

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

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	(現在廃止)		
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	H27. 4. 1 ~ R 2. 3. 31 (2015年) (2020年)	施設所管課 (事務所)	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を通して、施設の高い稼働率(新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の影響月を除く)を維持した。</p> <p>利用状況の評価がB評価となったが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の影響により利用者が激減したことを加味すると、利用者数は堅調に推移したと考えられる。また、利用者の満足度の評価はS評価、収支状況の評価がA評価となったことから、令和元年度の3項目評価についてはA評価とした。利用者の要望をしっかりと受け止めハード面、ソフト面での改善事例が見受けられる。また、施設に対する台風被害への対応も迅速に実施しており、着実に管理を行っていることが確認できた。</p> <p>施設情報については、HPの更新を適時に実施し、県公報や館内外の掲示板、チラシの配布など紙媒体での情報発信も積極的に行い、県内武道振興へも大きく寄与していると評価できる。</p> <p>令和元年度は指定管理期間の最終年度となったが、これまでに管理期間で培ったノウハウ等を発揮し上記のように安定した運営であったと評価できる。次期指定管理者への引継ぎについても、マニュアル等を整理し、また、次期指定管理期間前にOJTを実施するなど次期指定管理者へのスムーズな移行を実現した。</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、また昨年度より少ないが新規登録団体が増加を続け(15団体が新規登録、昨年度29団体)、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継続し行った。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引き続き行いサービス面もより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。設備・備品関係については照明器具の交換、トイレロータンの交換など利用者には不便をかけないように配慮した。なお9・10月の台風(15・19号)で2回、屋根瓦が損壊し被害を受けたが迅速に対応し修理を行った。また弓道場第二看室の出入口の上部で頭を負傷した利用者がいたため、ガードクッションをより強固なものに交換して安全面にも注力した。</p> <p>◆利用状況：利用者数が目標達成率92.7%となり、B評価となった。この利用者数は3月5日から3月31日まで新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策による施設利用休止期間があったこと、また2月下旬の大会等の予約取り消しがあったことが大きな要因である。例年の3月の利用者数を加味すると22万人超えとなり、目標値をクリアできたと考えられる。少子化傾向により、大会、武道教室等の参加者減の状況下で推定22万人超えは評価出来る。これは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)のチラシ配布、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継続実施し広報に努力したことの結果である。</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98.5%、職員の対応100%、運営98.5%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93%と前年の回収率(88%)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。利用料収入(対前年91.5%)・その他(武道教室受講料等)収入(対前年98.2%)と昨年度を下回った。要因は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策により3月5日から3月31日まで施設利用休止となったことに帰する。受領済の利用料金の返金(346千円)、そして利用中止による逸失利益(733千円)が生じたが収入合計は対予算100.0%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：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> <p>◆その他：なし</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
	令和元年7月12日	
	令和元年11月11日 令和2年3月24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8300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	令和元年度：利用人数（延べ）203,977名（対目標92.7%、対前年度92.9%）の結果であった。この利用者数は3月5日から3月31日まで新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策による施設利用休止期間があったこと、また2月下旬の大会等の予約取り消しがあったことが大きな要因である。 1. 武道教室参加人数 小学生通年（3種目6教室） 76名 一般（7種目・16教室） 577名 2. 一般稽古（5種目） 16,312名 3. 武道体験コーナー・教室 →台風により中止 4. 出張武道体験教室10月に実施 24名 5. 小学生対象武道体験教室2月に実施3種目（延べ）135名（R2年度入学含む）	

施設の維持管理とサービスの向上	<p>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）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・柔道場男子トイレ照明器具交換 ・弓道場安土整備 ・的枠、俵串整備補修 ・コインロッカーケーシング交換 ・弓道場ハエ取りリボン設置 ・防火扉ラッチ調整（不良箇所） ・弓道場・剣道場等屋根瓦補修 ・トイレロータンク、洗浄管交換 ・各所水栓交換、整備 ・各道場レストンゴム補修 ・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
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第一期 6 教室（4～7月）受講者数 179名 ・第二期 6 教室（9～12月）受講者数 178名 ・第三期 6 教室（1～3月）受講者数 179名 <p>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。</p>

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。
B	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。

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	231,502	219,673	203,977
対前年度比		94.9%	92.9%
目標値	220,000	220,000	220,000
目標達成率	105.2%	99.9%	92.7%

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73.5% ②運営98.5%③利用条件95.5%④職員の対応100.0% ⑤総合評価98.5%と高評価を得た。築後37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。職員の対応の評価100%は特記できる。

[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 69 / 74 = 93.2%

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	44		1	68	・職員の対応が良く感謝している・(株)東急コミュニティーに代わって良かった・空調設備の設置を要望
回答率	33.8%	64.7%		1.5%		
前年度の回答数	25	38	2	0	65	
前年度回答率	38.5%	58.5%	3.1%			
回答率の対前年度比	87.9%	110.7%				

(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	30,728	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%
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	10,255	3,246	武道教室 3,090 一般稽古 151 交通費 5	44,229	44,229	0	100.00%
令和元年度	当初予算	31,450	9,968	3,470	武道教室 3,348 一般稽古 122	44,888	44,888	0	
	決算	31,450	9,388	3,187	武道教室 3,068 一般稽古 112 交通費 7	44,025	44,025	0	100.00%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策関連の返金額：利用料等345,516円、教室受講料40,710円

8. 苦情・要望等 該当なし

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

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）
	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・不祥事につい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。