

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立西湘スポーツセンター		
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	神奈川県立スポーツセンター及び神奈川県立西湘スポーツセンター条例		
設置目的(設置時期)	スポーツを推進し、県民の誰もが生涯にわたりスポーツを楽しみ、県民の心身の健全な発達、健康で明るく豊かな生活及び活力ある地域社会の実現に寄与するため(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	R2.4.1～R7.3.31 (2020年) (2025年)	施設所管課 (事務所)	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>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>提案に基づき、開場日の拡大や定期的な施設情報の広報を行ったほか、効果的に利用者の利用促進を図るため、恒例化してきた自主事業を継続して実施するように企画したが、新型コロナウイルス感染症防止対策により施設利用停止をしたため、利用者は減少した。</p> <p>また、施設・設備の経年劣化に伴う破損や故障はあったが、巡回や点検等を重視し早めに対応するなど、利用者への配慮を欠かさず行ったことにより、事故はなかった。</p> <p>利用状況の評価は新型コロナウイルス感染症の影響でC評価であったが、利用者の満足度がS評価、収支状況がS評価となったことから、令和2年度の3項目評価についてはB評価としたが、新型コロナウイルス感染症対策防止の観点で利用停止した影響であり一時的なものであると考える。</p> <p>今後は、事業計画に掲げた取組を滞りなく継続するとともに、自主事業の効果的な展開や利用者要望への対応の拡充などにより、利用者数の拡大を目指し、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 提案に基づき、開場日及び時間の拡大を継続実施するとともに、利用促進を図るための自主事業も継続して実施した。精神的な健康維持としてのプログラム、太極拳、ヨガ教室を企画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として施設使用停止などを行った関係で昨年度から参加者は大幅に減少した。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、事前の施設環境整備に努めた。施設利用者に対しては適正な指導やサポートを実施することで、利用者が安全に安心して利用できる環境整備に注力した。また、利用者ニーズに即応した施設運営を心がけた取組を実施した。</p> <p>◆利用状況 利用者数は122,162人で、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として施設使用停止期間(4月～6月、2月1～7日、3月1～7日)及び原則利用休止期間(1月12日～31日、2月8～28日、3月8～31日)があり、前年度より利用者数は減少したため、C評価とした。今回は新型コロナ感染症拡大防止対策で施設利用を停止したことが主な要因であるため、この結果になったことは致し方ないとする。</p> <p>◆利用者の満足度 10月と翌年3月に実施し、上位2段階の回答割合が95.6%となったため、S評価とした。非常に高い評価を得ており、利用者へ管理者の日頃の取組が理解された結果であると考えられる。利用者の高い評価は期待の表れととらえ、今後も幅広い利用者からの声を汲み取り、更なるサービス・改善に向けて努めていくよう期待する。</p> <p>◆収支状況 目標としていた利用料金収入は新型コロナウイルス感染拡大防止対策の影響で目標額を大きく下回り、同様に支出についても予算を下回ったが、県との協議により指定管理料が増額され、結果として全体の収支比率が105.24%となったため、S評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 体育館やテニス練習コート等の施設や用具の経年劣化、また老朽化による故障、破損等指定管理者に起因しない要望などが多数寄せられた。管理者としては、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、利用者にとって不便が無いように努めた。</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>

◆その他 なお、令和2年度の3項目評価についてはB評価としているが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の観点で利用停止した影響であり一時的なものであると考える。今後は、事業計画に掲げた取組を滞りなく実施し、効果的な自主事業を組み合わせることにより、多様な利用者の拡大を目指し、利用者の要望を汲み取り、一層利用者の満足度を上げるような取組を行い、更なるスポーツの振興を図ってもらいたい。	
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
B	

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
	令和2年6月16日 令和2年11月26日 令和3年2月13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]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
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、年間の利用可能日を40日拡大する準備を行ったが、新型コロナウイルス感染症予防対策による臨時休館等により28日間となった。 ※月曜日の利用者数は9,841名となり、昨年度比では、4,139人、約29.6%減少した。	月曜日利用が定着。引き続き利用者へのサービスの向上を図る。 年間を通して新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、利用停止期間があった。
現行の条例に定める予約システムから予約する施設の利用時間の設定について、土日祭日の開場時間を午前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時で準備実施した。利用拡大日数及び時間は、116日、116時間の予定が臨時休館等により、82日、82時間に減少した。	年間を通して新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、利用停止期間があった。
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6～9月の開場時間を午前8時で準備した。6月中臨時休館実施となったため、利用拡大日数及び時間は、89日、89時間となった。	年間を通して平日の利用が少なかった。
広報活動により施設に関する情報などを発信して施設のアピールを図る。	提案どおり施設に関する情報を、掲示板・広報誌、地域回覧冊子・小田原市情報サイト・ホームページ・スタッフブログなどで定期的に発信しアピールに努めた。	施設などに関する問い合わせが増加している。

新型コロナウイルス感染予防対策について	施設を開場することについて、施設利用制限(ガイドライン)の作成、利用者のガイドライン遵守の徹底、県ラインコロナシステム登録等を実施して感染対策に努めた。	
ISO14001に準じた環境活動を推進する。	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者に対する環境配慮への協力をお願いとして「アイドリングストップ運動」「ごみの持ち帰り運動」「節電、節水の推進」「リサイクル活動」などを図った。 ・掲示板、プリントなどで周知を図り、職員からの声掛けを年間を通して実施した。 	
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"> ・利用者が安全に安心して施設を利用できる環境整備に努めた。 ・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、利用者に熱中症への注意を呼びかけた。また、屋外利用での雷雨など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。 	年間を通して新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、利用停止期間があった。
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ー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。 	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>基本協定書の規定に基づき、スポーツプログラム（教室）及びスポーツイベントを実施し利用者サービスの向上を図った。</p>	<p>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。 シニア健康体操 37名 テニス教室 141名 空手教室 852名 キッズフェスタ 中止 ニコニコフェスタ 中止 運動まつり 233名 ファン・スポーツ・タイム 678名 延べ総参加者数は、1,941名と多くの方が参加した。</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、4月1日～8月31日、1月12日～3月31日の期間は中止とした。</p>
<p>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った。</p>	<p>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 41名 華道教室 42名 太極拳教室 134名 ヨガ教室 195名 延べ総参加者数は、412名で高齢者や運動の不自由な方、また体力の無い方など多くの方が参加した。</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、4月1日～8月31日、1月12日～3月31日の期間は中止とした。</p>

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	149,532	140,504	122,162
対前年度比		94.0%	86.9%
目標値	144,000	145,000	157,500
目標達成率	103.8%	96.9%	77.6%

目標値の設定根拠： 令和5年度までに平成30年度利用者数に対して20%増の人数（15万人×1.2=18万人）で設定

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

※ 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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う臨時休館等（4月～6月、2月1日～7日、3月1日～7日）及びリバウンド防止・まん延防止等の原則利用休止期間（1月12日～3月31日）に伴い利用者は減少した。特に4月～6月分で前年比△37,847人となった。

②令和2年度の対応状況

- ・ 県と協議しながら施設利用制限(利用ガイドライン)を作成した。利用者には施設を利用するためにはガイドラインを遵守することをお願いした。
- ・ 施設利用のガイドラインの案内は、施設HP・チラシ・ポスター・職員口頭等で随時説明し理解と協力を求めた。
- ・ 神奈川県ラインコロナお知らせシステムに登録し感染症対策に取り組んでいる事をアピールした。
- ・ 利用ガイドラインとして施設利用人数の制限の徹底を図った。
- ・ 入場時のマスク着用・手指消毒徹底の為、アルコール消毒液器具設置やマスクの用意をした。
- ・ 非接触体温計やAI顔認識温度検知カメラ等で入場時の体温測定を実施した。
- ・ 利用前に体調チェック票（個人・団体）の提出をお願いし、徹底した。
- ・ 体育館・会議室・ロビー・通路等にはサーキュレーターや業務用扇風機を設置し換気対策に努めた。
- ・ 共有備品等を使用する箇所には消毒液を用意し、使用後は消毒をするよう指示をした。
- ・ 感染防止のポスターを施設内外に掲示し、ソーシャルディスタンス・密の回避・接触・声援・歓声等の注意喚起を行った。
- ・ 職員に対しても、出勤時の体温計測体調チェックを実施している。
- ・ 自主事業（教室）については、施設再開の2カ月後から定員を半分にしていた。また、不特定多数の方が集まるイベントについては開催を自粛した。

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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

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回実施する。	接客対応が高く評価され、上位2項目の満足度割合が95.6%となった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設の管理運営全般に関する総合評価について該当する印象に○を付けてください。

実施した調査の配布方法 受付にて直接配布 回収数/配布数 508 / 596 = 85.2%

配布(サンプル)対象 施設利用者（通常利用の団体個人）*大会利用は配布しない

	満足	どちらか といえば 満足	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	161	318	21	1	501	・掃除、器具の管理が行き届いているなど、職員対応の良さが評価された。 ・施設及び設備の老朽化に伴う使用上の危険性の増加が不満の対象になった。
回答率	32.1%	63.5%	4.2%	0.2%		
前年度の回答数	78	298	34	1	411	
前年度回答率	19.0%	72.5%	8.3%	0.2%		
回答率の対前年度比	169.3%	87.5%	50.7%	82.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 ー
②令和2年度の対応状況 ー

7. 収支状況

評価	《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
S	

[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	その他収入の主な内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算	17,403	9,273			26,676	26,676	0	
	決算	17,403	9,095			26,498	25,842	656	102.54%
前年度	当初予算	17,816	9,429			27,245	27,245	0	
	決算	17,816	8,590			26,406	25,629	777	103.03%
令和2年度	当初予算	18,010	8,971	125	自販機	27,106	27,106	0	
	決算	21,282	4,688	98	自販機	26,068	24,771	1,297	105.24%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

【収支差額の前年度比較(影響額)】

通年での比較：2,752(千円)

- ・前年度(令和元年度)収支差額：777(千円) 参考：収入決算 26,406(千円)
 - ・今年度(令和2年度)収支差額：△1,975(千円) 参考：収入決算 22,796(千円)
- *指定管理料の増額を除いた額

緊急事態宣言期間(4～6月)での比較：1,498(千円)

- ・令和元年4月：449(千円) 令和2年4月：△274(千円) 差額4月：723(千円)
- ・令和元年5月：201(千円) 令和2年5月：△204(千円) 差額5月：405(千円)
- ・令和元年6月：94(千円) 令和2年6月：△276(千円) 差額6月：370(千円)

②令和2年度の対応状況

【県との協議により指定管理料を増額】

- 臨時閉館の影響額(2,067千円)
- 国の感染症対策費(1,205千円)
- ・感染予防対策備品(サーキュレーター、業務用扇風機、AI顔認識温度検知カメラ、非接触体温計、パルスオキシメーター、長机、ベンチ、ディスペンサー等)の購入
- ・備品等を設置するための電気工事や設置作業
- ・感染防止対策に伴う消耗品(マスク、アルコール消毒液、ハンドソープ等)の購入

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	要望	1 件	施設内の木が高く伸びたことで、近隣住民から日当たりが悪くなったため剪定するよう要望を受けた。	安全面（台風や荒天で高木の倒木の恐れ）も考慮し、令和3年1月に高木の剪定を実施した。
		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 該当なし

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）
	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・不祥事につい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。