

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設	武道館
指定管理者	株式会社東急コミュニティー
指定期間	H22.4.1 ～ 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）

A

（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><1 管理運営等の状況> 提案に基づいた指定管理業務を着実にこなすとともに自主事業を効果的に実施している。また、より快適なサービスを提供するにあたり、物品の購入から修繕に至るまで、利用者からの要望を積極的に受け止め、適切かつ迅速な対応を図るなど、事業計画を上回る取組を実施し成果をあげたため、A評価となった。</p> <p><2 収支状況> 収入では年度計画を若干下回ったものの、経費削減に努めて支出面を抑制したことにより、収支差額は7.1%のプラスとなったため、B評価となった。</p> <p><3 利用状況> 様々な広告媒体を活用し武道教室の利用に係る周知に取組んだ結果、新規利用団体が増加に寄与したこと、また、自主事業（書道教室）の好評・定着などにより、利用者数が前年同期対比増減率0.8%のプラスに、目標対比増減率も22.8%のプラスとなったことから、A評価となった。</p> <p><4 利用者の満足度> 3月に実施し、上位2段階の回答割合が83%となったためA評価となった。回収率は、団体のリーダーへの呼び掛けに努めた結果、78.9%と比較的に高くなった。</p> <p><5 苦情・要望等> 主に施設整備に関する声が多く寄せられたが、利用者のニーズを積極的に把握し、指定管理者の負担範囲内での改善を実施することによりサービスの向上を図ったことから、B評価となった。</p> <p><6 事故・不祥事等> 12月に1件の職員負傷事故が発生したため、その後の作業ルールの再徹底を指導した。柔道場における盗難事故については、張り紙などによる注意喚起を行う対応を速やかに実施したことから、B評価となった。</p> <p><今後の方針等> 今後も指定管理業務の中に自主事業を効果的に組み合わせる取組を継続するとともに、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、武道の振興の充実を図ってもらいたい。</p>

1 管理運営等の状況

評価 **A**

（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)	夜間のサラリーマン等の利用や、各教室等の夜間利用の促進など、利用者のニーズを把握し、開館時間を拡充する。	通常であれば午前9時～午後9時である開館時間を、平日は午前9時～午後10時に延長し、利用者が、閉館に伴う片付けや帰り支度を、余裕をもってできるようにし、夜間の利用を促進するサービスの向上を図った。 （東日本大震災以降、スポーツ課からの指示により、節電などの関係で平日も午後9時閉館としている。）

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	施設に関する県民への情報提供	利用者に対する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、施設内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。 特にホームページにおける施設の予約状況を随時更新することにより、施設予約の利便性を高めた。 また、武道館報の発行を通じて、武道の普及啓発に努めた。 TCポータル(社内情報サイト)に掲示し、社員への情報提供を実施(神奈川県在住者多数在籍)
3 (指定管理業務)	武道の普及・振興に資する取り組み	平成25年下半年(平成25年10月～平成26年3月) 利用人数(延べ) 104,334名 対目標122.8% 対前年同期100.8% 1. 武道教室参加人数 〈内訳〉 小学生通年(3種目・6教室) 125名 第3期(4種目・5教室) 148名 第4期(2種目・2教室) 79名 2. 一般稽古 (5種目) 6,542名
4 (指定管理業務)	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。 ・道場トイレ排水管及び枝管交換(一部) 3箇所 ・消火水槽ホールドアップ、電極棒及び保持器具交換 ・折りたたみテーブル5脚購入、入れ替え破損大の為 ・剣道場冷水器前床板補修…腐食の為 ・剣道得点ボード用ホワイトボード1台購入 ・弓道場用ホットカーペット1枚購入…故障、防寒対策 ・男子シャワー室床タイル補修…突起した為
5 (自主事業)	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。	・第二期5教室(9～12月) 受講者数 計143名 ・第三期5教室(1～3月) 受講者数 計152名 書道教室受講者が武道に興味を抱き、武道教室へ参加、反対に武道での利用者が書道教室に参加するなど相乗効果も得られた。 教室も好評のため、二期からは1教室増設した。

(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10日	1月9日	○	—	○	無	
12月	1月10日	1月27日	○	—	○	有	作業中の職員の負傷報告を受け、管理体制の見直しを口頭指導
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		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		うち納付金	
募集時の見積算額 (参考)		35,621	12,720		48,341	48,341	0	0
年度計画	前年度	35,431	9,937	2,782	48,150	48,150	0	0
	上半期	17,715	4,969	1,407	24,091	24,091	0	0
	下半期	17,716	4,968	1,375	24,059	24,059	0	0
	今年度	35,431	9,937	2,782	48,150	48,150	0	0
	上半期	17,715	4,969	1,407	24,091	24,091	0	0
	下半期	17,716	4,968	1,375	24,059	24,059	0	0
通年実績	上半期合計	17,714	5,085	1,860	24,659	24,659		0
	対収支計画比	0.0%	2.3%	32.2%	① 2.4%	② 2.4%	③	
	10月	2,749	797	755	4,301	4,301	0	0
	11月	2,749	645	0	3,394	3,394	0	0
	12月	3,969	741	0	4,710	4,710	0	0
	1月	2,749	825	362	3,936	3,936	0	0
	2月	2,749	687	0	3,436	3,436	0	0
	3月	2,749	572	32	3,353	3,353	0	0
	下半期合計	17,714	4,267	1,149	23,130	23,130	0	0
	対収支計画比	0.0%	▲ 14.1%	▲ 16.4%	① ▲ 3.9%	② ▲ 3.9%	③	
通年合計	35,428	9,352	3,009	47,789	47,789	0	0	
対収支計画比	0.0%	▲ 5.9%	8.2%	① ▲ 0.7%	② ▲ 0.7%	③		
参考	前年度 下半期実績合計	17,714	4,068	1,209	22,991	20,155	0	2,836
	対前年度 下半期実績比				0.6%	14.8%		

※その他収入の内容 武道教室の開催による収入

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	105 118	弓道場屋根補修 第一師範室天井内ラインファン（換気扇）更新
合計	0	

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 A

(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	20,116 人	18,997 人	105.9 %
11月	20,860 人	19,966 人	104.5 %
12月	16,537 人	16,760 人	98.7 %
1月	15,482 人	15,773 人	98.2 %
2月	14,910 人	14,145 人	105.4 %
3月	16,429 人	17,878 人	91.9 %
合計	104,334 人	103,519 人	100.8 %

	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	104,334 人	103,519 人	85,000 人	① 122.8 %	② 100.8 %
上半期計	116,213 人	116,801 人	115,000 人	① 101.1 %	② 99.5 %
合計	220,547 人	220,320 人	200,000 人	① 110.3 %	② 100.2 %

※目標値の設定の有無

設定している
 期間 通年 その他の場合の期間
 基準 過去数年間平均 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% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	×	○	○	新規登録団体の増加や、自主事業として開講している書道教室の定着による受講者数の増加により、利用者数が目標値を大きく上回った。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	×	×	

<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

	剣道場	柔道場	弓道場	小道場	会議室		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 A

(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	13	10	5	0	0	28	23 (83.0%)
〔参考〕 上半期結果	7	9	3	0	0	19	16 (85.0%)

※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 38 件

回収 30 件

回収率 78.9% %

利用者等に配布

郵送、電話、FAX

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	10	2	0	1	0	13
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	8	3	1	1	0	13
	(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	上麻生線の雨樋から雨水が落下、通行人に迷惑がかかる	県管轄部署に修理要望を出しているとの回答
	弓道場観覧席に時計を設置して欲しい	弓道連盟より柱時計が寄贈され、設置
	小道場の排煙窓を開けて欲しい	故障のため、業者より見積りを取得予定（26.3月修理完了）
	剣道場の床が滑る	ワックスが剥げてきたものと思われる 水拭き実施
職員対応	利用者よりエアコンの修理の要望あり	県管轄部署に修理要望済
	団体登録希望者が、海老名市の施設予約のための登録を県システムへ登録	当方のミスのため、丁寧に陳謝 登録手順確認シート作成、設置
事業内容	審査時等に使用するテーブル付パイプイスを置かせて欲しい	承認する
その他	バスの時刻表を掲示して欲しい	事務所には用意してあったが、館内に掲示

※ 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 B

(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

該当あり

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
12月11日	職員が小道場高窓点検中に梯子から落下し、腰椎を骨折	安全を考慮した作業ルールの見直し、業務分担の見直し	救急搬送 職員の作業ルール遵守の徹底、支店応援を含む業務分担の見直しを実施
2月22日	柔道場観覧席で保護者女性がバックを紛失 引率顧問が大会運営室に置いたバックから財布を紛失	自己責任とはいえ、貴重品の管理が問題点	港北警察署に本人が連絡、警察官2名来館対応 自宅付近の交番に本人が届け出るとのこと

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
()		
()		
()		