用可能人数/年] ※利用種目、時間、流動人数など条件により異なり算出不可

					合計
定員					
年間利用可能日数					
最大人数※	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
B	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年間2回を9月と翌年3月に調査	協定に定めた年間2回を9月と翌年3月に実施した。結果として、「ふつう」の値が「満足」の値に移行したもので、テニスコートの改修、利用者目線での施設利用法や接客対応が高く評価されたもの思料される。

[施設としての総合的評価]

質問内容 施設管理に対する満足度について該当する印象に○を付けてください（総合評価）。

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 826 / 1033 = 80.0%

配布(サンプル)対象 施設の利用者

	満足	どちらか といえば 満足	ふつう	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答が あった 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	204	339	239	28	4	814	・テニスコートがきれいになってとてもうれしいです。 ・トイレを洋式化してほしい。 ・体育館に大きな時計がほしい。
回答率	25.1%	41.6%	29.4%	3.4%	0.5%		
前年度の 回答数	72	244	162	35	9	522	
前年度回答率	13.8%	46.7%	31.0%	6.7%	1.7%		
回答率の 対前年度比	181.7%	89.1%	94.6%	51.3%	29%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 施設管理に対する満足度について該当する印象に○を付けてください（接客対応）。

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 826 / 1033 = 80.0%

配布(サンプル)対象 施設の利用者

	満足	どちらか といえば 満足	ふつう	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答が あった 場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	332	348	134	7	1	822	・スタッフの皆さんがとても元気で明るく最高だと思います。 ・予約、電話対応をもっと多くしてほしい。
回答率	40.4%	42.3%	16.3%	0.9%	0.1%		
前年度の 回答数	162	251	127	3	3	546	
前年度回答率	29.7%	46.0%	23.3%	0.5%	0.5%		
回答率の 対前年度比	136.1%	92.1%	70.1%	155.0%	22.1%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		件		
		件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。