

### ・備品等の保守管理業務

備品等の管理は、物品管理簿で管理するとともに、公認スポーツ施設管理士の有資格者が中心となり館内・外を巡視する際に利用様の安全を確保し、次のとおり措置を講じます。

項目	措置内容
体育備品(消耗品の物品含む)の保守管理	破損、不具合等を発見した場合には直ちに使用を停止する措置を取り、県に報告いたします。
重要物品	会館の運営に支障をきたさないよう保守点検を行い、破損、不具合等が生じた場合は直ちに県に報告いたします。

点検、清掃に際しては、利用者様の利用の妨げにならないように行います。

### ・備品等管理報告

管理備品については、現在高と照合し毎年度末に報告いたします。また、新規購入などに伴う管理備品の処分については、事前に県の承認を得るとともに、処分等に係る費用については、当協会が負担いたします。

### ○ 受付業務

こどもから高齢者まで、様々な利用者様に対して、全職員が笑顔であいさつしお迎えするとともに、利用者様の気持ちになった**親切で丁寧な窓口対応**をします。また、窓口で取扱う利用料金は、神奈川県立スポーツ会館指定管理業務基準に則り、徴収及び管理をします。さらに、キャッシュレス決済端末を導入しているため、引き続き利用者様の**ニーズに合わせた支払方法が選択**できるように対応します。

窓口は、スポーツ会館のファーストインプレッションとなりますので、利用者様に不信感を与えないよう万全を期します。電話対応では、顔が見えない中での対応となるため、細心の注意を図り、窓口以上の親切で丁寧な対応をしてまいります。

### ○ 保安警備業務

夜間及び休館日の警備については、警備会社に業務委託して保安を確保するとともに利用者様の安全、財産の保全を図るため、次のとおり保安警備を行います。

職員が適宜、館内を巡視し、利用者様を事故、災害及び犯罪等から守り、安全を確保します。

体育館、多目的室及び会議室の利用予定表等を基に受付で入退出者等を適切に確認します。

### ○ 留意事項

利用者様の健康を配慮し、神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例を遵守し、**敷地内を全面禁煙**といたします。

## (2) 事故・災害等に対する施設保全や報告体制についての考え方（開館時間外も含む）

### ○ 事故に対する施設保全

スポーツ会館は、地上3階、地下1階の構造であることから、**利用者様の安全確保を第一**に考え動線となるエントランス周りのもとより、エレベーターや階段、手すり等の日常チェックを行い、異常が感じられたら即座に対応し、施設保全に努めます。

また、体育備品については、破損、不具合等を発見した場合には直ちに使用を停止するなどの措置を取ります。緊急性を要するものは、県に報告し、指示に従います。

### ○ 火災に対する施設保全

防火管理者を置き、防火区画の確認などの防火管理上の業務を行うとともに、防火扉や防火シャッターの可動確認や可動に支障のある物品が置かれていないかを日々点検します。また、体育館等に設置されている排煙窓の操作方法や動作確認を日ごろから点検し、火災報知機などは、有資格者による点検を実施します。

### ○ 地震に対する施設保全

外壁の目視点検などを行うとともに、倒れやすい物品は予め金具などで転倒防止措置を、体育備品についても、利用の際の出し入れに支障の無いように転倒防止措置を講じます。大規模地震の発生後には、構造体の異常や各種設備の異常確認を目視、聴診による臨時点検を行います。

なお、大規模地震の発生後は余震の恐れがありますので、安全を十分に確認したうえで、実施します。

### ○ 防災備蓄品

緊急事態発生時にスポーツ会館の利用者様が帰宅困難となったときのために、防災備蓄品として、水や乾パン、乾燥米などの食料のほか、毛布、簡易トイレなどを備蓄します。また、**横浜市地域防災計画に定める補充的避難所**と指定されていることや東京ガスの**都市ガス応急災害復旧活動拠点**にも指定されているため、緊急時には県や市の指示に従い対応していきます。

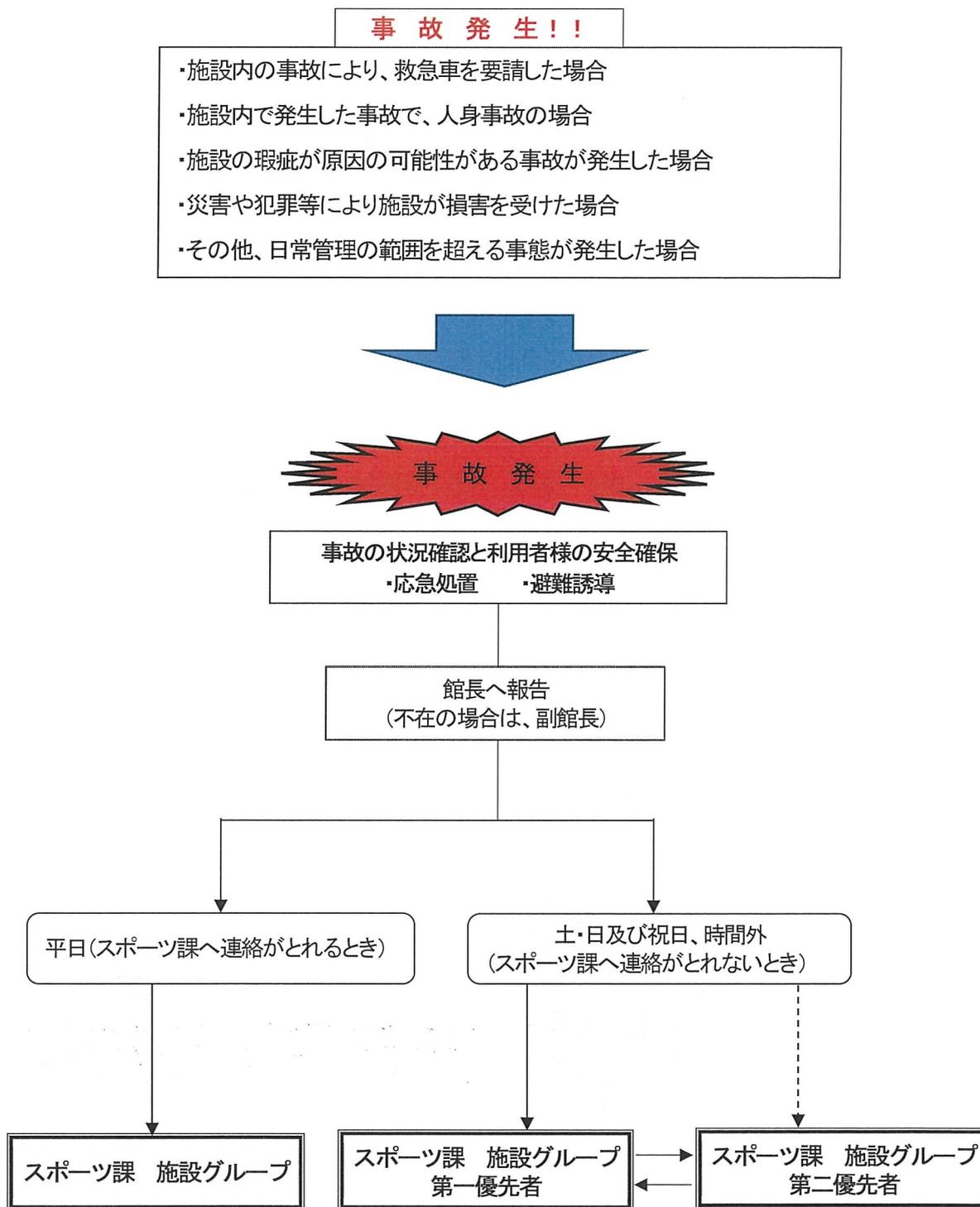


スポーツ会館にある備蓄品

### ○ 救命訓練・防災訓練・消防訓練

所轄消防署である神奈川消防署片倉消防出張所の所長を講師として招聘し、救命訓練・防災訓練・消防訓練を年1回実施し、緊急時に全職員が迅速に対応できるように努めます。

○ 災害・事故等発生時の報告体制



※ 土・日及び祝日、時間外は、スポーツ課施設グループ「第一優先者」に一報を入れます。  
(第一優先者に連絡が取れない場合は、第二優先者に連絡します。)

# I サービスの向上

## 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

### 利用促進の取組

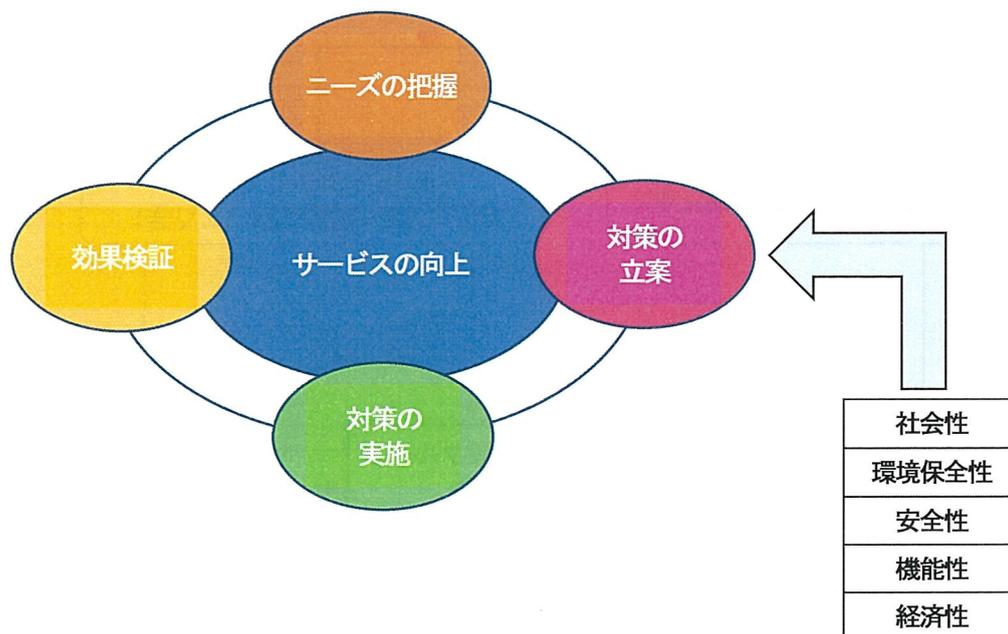
#### (1) より多くの利用を図るために実施するスポーツ振興に関する取組の実施方法、内容等

当協会は、スポーツ会館の指定管理者として4期18年の実績により地域住民が主体となって運営している地域スポーツクラブや当協会の加盟団体の協力を得ながら、施設運営に取り組むとともにスポーツ&カルチャー教室や指導者研修会等を開催し県民の皆様に提供してまいりました。

第5期目は、今まで培った関係団体との信頼関係や加盟団体とのさらなる連携により、県民の皆様が安心してスポーツに親しめるよう**クオリティーの高い施設運営**と**ニーズに対応したスポーツ&カルチャー教室**等の自主事業を展開してまいります。

#### ○ 現状の把握について

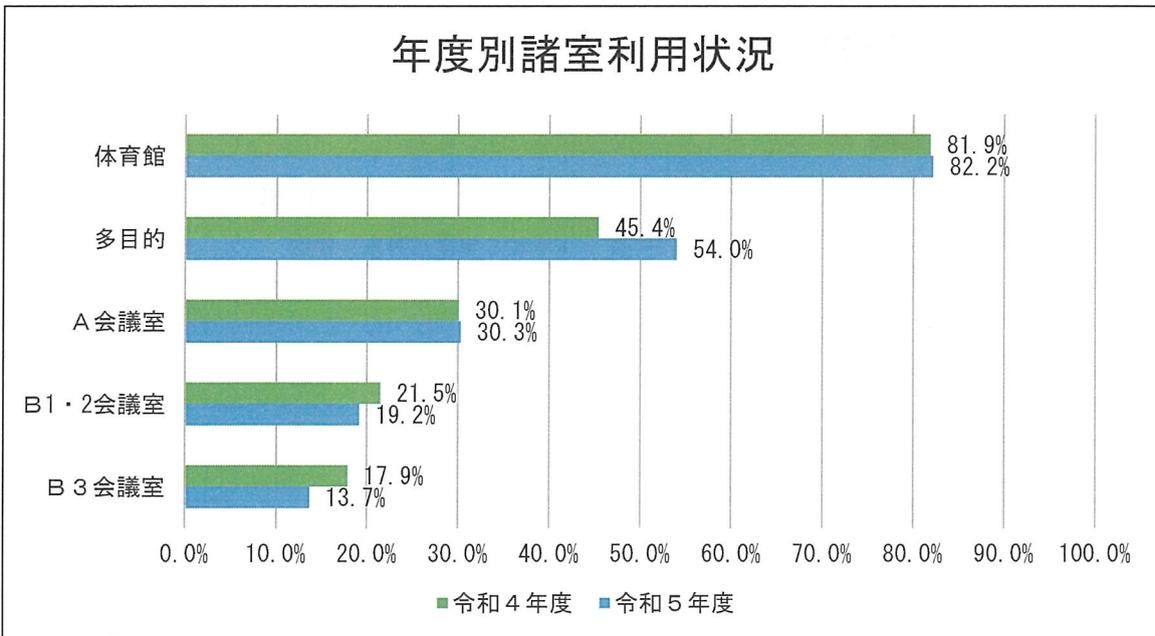
- ・ 日常的な相談、アンケート（簡易・詳細）結果や当協会加盟団体などのスポーツ団体とのネットワークを活用し利用者様のニーズを把握します。
- ・ **ニーズの把握、対策の立案、対策の実施、効果検証**の4つの過程をサイクルさせることで、**サービスの向上**を図ります。
- ・ 利用者様ニーズのバランスを考え、**社会性、環境保全性、安全性、機能性、経済性**の面から検証し、対策を立案します。



○ ニーズの把握・対策の立案

(過去2ヶ年の利用状況)

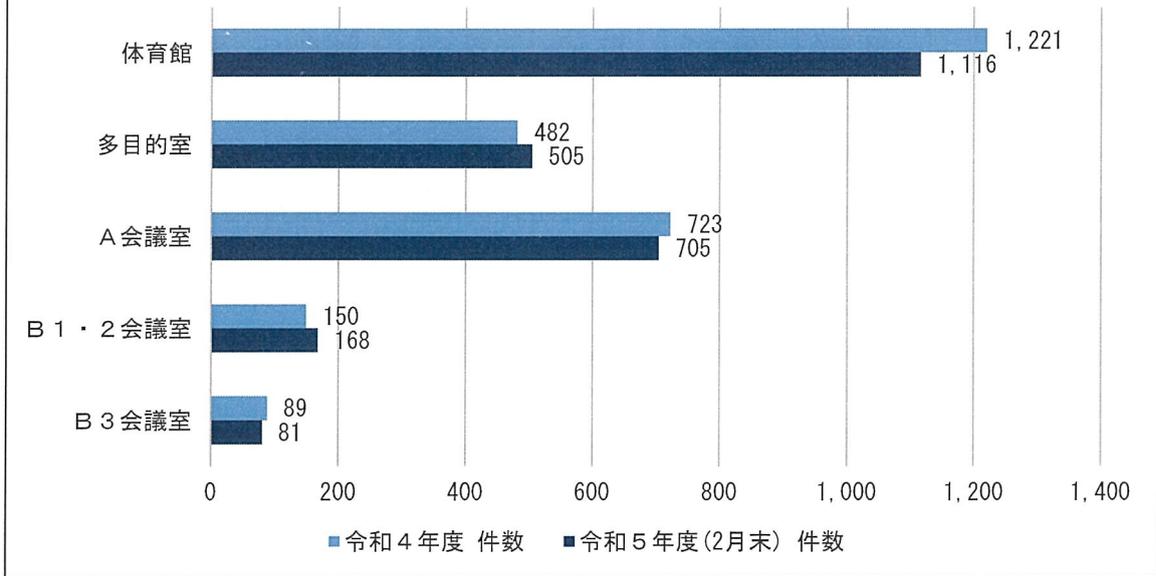
	令和4年度			令和5年度(2月末)		
	平日	土日祝	合計	平日	土日祝	合計
体育館	74.9%	94.8%	81.9%	77.9%	94.6%	82.2%
多目的	39.7%	57.4%	45.4%	51.8%	56.1%	54.0%
A会議室	24.6%	35.4%	30.1%	30.0%	26.0%	30.3%
B1・2会議室	26.8%	18.0%	21.5%	22.6%	8.0%	19.2%
B3会議室	15.3%	19.8%	17.9%	11.1%	8.1%	13.7%



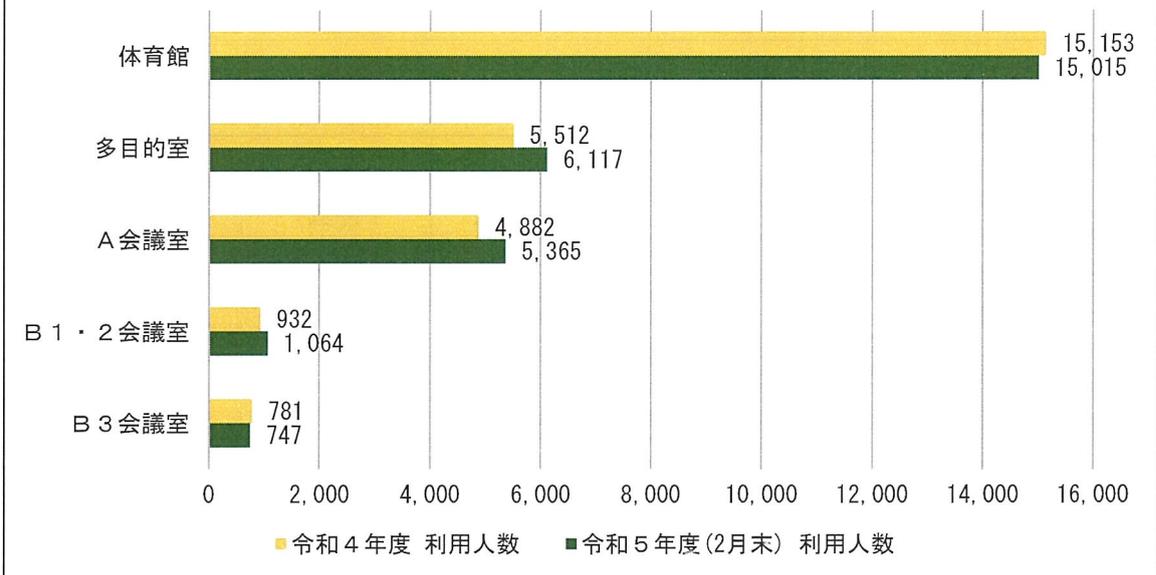
(過去2ヶ年の諸室利用件数及び利用人数)

	令和4年度		令和5年度(2月末)	
	件数	利用人数	件数	利用人数
体育館	1,221件	15,153人	1,116件	15,015人
団体利用	1,206件	14,995人	1,102件	14,754人
一般開放	15件	158人	14件	261人
多目的室	482件	5,512人	505件	6,117人
団体利用	385件	4,657人	385件	5,088人
個人利用	97件	855人	120件	1,029人
A会議室	723件	4,882人	705件	5,365人
B1・2会議室	150件	932人	168件	1,064人
B3会議室	89件	781人	81件	747人
合計	2,665件	27,260人	2,575件	28,308人

### 年度別諸室利用件数



### 年度別諸室利用人数



### (利用者様ニーズの把握)

#### ・施設利用者様アンケート

年2回の詳細アンケートと窓口に常設した簡易アンケートを実施し利用者様の声をしっかりと伺い、施設運営や事業に反映していきます。

#### ・スポーツ&カルチャー教室・研修会の参加者様アンケート

スポーツ&カルチャー教室、研修会の参加者様へのアンケートを実施し、事業の分析を行い、事業展開に反映していきます。

#### ・施設利用者様アンケート結果（詳細アンケート）

年2回行っている利用者様アンケート調査を実施させていただいた結果、総合評価で「**とてもよい**」、「**よい**」の回答は、過去4ヶ年の集計結果では**97.4%**となり、引き続き**県民の皆様**に親しまれる**スポーツ会館の実現**に向け努力してまいります。

### (過去4ヶ年の施設利用アンケート総合評価結果)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
とてもよい	27.1%	37.9%	36.1%	43.1%
よい	70.4%	57.8%	61.8%	55.4%
あまりよくない	2.5%	4.3%	2.1%	1.5%
わるい	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

## 利用者様アンケート総合評価

■とてもよい ■よい ■あまりよくない ■わるい



・ スポーツ&カルチャー教室参加者様アンケート結果

令和4年度スポーツ&カルチャー教室の参加者様へアンケート調査を実施させていただいた結果、「楽しく参加できたか」で「とても良い」、「よい」が**100%**となり、すべての参加者様に満足いただいています。また、「スタッフの対応」についても「とても良い」、「よい」が**91.2%**で運営体制にも満足いただいていたと推測できます。今後も、質の良い指導を心掛け、参加者様が満足いただける**魅力あるプログラムの提供**に取り組んでまいります。

(スポーツ&カルチャー教室参加者様アンケート結果)

	とてもよい	よい	普通	あまりよくない	わるい
楽しく参加できたか	<b>88.2%</b>	<b>11.8%</b>	0.0%	0.0%	0.0%
指導内容	<b>85.3%</b>	<b>11.8%</b>	2.9%	0.0%	0.0%
実施時間	<b>52.9%</b>	<b>17.6%</b>	23.5%	5.9%	0.0%
参加料金	<b>64.7%</b>	<b>11.8%</b>	17.6%	2.9%	2.9%
スタッフの対応	<b>88.2%</b>	<b>2.9%</b>	8.8%	0.0%	0.0%

### スポーツ&カルチャー教室参加者アンケート結果

■とてもよい ■よい ■普通 ■あまりよくない ■わるい



## ○ 対策の実施・効果検証

**「県民の皆様に親しまれるスポーツ会館」を目指します。**

利用状況や各種アンケート結果から明らかになったスポーツ会館の現状を踏まえ、さらには、加盟55競技団体、33地域団体、3学校体育団体並びに県障がい者スポーツ協会、一般社団法人神奈川県総合型スポーツクラブネットワーク(KSN)等との連携・協力のもと、現指定管理者としての**「信頼と実績」**、そして**「新たな取り組み」**を加え**「堅実な管理・運営」**で魅力あるプログラムを提供します。

### 具体的内容

#### 4期18年間の実績とノウハウを駆使した堅実な管理・運営

- ・ 「なぜ」と思う探求心と固定観念にとらわれない柔軟性を大切にした様々な視点に立った行動
- ・ 経験と実績を活かし熱意・意欲を持って、利用者様の視点に立った運営
- ・ 「確かな知識と親身な対応」を心がけた専門職員の配置

#### ○ 開館日の充実

- ・ 引き続き年末年始と原則第3月曜日の施設点検日以外は無休とし、**年間35日開館日を増やし年間330日を開館**します。

#### ○ 窓口対応の充実

- ・ 窓口に**耳マーク**や**筆談マーク**を掲示するとともに、職員が基本的な手話を習得します。また、**コミュニケーションボード**や**筆談ノート**での聴覚障がい者の方と意思の疎通を十分に図ります。
- ・ 利用者様の国際化に備え、多言語対応ができる**自動翻訳機**で対応します。
- ・ **キャッシュレス決済端末**で、利用者様のニーズに合わせた支払方法が選択できるよう対応します。
- ・ 多様化する利用者様のニーズに対応するため、当協会機能を活用した**コンシェルジュ機能**を強化します。



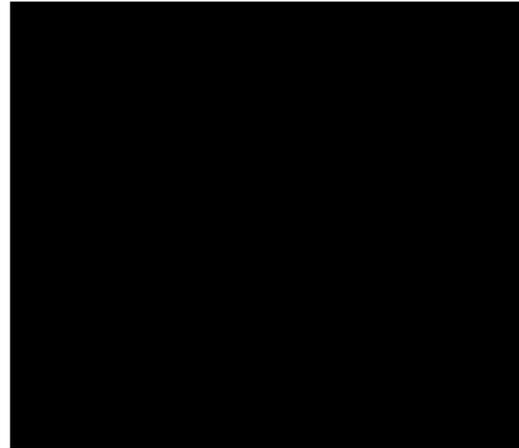
受付に掲示している「耳マーク・筆談マーク」

#### ○ スポーツ&カルチャー教室の充実

- ・ 当協会の加盟団体・関係団体の協力を得ながら、こどもから高齢者・障がい者の方まで参加できる県民の皆様へのニーズに合ったスポーツ&カルチャー教室を開催し、**充実**させます。

### ○ 利用者様の拡大・利便性の向上

- ・ 引き続き国民の祝日に無料でバドミントンと卓球ができる**一般開放**を実施します。また、バドミントンや卓球のラケットやボール等をお忘れになった利用者様に対しても無料で貸し出しを行い、利用者様の拡大、利便性の向上を図ります。
- ・ 引き続き火曜日、木曜日、日曜日に多目的室の**個人利用**を実施します。
- ・ 当協会の加盟団体や学校体育団体の各種専門部等に積極的にPRし**会議室の利用効率の向上**を図ります。
- ・ 県民スポーツ月間中に**かながわアスリートネットワーク**のメンバーを招聘し、**親子スポーツ教室**を開催します。



#### 新たな取組み

- ・ **会議室の利用を促進**するため、研修会やカルチャー教室の実施、団体利用でダンス等の軽スポーツが実施できるようにする等、利用促進のための環境を整備します。
- ・ 体育館や多目的室の利用者様に対し、体育器具についての説明や、安全に配慮した正しい使用方法を親切丁寧に説明、指導します。また、新たに**QRコードから動画によるトレーニング機器の説明**が見られるよう整備します。

#### 新たな取組み

### ○ 大学と連携した健康体力相談事業（ロコモチェック・骨密度測定会）の実施

- ・ 県内大学と連携して、**未病の改善**に向けた**健康体力相談事業(ロコモチェック・骨密度測定会)**を開催します。

