

# モニタリング結果報告書 (平成28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	B S C ・ 三洋装備グループ		
指定期間	平成27年4月1日～32年3月31日	施設所管課	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>約7ヶ月間に及んだメイン施設である体育館の改修工事と平行しての運営となったが、事前の周知を行い、利用者への理解を得て、工事期間中も安全を第一にしながらも、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。また、改修工事に伴い、体育館の利用者は減ったものの、利用日の拡大や効果的な自主事業を実施することにより、その他の施設の利用人数を伸ばすなど成果を上げた。その結果、利用状況の評価がB評価、利用者の満足度の評価がS評価、収支状況の評価がB評価となったことから、平成28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で、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> <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 平成28年7月11日から平成29年2月16日まで約7カ月間体育館及び管理棟の改修及び耐震補強工事が行われた。期間中は利用者の安全面を第一に考えながら、工事関係者と協議し、利用者にしてできるだけ支障をきたさないよう努めた。また、提案に基づき利用を促進するために開場日の拡大を実施するとともに、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を整えた。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 体育館及び管理棟の改修及び耐震補強工事により、約7カ月間利用できない状況にあったため、利用者数が目標達成率85.4%となり、B評価となった。しかし、体育館以外の利用者数は96,984名で、対24年度比25.6%増(19,792名増)、また、対前年度比でも6.0%増(5,496名増)となり、体育館以外の利用者は着実に伸びている。</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95%となったため、S評価となった。非常に高い評価を得ており、利用者や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体育館工事の影響が大きく達成できなかった。しかしながら、経費節減による支出の抑制に努めた結果、収支差額は670千円のマイナスに抑えることができ、B評価となった。</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ー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28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で、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
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28年5月26日	
	平成28年8月4日	
	平成28年11月4日 平成29年1月20日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	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 ]

事業計画の提案内容	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、利用可能日の拡大を図った。 平成28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8,447名となり、平成24年度比で1.5%減少。また、昨年度比は11.5%減少。	体育館工事の為利用人数は減少したが、引き続き、利用者のサービスの向上を図る取組を続けてほしい。
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、7月から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。	提案通り7月より開場時間を午前8時に変更実施した。利用拡大日数は85日間となった。	年度途中からの変更の為テニス以外は利用が少なかった。利用時間拡大のアピール方法を検討し、利用者の増加に繋げてほしい。
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、開場時間を午前8時に変更実施した。利用拡大日数及び時間は、118日、118時間となった。	昨年度と同様に平日の利用が低調であった。利用者への更なるアピールが必要である。
ISO90001に準じた環境活動を推進する。	施設利用者に対する環境配慮への協力のお願として「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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
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"> <li>・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を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・全職員による定期的な防災訓練を年3回実施した。</li> </ul>	・現職の消防署員を講師に心肺蘇生法(AED)の研修を行った。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	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：155名、未就園児教室：70名、かけっこ：190名、テニス教室：82名、フラダンス：663名、空手：1,343名、シニア健康体操：108名、キッズフェスタ：344名、ニコニコフェスタ：164名。延べ参加者は、3,119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 120名 華道教室 154名 延べ参加者数は、274名で高齢者や運動の自由な方など多くの方が参加した。

## 5. 利用状況

評価	《評価の目安》
B	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」欄には代わりに定員数等を記載してください。

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	135,662	144,573	118,382
対前年度比		106.6%	81.9%
目標値	129,140	135,948	138,563
目標達成率	105.1%	106.3%	85.4%

目標値の設定根拠： 平成24年度利用人数に対し6%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

[ 参考：最大利用可能人数/年 ]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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	・体育館工事の為回答数が前年より少なかった。 ・回答様式が4択になり「普通」と回答する分が「満足」に移行され高い評価となった。

[ 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 512 / 692 = 74.0%

配布(サンプル)対象 施設の利用者(通常利用の団体個人) ※大会利用は配付しない

	満足	どちらかといえば満足	普通	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	137	313		21	0	471	・気軽にこれるのでありがたい。
回答率	29.1%	66.5%		4.5%			
前年度の回答数	204	339	239	28	4	814	
前年度回答率	25.1%	41.6%	29.4%	3.4%	0.5%		
回答率の対前年度比	116.1%	159.6%		129.6%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 施設職員の対応状況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 512 / 692 = 74.0%

配布(サンプル)対象 施設の利用者(通常利用の団体個人) ※大会利用は配付しない

	満足	どちらかといえば満足	普通	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
職員の対応状況の回答数	273	235		1	0	509	・他の施設に比べ、一番職員さんの感じがよく、清掃や草刈りなどの整備がマメです。
回答率	53.6%	46.2%		0.2%			
前年度の回答数	332	348	134	7	1	822	
前年度回答率	40.4%	42.3%	16.3%	0.9%	0.1%		
回答率の対前年度比	132.8%	109.1%		23.1%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

--

## 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
B	

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	18,382	8,228			26,610	26,610	0	100.00%
	決算	18,382	8,914			27,296	25,454	1,842	107.24%
前年度	当初予算	17,458	9,000			26,458	26,458	0	100.00%
	決算	17,458	8,963			26,421	25,312	1,109	104.38%
28年度	当初予算	17,435	9,090			26,525	26,525	0	100.00%
	決算	17,435	6,472			23,907	24,577	-670	97.27%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[ 参考：県が支出した修繕工事費 ]

※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成29年1月	499	バスケットボールライン改修工事(499)
平成29年2月	100,187	体育館及び管理棟耐震補強工事(100,186.2)

(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： 300千円以上)

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

## 8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件	なし	
	件		
職員対応	件	なし	
	件		
事業内容	件	なし	
	件		
その他	件	なし	
	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

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）
なし	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。