

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	武道館
指定管理者	株式会社東急コミュニティー
指定期間	H22.4.1 ～ H27.3.31
施設所管課	スポーツ課 ( )

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

**A**

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。  
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。  
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。  
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。  
（Dが2つ以上の場合）

<p>&lt; 1 管理運営等の状況 &gt; 提案に基づいた指定管理業務を着実に実行するとともに自主事業を効果的に実施することにより、施設利用者の拡大に繋がった。また、利用者からの要望等を積極的に受け止め、トイレ部品の交換やおむつ交換台を新設するなど、既存設備の機能改善にも積極的に取り組むことにより、更なる利用者サービスの向上を図るなど、事業計画書を上回る取組を実施したためA評価となった。</p> <p>&lt; 2 収支状況 &gt; 年度計画を上回る収入を確保する一方で、できる限り支出を抑制した施設運営に努めたことから、収支差額は17.8%のプラスとなったため、A評価となった。</p> <p>&lt; 3 利用状況 &gt; 様々な広報媒体を活用し武道教室の利用に係る周知に取組んだ結果、新規登録利用団体が増えたため、利用者数が目標対比増減率で1.1%のプラスとなったことから、B評価となった。</p> <p>&lt; 4 利用者の満足度 &gt; 9月に実施し、上位2段階の回答割合が85%となったためA評価となった。</p> <p>&lt; 5 苦情・要望等 &gt; 主に施設整備に関する声が多く寄せられたが、積極的に把握し、サービスの向上をはかったことから、A評価となった。</p> <p>&lt; 6 事故・不祥事等 &gt; 特段事故もなく、適切な施設運営を行ったことから、A評価となった。</p> <p>&lt; 今後の方針等 &gt; 指定管理業務の中に自主事業を効果的に組み合わせた取組を引き続き継続するとともに、利用者からの要望を踏まえた事業展開を行うことにより、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>
--

1 管理運営等の状況

評価 **A**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 （指定管理業務）	夜間のサラリーマン等の利用や、各教室等の夜間利用の促進など、利用者のニーズを把握し、開館時間を拡充する。	通常であれば午前9時～午後9時である開館時間を、平日は午前9時～午後10時に延長し、利用者が、閉館に伴う片付けや帰り支度を、余裕をもってできるようにし、夜間の利用を促進するサービスの向上を図った。（東日本大震災以降、スポーツ課からの指示により、節電などの関係で平日も午後9時閉館としている。）

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	施設に関する県民への情報提供	利用者に対する適正かつ迅速なサービスの提供を基本スタンスとし、県広報、ホームページ、パンフレット、施設内掲示板等の様々な媒体を通じて、県民に対する情報提供に努めた。 特にホームページにおける施設の予約状況を随時更新することにより、施設予約の利便性を高めた。 また、武道館報の発行を通じて、武道の普及啓発に努めた。 TCポータル(社内情報サイト)に掲示し、社員への情報提供を実施(神奈川県在住者多数在籍)
3 (指定管理業務)	武道の普及・振興に資する取り組み	平成25年上半期(平成25年4月～平成25年9月) 利用人数(延べ) 116,213名  1. 武道教室参加人数 〈内訳〉 小学生通年(3種目・6教室) 125名 第1期(4種目・4教室) 134名 第2期(3種目・4教室) 152名  2. 一般稽古 (5種目) 6,935名
4 (指定管理業務)	施設の維持管理とサービスの向上	より快適なサービスを提供するにあたり、施設の日常点検を随時行い、修繕等が必要な場合には適宜迅速に対処した。 ・弓道場男子トイレ小便器排水枝管交換(一部) …漏水、異臭の改善 ・観覧席用ベンチ3台購入、入れ替え…破損大の為 ・ウォータークーラー修理…柔道場、故障の為 ・おむつ交換台設置(管理棟女子トイレ) …乳幼児連れの来館者へのサービス提供 ・トイレ洗面台水栓・配管・ロータンク交換
5 (自主事業)	書道教室の開催 稼働率の低い会議室の有効利用及び武道を行わない県民に対しても書道を切り口として武道館の利用・アピールを目的とする。	・第一期4教室(4～8月)受講者数 計134名 ・第二期5教室(9～12月)受講者数 計142名 書道教室受講者が武道に興味を抱き、武道教室へ参加、反対に武道での利用者が書道教室に参加するなど相乗効果も得られた。 教室も好評のため、二期からは1教室増設した。

## (2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考(指導事項等)
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	25. 5. 13	25. 5. 30	○	—	○	無	
5月	25. 6. 12	25. 7. 8	○	—	○	無	
6月	25. 7. 12	25. 8. 5	○	—	○	無	
7月	25. 8. 12	25. 8. 29	○	—	○	無	
8月	25. 9. 12	25. 9. 27	○	—	○	無	
9月	25. 10. 11	25. 10. 31	○	—	○	無	

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月 の 10 日まで

## 2 収支状況

評価 **A**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。  
 B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。  
 C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。  
 D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）			収入合計	支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入		うち納付金		
募集時の県積算額 (参考)		35,621	12,720		48,341	48,341		0
年度計画	前年度	35,431	9,937	2,782	48,150	48,150	0	0
	上半期	17,715	4,969	1,407	24,091	24,091		0
	下半期	17,716	4,968	1,375	24,059	24,059		0
	今年度	35,431	9,937	2,782	48,150	48,150	0	0
	上半期	17,715	4,969	1,407	24,091	24,091		0
	下半期	17,716	4,968	1,375	24,059	24,059		0
上半期実績	4月	2,749	1,307	1,148	5,204	2,875		2,329
	5月	2,749	766	50	3,565	3,287		278
	6月	3,969	903	11	4,883	3,954		929
	7月	2,749	620	640	4,009	3,273		736
	8月	2,749	731	8	3,488	2,925		563
	9月	2,749	758	3	3,510	4,051		▲ 541
	上半期合計	17,714	5,085	1,860	24,659	20,365	0	4,294
	対収支計画比	0.0%	2.3%	32.2%	① 2.4%	② ▲ 15.5%	③	17.8%
参考	前年度 上半期実績合計	17,714	5,013	1,950	24,677	21,597		3,080
	対前年度 上半期実績比				▲ 0.1%	-5.7%		

※その他収入の内容 武道教室の開催による収入

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

### 収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	○	収支計画の支出には管理報酬（当社利益・約340万円/上半期）が含まれ、実績の支出には管理報酬（約429万円）が含まれていないため。
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等  
 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： 10万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	141	9/4 小道場男子トイレ換気扇交換工事
下半期		
合計	141	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等  
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等  
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

### 3 利用状況

評価 **B**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、  
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で)

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で)

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	17,208 人	17,320 人	99.4 %
5月	24,086 人	22,926 人	105.1 %
6月	18,168 人	18,116 人	100.3 %
7月	16,557 人	19,891 人	83.2 %
8月	23,083 人	20,323 人	113.6 %
9月	17,111 人	18,225 人	93.9 %
合計	116,213 人	116,801 人	99.5 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	116,213 人	116,801 人	115,000 人	① 101.1 %	② 99.5 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	116,213 人	116,801 人	115,000 人	1.1 %	▲ 0.6 %

※目標値の設定の有無

期間基準  
 設定している  
 通年  
 過去数年間平均

その他の場合の期間  
 その他の場合の基準

#### 利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし

<参考>

施設の最大利用可能人数

※利用種目、時間、流動人数など条件により異なり算出不可

	剣道場	柔道場	弓道場	小道場	会議室	合計
定員(1日あたりの延べ人数)	—	—	—	—	—	0
年間利用可能日数	306/365	306/365	306/365	306/365	306/365	
最大人数						
半期						

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

#### 4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A**

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	7	9	3	0	0	19	16 ( 85.0% )

※今年度の実施予定

上半期 1 回

下半期 1 回

その他

※配布・回収件数

配布 37 件

回収 23 件

回収率 62.2% %

※実施方法

利用者等に配布

郵送、電話、FAX

リストから選択

リストから選択

#### 5 苦情・要望等

評価 **A**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

##### 報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	8	3	1	1	0	13
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )

##### 苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	管理棟洋式トイレが、活動開始時間帯にいつも清掃中のため使用できない	清掃時間帯をずらすことで対処
	柔道整復師大会、空手錬成会の参加者より熱中症の危険がある、熱中症になったとの申し出	物理的な対策が出来ないため、ソフト面にて対応（館内放送に熱中症予防の案内を追加）
	剣道場の床のささくれが多い	職員が布テープで補修
職員対応		
事業内容	書道教室の指導方法、料金（高い）、ガイダンス不足等	書道教室開催時に至らぬ点を謝罪し、指導方法の改善等を教室にて報告
その他	公園利用者より、昼ごろ正門の前面道路が人ごみで通れない	剣道三段以下審査会で、かなりの人数が路上にいたためと思われる、剣道連盟に整理を依頼、職員も注意することで対応
	柔道の参加者が弓道場で弓をいじっている	人物を特定し注意

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

## 6 事故・不祥事等

評価

A

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
( )		
( )		
( )		