

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設	スポーツ会館
指定管理者	公益財団法人神奈川県体育協会
指定期間	H21.4.1 ～ 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）

**C**

（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; 維持管理事業については、老朽化による事故防止のため、職員による毎日の点検・清掃を実施するとともに、修繕が必要なものについては速やかに対応するなど、日頃から利用者が安全かつ衛生的に利用できる施設運営に努めている。概ね事業計画書の内容とおりの取組みを実施しているため、B評価となった。</p> <p>&lt;2 収支状況&gt; 利用料収入については前年実績に及ばなかったものの、対収支計画比は収入が上回っている。また、節電などの努力により収支差額が0.6%のプラスとなり、概ね計画どおりの収支状況であったため、B評価となった。</p> <p>&lt;3 利用状況&gt; 上半期と同様、スポーツダンスなどの大人数で利用していた団体と定期的に会議室を利用していた団体が減少したことにより、前年同期対比増減率が11.3%のマイナスとなった。また、目標対比増減率が75.7%に止まったことから、D評価となった。</p> <p>&lt;4 利用者の満足度&gt; 3月に実施し、上位2段階の回答割合が63.0%となったためB評価となった。回収率は、窓口において利用者への呼び掛けに努めた結果、96.3%と高くなった。</p> <p>&lt;5 苦情・要望等&gt; 利用者に対するアンケート調査において、空調やトイレなどの老朽化に伴う設備状況に対するご意見を多くいただいた。これを受け、トイレについては、温水洗浄便座を1階の男女トイレに1箇所ずつ設置するなど、適切に対応したことから、B評価となった。</p> <p>&lt;6 事故・不祥事等&gt; 日頃から事故防止のため巡回・点検等を実施しているため、大きな事故もなく、施設運営・管理ができたことから、A評価となった。</p> <p>&lt;今後の方針等&gt; 今後も、事故防止や利用者の衛生面や利便性を考慮した施設運営に努め、利用者アンケートの結果や要望をしっかりと把握することにより、より多くの利用者の確保に努めてもらいたい。また、利用数者が前年同期及び目標値を下回る現状を十分に分析し、施設の特性を活かした自主事業を実施するなど、サービスの向上に向けた抜本的な対応策を早急に検討することによって、利用者の減少に歯止めをかけてもらいたい。</p>
--

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（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)	<p>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</p>	<p>提案どおり、 10月7日・15日・28日 11月5日・25日 12月2日・9日・24日 1月6日・14日・27日 2月3日・10日・12日・24日 3月17日・31日 計17日間（開館日拡大）</p>

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	人材育成（職員育成・研修）について	安全な施設運営に必要な知識、技術の習得を図るため、職員研修を2回実施した。 第1回 平成25年12月18・19日 （接遇に関する研修） 第2回 平成25年12月26日 （避難経路の確認・屋内消火器の使用法・AEDの使用法などの研修）
3 (指定管理業務)	施設の維持・管理について	経年劣化による体育備品の故障・修理が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確実に行うことにより安全な施設運営に努めていく。
4 (指定管理業務)	スポーツ教室の開催	テニス教室 12コース キッズテニス（水） 秋 10名 冬 8名 ジュニアテニスⅠ（水） 秋 12名 冬 12名 ジュニアテニスⅡ（水） 秋 15名 冬 14名 キッズテニス（金） 秋 8名 冬 8名 ジュニアテニスⅠ（金） 秋 16名 冬 16名 ジュニアテニスⅡ（金） 秋 19名 冬 18名 ○卓球教室 4コース 硬式卓球 秋 19名 冬 17名 ラージ卓球 秋 20名 冬 17名 ○ダンス教室 4コース ダンススポーツ（初級） 秋 29名 冬 25名 ダンススポーツ（中級） 秋 41名 冬 31名 ○ジュニアスポーツ教室 6コース 幼児体操教室（3～4歳） 秋 26名 冬 28名 幼児体操教室（5～6歳） 秋 10名 冬 19名 小学生体操教室 秋 6名 冬 11名 ○フィットネス系教室 6コース パワーヨガ教室 秋 9名 冬 8名 ヨガ教室 秋 18名 冬 17名 フローヨガ教室 秋 13名 冬 13名
5 (指定管理業務)	スポーツ指導員養成・育成講習会の開催 生涯スポーツ研修セミナーの開催	○日本体育協会公認スポーツ指導者養成講習会 1講座 卓球競技 参加者 29名 ○日本体育協会公認スポーツ上級指導者養成講習会 1講座 卓球競技 参加者 16名 ○日本体育協会公認スポーツ指導者を対象に資質向上を目的とした研修会 1講座 48名 ○生涯スポーツ研修セミナー 救急法講習会 参加者 18名
6 (指定管理業務)	外部の諸機関との連携	スポーツ教室は、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。

(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		
10月	11月10日	11月29日	○	—	○	無	
11月	12月7日	1月9日	○	—	○	無	
12月	1月10日	1月27日	○	—	○	無	
1月	2月10日	3月7日	○	—	○	無	
2月	3月10日	3月31日	○	—	○	無	
3月	4月10日	5月9日	○	—	○	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 B

(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）				支出額	うち納付金	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計			
募集時の県積算額 (参考)		21,322	1,801	0	23,123	23,123	0	0
年度計画	前年度	20,997	1,801	0	22,798	22,798	0	0
	上半期	10,171	900	0	11,071	11,071	0	0
	下半期	10,826	901	0	11,727	11,727	0	0
	今年度	21,322	1,801	0	23,123	23,123	0	0
	上半期	10,334	900	0	11,234	11,234	0	0
	下半期	10,988	901	0	11,889	11,889	0	0
通年実績	上半期合計	10,334	1,257	0	11,591	10,538	0	1,053
	対収支計画比	0.0%	39.7%		① 3.2%	② ▲ 6.2%	③	9.4%
	10月	1,446	222	0	1,668	2,031	0	▲ 363
	11月	1,796	167	0	1,963	1,604	0	359
	12月	3,135	172	0	3,307	3,171	0	136
	1月	1,436	211	0	1,647	1,633	0	14
	2月	1,432	178	0	1,610	1,717	0	▲ 107
	3月	1,743	180	0	1,923	1,892	0	31
	下半期合計	10,988	1,130	0	12,118	12,048	0	70
	対収支計画比	0.0%	25.4%		① 1.9%	② 1.3%	③	0.6%
通年合計	21,322	2,387	0	23,709	22,586	0	1,123	
対収支計画比	0.0%	32.5%		① 2.5%	② ▲ 2.3%	③	4.9%	
参考	前年度 下半期実績合計	10,826	1,224	0	12,050	11,569	0	481
	対前年度 下半期実績比				0.6%	4.1%		

※その他収入の内容

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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	×	×	×	

<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		
下半期	126	入り口扉ヒンジ取替修繕
合計	126	

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 D

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、  
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
10月	3,824 人	4,423 人	86.5 %
11月	3,486 人	3,742 人	93.2 %
12月	2,664 人	2,873 人	92.7 %
1月	3,359 人	3,524 人	95.3 %
2月	2,847 人	3,648 人	78.0 %
3月	2,727 人	3,115 人	87.5 %
合計	18,907 人	21,325 人	88.7 %

	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
下半期計	18,907 人	21,325 人	25,000 人	① 75.7 %	② 88.7 %
上半期計	21,779 人	24,376 人	21,000 人	① 103.8 %	② 89.4 %
合計	40,686 人	45,701 人	46,000 人	① 88.5 %	② 89.1 %

※目標値の設定の有無

設定している

期間             
基準           

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	[参考] 上半期	下半期	通年	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標対比増減率105%以上または95%以下)	×	○	○	利用件数について、定期的に使用していた団体の利用がなくなったため、全体的に減少した。 利用件数の減により利用人数自体も減少しているが、さらに1団体当たりの人数が小規模化していることが減少の大きな要因である。(例えば、スポーツダンスなど大人数で使用する団体が減った。) 利用者減への対応策として、ホームページ等で積極的な広報を行うことや館内インフォメーションの工夫をし、より一層の利用者促進につなげたい。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	○	○	上記と同様の理由から利用者が減少したものと考える。 今後の対応策についても上記のとおり、積極的な広報を行うことで、利用者の促進につなげていく。

#### <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

							合計
定員(1日あたりの延べ人数)							0
年間利用可能日数							
最大人数	0	0	0	0	0	0	0
半期	0	0	0	0	0	0	0

※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 B

（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	23	119	80	4	1	227	142 ( 63.0% )
[参考] 上半期結果	30	129	88	5	0	252	159 ( 64.0% )

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 1 回 下半期 1 回 その他 \_\_\_\_\_  
 配布 242 件 回収 233 件 回収率 96.3% %  
 利用者等に配布 受付等に配架 リストから選択 リストから選択

#### 5 苦情・要望等

評価 B

（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

下半期報告件数	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	3	0	0	0	0	3
下段：報告件数のうち所管 課受付分	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )
[参考] 上半期結果	0	0	0	0	0	0
	( 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	駐車場の下段柱の間を通過したところ支柱に付着した油がネクタイについた	支柱の角の部分のふき取り清掃を実施
	近所の住人より、多目的室のカーテンを開けてほしいとの要望あり（利用者と目があうとのこと）	窓ガラスにフィルムを貼り付けて対応
職員対応		
事業内容		
その他	次に使用する団体が時間より早く入ったため、使用していた団体より苦情が入った	次に使用する団体に利用時間を守るよう嚴重注意

※ 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
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>【事故・不祥事等を防止するための積極的な取り組み】</b>                      接客サービスに関するミーティングを毎日実施したり、施設の状況把握と併せてトレーニング器具等の点検を徹底することにより、怪我やスポーツに起因する事故の防止を図っている。また、日頃より、研修や職員相互の意見交換を密に行い、事故・不祥事等の防止に積極的に取り組んでいることからA評価とした。</p> </div>		

### 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
(            )		
(            )		
(            )		