

モニタリング結果報告書 (平成29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。利用状況の評価がA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29年度の3項目評価についてはA評価とした。過去3年の実績に基づき利用者数の目標を設定したところ、平成29年度は目標達成率を下げ、利用状況の評価がA評価となったが、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）を継続的に実施したこと、また新規団体の増加（26団体が新規登録）、さらに年間利用調整の段階で空いているコマ部分に入れるなどの調整努力をし利用者数の目標値を上回る実績をあげた。平成29年度利用者数は歴代1位の記録を達成できた。予約に関しても相互の調整及び予約代行、抽選確定を忘れた団体への連絡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（冷水機の交換、柔道場量の除菌清掃、照明器具の交換等）。港北消防署篠原出張所の協力にて利用者も参加し救命訓練（AED使用）を実施し、緊急時の救命対策にも配慮した。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、日常巡回・定期点検の実施結果を基にメンテナンスや修繕を施し、施設の保守管理にも貢献した。（過電流継電器の交換、小便器の枝管交換等）</p> <p>◆利用状況：利用者の目標値達成率105.2%となり、A評価となった。前年度対比では103.2%で前年より増加の結果を得られた。本年度から目標値を22万人（2万人増）としたため、達成率では110%を上回ることができずA評価に留まった。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（経路関連スポーツ施設）、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。新規登録団体数は26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、「よい」以上（上位二段階）の評価（年計）：総合評価が96.3%となったためS評価とした。回収率は、対象団体に対する呼びかけに努めた結果75.3%と前年の回収率（67%）を上回ることができた。</p> <p>◆収支状況：第2期指定期間の初年度（平成27年度）と比較して、平成28年度以降は指定管理者提案により約223千円の指定管理料を削減している。そのような状況下において、利用料収入（対前年101.3%）・その他（武道教室受講料等）収入（対前年95.5%）は昨年度とほぼ同額の収入を得ることが出来た。指定管理料を減額した分を経費節減による支出の抑制を行った結果、収支差額は±0円と均衡しており、良好であることから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：なし</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>	
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30年2月14日、 平成30年3月27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
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に武道教室のチラシを折り込み、約5100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29年度：利用人数（延べ）231,502名（対目標105.2%、対前年度103.2%）の結果であり、平成29年度利用人数は歴代1位の来場者数を記録できた。 1. 武道教室参加人数 小学生通年（3種目6教室） 132名 一般（7種目・16教室） 526名 2. 一般稽古（5種目） 17,611名 3. 武道体験コーナー・教室・出張武道体験教室10月に実施（延べ）290名 4. 小学生対象武道体験教室2月に実施3種目（延べ）101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。 （抜粋） ・冷水機の入替及び修理 ・煙感知器交換（不良箇所） ・小便器フラッシュ釦修理 ・過電流継電器交換 ・弓道場赤旗交換 ・弓道場縁石補修 ・弓道場虫よけ設置 ・コインロッカー整備 ・弓道場男女更衣室ジョイントマット敷設 ・剣道場小便器排水枝管交換（2箇所） ・A階段照明器具交換（LED） ・柔道場畳除菌清掃	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	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 195名 ・第二期6教室（9～12月）受講者数 192名 ・第三期6教室（1～3月）受講者数 191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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	229,472	224,225	231,502
対前年度比		97.7%	103.2%
目標値	200,000	200,000	220,000
目標達成率	114.7%	112.1%	105.2%

目標値の設定根拠： 指定管理業務開始以前の来場者数及び過去3年の実績

利用者数の算出方法（対象）： 延べ来場者数の集計

※ 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	上位二段階の評価（年計）：①施設69%②運営96%③利用条件96%④職員の対応96% ⑤総合評価98%と高評価を得た。築後35年が経過しているため施設への評価は低い。また設備が老朽化している点の指摘が多く、特に冷暖房設備の要望が目立つ。

[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 55 / 73 = 75.3%

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	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	23	28	1	0	52	・丁寧かつ親切な対応に感謝・行事の調整等細やかな点への配慮がされてる
回答率	44.2%	53.8%	1.9%	0.0%		
前年度の回答数	18	28	0	0	46	
前年度回答率	39.1%	60.9%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	113.0%	88.5%				

(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				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	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	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	
	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%
前年度	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	
	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%
29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	
	決算	30,728	10,174	3,263	武道教室 3,101 一般稽古 157 交通費 5	44,165	44,165	0	100.00%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

→なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	0 件		
	件		
職員対応	0 件		
	件		
事業内容	0 件		
	件		
その他	0 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

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。