

モニタリング結果報告書 (2018年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立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	H27.4.1～R4.3.31 (2015年) (2022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>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に加え、新た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。また、施設・設備の経年劣化に伴う破損や故障が多発したが、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。その結果、利用状況の評価がA評価、利用者の満足度評価がS評価、収支状況の評価がA評価となったことから、平成30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の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 提案に基づき利用を促進するために開場日及び開場時間の拡大を継続実施するとともに、利用者増に結び付けるために、効果的な自主事業等を実施した。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149,532人で目標達成率103.8%のプラスとなったことから、A評価とした。また、対前々年度比でも126.3% (31,150名増)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93.8%となったため、S評価とした。非常に高い評価を得ており、利用者に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目標額を下回ったが、支出については経費節減に努め、当初予算の96.9% (834千円減)に抑えることができた。その結果、全体の収支比率が102.54%となったことから、A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、利用者には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> <p>◆その他 なお、平成30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。</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
	該当なし	
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30年11月26日	
	平成31年1月30日 平成31年2月6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]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>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。</p>	<p>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30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14,551名となり、平成24年度比で約70%増加。また、昨年度比では、2,004人の約16%増加した。</p>	<p>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。</p>
<p>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。</p>	<p>提案どおり、開場時間を午前8時で実施した。利用拡大日数及び時間は、113日、113時間となった。</p>	<p>昨年度に比べるとテニス以外の利用も増加した。今後も利用時間拡大のアピールを続けて、利用者の増加に繋げたい。</p>
<p>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。</p>	<p>提案どおり、開場時間を午前8時で実施した。利用拡大日数及び時間は、118日、118時間となった。</p>	<p>平日の利用が伸びなかった。利用者への更なるアピールが必要である。</p>
<p>テニスコート予約について、当日に限り1時間利用枠を設定し利用者の利便性を図る。</p>	<p>現状の予約システムでは、当日の予約は管理者しかできない仕組みになっている。利用者は空き状況を確認して予約を申し込む方が徐々に増えている。</p>	<p>高齢者や体力の無い方、また少しだけ行いたい方に好評を得ている。</p>
<p>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。</p>	<p>提案どおり施設に関する情報を、掲示板・広報誌、地域広報冊子・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。</p>	<p>年々、施設などに関する問い合わせが増加している。</p>
<p>ISO90001に準じた環境活動を推進する。</p>	<p>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。</p>	
<p>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。</p>	<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。 	
<p>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。</p>	<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て行った。 ・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。 	<p>・現職の消防署員を講師に心肺蘇生法(AED)の研修を行った。</p>

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	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。	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：785名、未就園児教室：580名、かけっこ：300名、テニス教室：146名、空手：1,621名、シニア健康体操：131名、キッズフェスタ：318名、ニコニコフェスタ：174名、運動まつり：395名。延べ総参加者は、4,450名と多くの方が参加した。
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った。	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 194名 華道教室 105名 太極拳教室 118名 延べ総参加者数は、417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。

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。

	前々年度	前年度	2018年度
利用者数※	118,382	146,996	149,532
対前年度比		124.2%	101.7%
目標値	138,563	141,000	144,000
目標達成率	85.4%	104.3%	103.8%

目標値の設定根拠： 平成24年度利用人数に対し10%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

※ 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回を9月と翌年3月に調査	接客対応が高く評価され、上位2項目の割合が計93.8%と高い満足度を得た。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設の管理運搬全般に関する総合的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 577 / 733 = 78.7%

配布(サンプル)対象 施設の利用者（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	173	344	32	2	551	・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となった。
回答率	31.4%	62.4%	5.8%	0.4%		
前年度の回答数	128	336	36	3	503	
前年度回答率	25.4%	66.8%	7.2%	0.6%		
回答率の 対前年度比	123.4%	93.5%	81.1%	60.9%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

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
A	

[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	17,435	9,090			26,525	26,525	0	
	決算	17,435	6,472			23,907	24,577	-670	97.27%
前年度	当初予算	17,422	9,181			26,603	26,603	0	
	決算	17,422	9,214			26,636	25,644	992	103.87%
2018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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

2018年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

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	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 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
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	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 p

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。