

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立スポーツ会館		
所在地	横浜市神奈川区三ツ沢西町3番1号		
サイトURL	http://www.sports-kanagawa.com/works/kaikan.php		
根拠条例	神奈川県立スポーツ会館条例		
設置目的(設置時期)	スポーツの振興を図り、県民の心身の健全な発達に寄与するため(昭和43年1月)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県体育協会		
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>提案に基づく開館日の拡大や誰もが参加しやすい様々なスポーツ教室の開催等の取組を行った結果、利用状況の評価がB評価、利用者の満足度の評価がS評価、収支状況の評価がB評価となったことから、平成28年度の3項目評価はA評価とした。次年度は、広報やイベント等の告知方法を工夫するとともに、利用者から好評を得ているスポーツ教室等の取組を拡充したり、利用者からの要望を踏まえたイベントを企画・運営する等、リピーターはもとより新規の利用者層を開拓することにより、更なる利用者数の増加と利用者満足度の向上を図ってみたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆管理運営等の状況 提案に基づく開館日の拡大(平成28年度3月4日開館)や誰もが参加しやすい各種スポーツ教室、カルチャー教室の開催を通じて、利用者の拡大を図った。また、維持管理業務についても、体育館、多目的室、会議室の利用者の怪我や事故防止を図るため、適切な指導やサポートを実施した。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、常に利用者目線に立った施設運営を行い、事業計画書の内容どおりの取組を実施した。 ◆利用状況 利用者数が目標達成率96.4%となり、B評価となったが、多様なメニュー構成によるスポーツ教室等が好評を博していることから、前年度対比では利用者数が2.9%(対前年度比1,249人の利用者数増加)のプラスとなった。 ◆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97.7%となり、S評価となった。利用者に対するアンケート協力の呼び掛けに努めた結果、回収率は、99%と高くなった。 ◆収支状況 前年度対比で27千円の指定管理料が削減する予定となっており、利用料金収入も前年度比で9千円増えたものの大幅な増には繋がらなかった。経費節減には努めたものの、利用者の増加に比例して光熱費、消耗品費等が当初予算に比べ増大した影響から、収支差額は205千円のマイナスとなったため、B評価となった。 ◆苦情・要望等 アンケート調査等で施設の経年劣化に伴う空調機器に関する要望など指定管理者に起因しない要望が寄せられたが、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、適切な対応に努めた。 ◆事故・不祥事等 職員による日常の施設点検業務を着実にを行い、安全な施設運営に努めた結果、事故や大きな怪我は発生しなかった。 ◆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。 ◆その他 なお、平成28年度の3項目評価はA評価とした。次年度は、広報やイベント等の告知方法を工夫するとともに、利用者から好評を得ているスポーツ教室等の取組を拡充したり、利用者からの要望を踏まえたイベントを企画・運営する等、リピーターはもとより新規の利用者層を開拓することにより、更なる利用者数の増加と利用者満足度の向上を図ってみたい。 	
3項目評価	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 ※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
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28年4月27日 平成28年11月2日 平成29年2月8日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有 <input checked="" type="radio"/> 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
年末年始、施設点検日（原則月1回）を除く、原則無休による開館日の拡大 ※条例に定める休館日：月曜日（休日を除く）、休日の翌日（土・日・休日を除く）、年末年始	提案どおり、開館日を40日拡大 4月4・11・25日 5月2・6・9・23・30日 6月6・13・27日 7月4・19・25日 8月1・8・12・22・29日 9月12・20・23日 10月3・11・24・31日 11月4・7・24・28日 12月5・12・26日 1月10・23・30日 2月6・13・27日 3月21日	
人材育成（職員育成・研修）	利用者サービスの向上に資するため、各種研修会を実施した。 第1回：平成28年9月1日 かながわシェイクアウト並びに避難経路等確認 第2回平成28年11月29日 スポーツ施設における障害への理解促進講習会への参加 その他、ノロウイルス対策で消毒液の作り方、処理・消毒方法について研修	
施設の維持・管理について	経年劣化による故障・修理の必要な箇所が増えているため、日常の施設点検業務を着実にを行い、安全な施設運営に努めた。	
スポーツ教室の開催(自主事業)	硬式卓球 3期 92名 ラージ卓球 3期 70名 ダンススポーツ(2クラス) 3期 92名 幼児体操(3クラス) 3期 153名 幼児体操(夏休み) 1期 23名 小学生体操(夏休み) 1期 30名 ストレッチ体操 年8回 35名 ヨーガ 3期 58名 アロマヨーガ 3期 36名 ヨーガ(夏) 1期 28名 ナイトヨーガ 3期 63名 ナイトヨーガ(夏) 1期 22名 ジュニアテニス(6クラス) 3期 235名 ジュニアテニス(夏) 1期 53名 親子英語リトミック 3期 136名 英会話 3期 52名 トレーナー研修会 3期 46名 スポーツに関する講演会 1回 69名 健康体力アップ 3期 58名	
スポーツ指導員養成・育成講習会の開催 及び生涯スポーツ研修セミナーの開催(自主事業)	○日本体育協会公認スポーツ指導員養成講習会 1講座 卓球競技 参加者 27名 ○生涯スポーツ研修セミナー 救急法講習会 参加者 18名	
外部諸機関との連携	○スポーツ教室は、大学・本会加盟団体より一部講師派遣等協力を得て開催。 ○スポーツ指導員養成講習会は、神奈川県卓球協会の協力を得て開催。 ○救急法講習会は、日本赤十字社神奈川県支部より指導者派遣等協力を得て開催。	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
4. 管理運営等の状況（スポーツ教室の開催、スポーツ指導員養成・育成講習会の開催及び生涯スポーツ研修セミナーの開催） のとおり	同左

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 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。
B	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	43,043	43,101	44,350
対前年度比		100.1%	102.9%
目標値	46,000	46,000	46,000
目標達成率	93.6%	93.7%	96.4%

目標値の設定根拠： 過去数年間の利用者を参考に算定し決定

利用者数の算出方法（対象）： 団体は利用報告書に人数を記載、
個人利用は利用申込書で人数を確認

[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	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》
S	「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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う

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、昨年と同程度の回答数を得ているが、引き続き、利用者とのコミュニケーションを積極的に図っていきたい。

[サービス内容の総合的評価]

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 窓口で配架、利用者等に直接配布 回収数/配布数 406 / 410 = 99.0%

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	普通	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
サービス内容の総合的評価の回答数	77	305	/	9		391	・利用させてもらっているだけで有難い…といった感があります。
回答率	19.7%	78.0%	/	2.3%			
前年度の回答数	78	200	121	8	0	407	
前年度回答率	19.2%	49.1%	29.7%	2.0%			
回答率の対前年度比	102.8%	158.7%	/	117.1%	0.0%		

(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 窓口で配架、利用者等に直接配布 回収数/配布数 406 / 410 = 99.0%

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	普通	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	124	276	/	5	1	406	・職員のあいさつが明るくよかった。 ・職員の対応がちょっと怖い時がある。頭ごなしに言わないでほしい。
回答率	30.5%	68.0%	/	1.2%	0.2%		
前年度の回答数	130	152	123	5	1	411	
前年度回答率	31.6%	37.0%	29.9%	1.2%	0.2%		
回答率の対前年度比	96.6%	183.8%	/	101.2%	101.2%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

7. 収支状況

評価	B	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計/支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B (概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳		支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	21,932	2,500			24,432	24,432	0	100.00%
	決算	21,932	2,650			24,582	24,456	126	100.52%
前年度	当初予算	18,390	2,497			20,887	20,887	0	100.00%
	決算	18,390	2,568			20,958	21,068	-110	99.48%
28年度	当初予算	18,363	2,505			20,868	20,868	0	100.00%
	決算	18,363	2,577			20,940	21,145	-205	99.03%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円)
 28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 300千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	1 件	高齢者の方から、更衣室に椅子が欲しいと要望があった。	椅子を男女更衣室に各2脚設置した。
職員対応	件		
事業内容	件		
その他	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	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
特にありませんでした。	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。