

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立武道館		
所在地	横浜市港北区岸根町725番地		
サイトURL	http://kanagawakenritsu-budokan.com/		
根拠条例	神奈川県立武道館条例		
設置目的(設置時期)	武道の振興を図り、県民の心身の健全な発達に寄与するため(昭和57年6月)		
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー		
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>提案に基づく武道教室の開催や利用を促進するための効果的な自主事業の取組として利用率の低かった会議室での書道教室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。その結果、利用状況の評価がS評価、利用者の満足度の評価がS評価、収支状況の評価がA評価となったことから、平成28年度の3項目評価についてはS評価とした。今後は、事業計画に掲げた取組を継続するとともに、自主事業を効果的に組み合わせた取組をより一層強化し、利用者からの要望を踏まえた事業を展開することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努め、本県の武道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 事業計画に基づく武道教室の開催や利用を促進するための効果的な自主事業(稼働率の低い会議室を使用)を実施することにより、利用者数の目標値を上回る実績をあげた。利用予約に関しても相互の調整及び予約代行等も行いサービス面も充実させ好評を得た。また施設の維持管理業務においても利用者の要望等をよく聴き、迅速に対応したことにより、各団体との間でより良い信頼関係を構築することができた(大・小型扇風機の更新、柔道場畳の隙間補修及び除菌清掃等)。消防署の指摘事項に挙げられた、非常口にも指定されている職員出入口の扉を内側からは鍵無しで開けられ、閉まると自動的に施錠する自動施錠錠へ交換し、安全面にも配慮した。また以前から対処してきた上麻生線歩道への土砂の流出も土留め柵を増設し完全に流出を止められ、一般通行人への迷惑も解消された。設備・備品などの修繕はもとより、利用者の目に見えない部分の設備面においても、定期点検の実施結果を基にメンテナンスやチャージャーユニットの電磁弁交換、小便器尿石除去作業等や修繕を施し、施設の保守管理にも貢献した。</p> <p>◆利用状況 目標達成のため横浜市の各区役所をはじめ横浜市体育協会(経由関連スポーツ施設)、近隣の幼稚園、小学校に対して武道教室(10月のスポーツ週間以外に翌年2月に小学生対象にて実施)のチラシを配布したり、指定管理者発行の情報誌に武道教室のチラシの折込などを実施し広報に努力した結果、利用者数が目標達成率112.1%となり、S評価となった。前年度対比では97.7%の結果となったものの、これは9～12月に施工した雨樋等改修工事のため弓道場が約3週間利用不可となったことが大きな要因である。また、新規登録団体数は前年比11団体の増加であった。</p> <p>◆利用者の満足度: 9月と翌年3月に実施し、上位二段階の評価は、100%となり、S評価とした。高い評価を得てはいるものの、回収率は67.1%と、前年の回収率(75.7%)を下回ったため、今後の回収率を高める方策を検討してほしい。</p> <p>◆収支状況 指定管理者の提案により224千円の指定管理料を削減する計画としていたが、利用料収入・その他(武道教室受講料等)収入は昨年度とほぼ同額の収入を得ることが出来、経費節減により支出の抑制を行った結果、収支差額は±0円となったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 主に施設の経年劣化、老朽化による故障、破損に関する要望などであり、指定管理者に起因した要望・苦情等はなかった。</p> <p>◆事故・不祥事等 職員による日常の施設点検業務を着実にを行い、安全な施設運営に努めた結果、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S評価とした。今後は、事業計画に掲げた取組を継続するとともに、自主事業を効果的に組み合わせた取組をより一層強化し、利用者からの要望を踏まえた事業を展開することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努め、本県の武道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>
S	

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10日	
	平成28年 7月 2日	
	平成28年11月10日 平成29年 1月29日	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ 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]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
施設における平等なサービス提供	施設情報は、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・館内館外掲示板や岸根公園駅の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。ホームページに関しては1週間ごとに更新し施設予約の利便性を高めた。また指定管理者の管理受託マンションへ配布している情報誌「暮らしの窓」に武道教室のチラシを折り込み、約5,400戸に配布し情報の発信を実施。さらに社内情報サイトにも掲示し社員への情報提供を実施（県内在住者多数在籍）	
武道の普及・振興に資する取組	平成28年度：利用人数（延べ）224,225名、対目標112.1%、対前年度97.7%（雨樋等改修工事のため弓道場利用不可が3週間あったのが主な要因） 1. 武道教室参加人数 小学生通年（3種目6教室） 140名 一般（7種目・16教室） 560名 2. 一般稽古（5種目） 17,906名 3. 武道体験教室・出張武道体験教室10・11月に実施（延べ） 187名 4. 小学生対象武道体験教室2月に実施 3種目（延べ）137名（29年度入学含む）	
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。 ・チラーユニットの電磁弁交換 ・上麻生線歩道法面の土留め柵増設 ・更衣室扇風機更新（3台） ・柔道場畳の隙間をスペーサーにて補修 ・剣道場大型扇風機更新（1台） ・コインロッカー整備 ・折りたたみテーブル補充（1脚） ・玄関脇排水枘改修 ・小便器漏水修理（2箇所） ・小便器尿石除去作業 ・汚水メイン管詰り改修 ・煙感知器交換（1箇所） ・職員出入口扉を自動施錠錠に交換 ・柔道場畳除菌清掃 ・ワイヤレスマイク・チューナーの更新（剣道場）	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
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 6 教室（4～7月）受講者数 191名 ・第二期 6 教室（9～12月）受講者数 191名 ・第三期 6 教室（1～3月）受講者数 185名 書道教室受講者が武道に興味を抱き、武道教室へ参加、逆に武道教室参加者及び武道館利用者が書道教室に参加するなど相乗効果も得られた。

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 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。
S	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	228,671	229,472	224,225
対前年度比		100.4%	97.7%
目標値	200,000	200,000	200,000
目標達成率	114.3%	114.7%	112.1%

目標値の設定根拠： 指定管理業務開始以前の来場者数

利用者数の算出方法（対象）： 延べ来場者数の集計

[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	「よい」以上（上位二段階）の評価（年計）：①施設設備83% ②運営100% ③利用条件94% ④職員の対応100% ⑤総合評価100% と高評価を得た。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 総合評価についてお聞きします。

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布、電話・FAX・メール等 回収数／配布数 49 / 73 = 67.1%

配布(サンプル)対象 各県連盟及び利用頻度の高い団体

	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	18	28		0	0	46	・いつも気持ちよく使えるよう配慮頂き大変感謝している。
回答率	39.1%	60.9%					
前年度の回答数	20	25	5	0	0	50	
前年度回答率	40.0%	50.0%	10.0%				
回答率の対前年度比	97.8%	121.7%		0.0%	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 職員の対応についてお聞きします。

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布、電話・FAX・メール等 回収数／配布数 49 / 73 = 67.1%

配布(サンプル)対象 各県連盟及びその下部団体、利用頻度の高い団体

	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	30	18		0	0	48	・職員の対応も丁寧でき め細かく、ありがたい。
回答率	62.5%	37.5%					
前年度の 回答数	32	17	6	1	0	56	
前年度回答率	57.1%	30.4%	10.7%	1.8%			
回答率の 対前年度比	109.4%	123.5%		0.0%	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
A	

[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	36,444	9,878	3,205	武道教室 3,205	49,527	49,527	0	100.00%
	決算	36,444	9,886	3,163	武道教室 3,153 交通費 10	49,493	49,493	0	100.00%
前年度	当初予算	30,952	9,787	3,607	武道教室 3,192 一般稽古 415	44,346	44,346	0	100.00%
	決算	30,952	9,927	3,505	武道教室 3,363 一般稽古 137 交通費 5	44,384	44,384	0	100.00%
28年度	当初予算	30,728	9,787	3,407	武道教室 3,287 一般稽古 120	43,922	43,922	0	100.00%
	決算	30,728	10,044	3,418	武道教室 3,238 一般稽古 175 交通費 5	44,190	44,190	0	100.00%

※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・各所営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28年12月	45,646	屋根、雨樋、破風改修工事(45,645.2)
平成29年3月	600	高压引込ケーブル更新工事(599.4)

(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
	対面	4 件		
施設・設備		件	・更衣室の小型扇風機が壊れた（計3台） ・剣道場の大型扇風機が壊れた（1台）	・いずれも新品に交換 ・迅速な対応にて処理をしたため好評を得た
職員対応		件		
事業内容		件		
その他		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。