

モニタリング結果報告書 (令和3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	https://shinkokanagawakenritsu-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	シンコースポーツ株式会社		
指定期間	R2.4.1 ~ R7.3.31 (2020年) (2025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>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>1年を通じて、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたため、施設の稼働率は3月を除く全ての月で前年度利用者数を下回る結果となった。利用状況の評価がC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ためである。</p> <p>次に利用者の満足度の評価は指定管理期間初年度であるにもかかわらずS評価であったことは評価できる点である。年2回のアンケートにおいて、団体からのフィードバックとして「職員の対応が良い」という声が多数あがっており、施設利用者目線での運営ができているものと思われる。</p> <p>最後に、収支状況の評価がB評価となったが、主な要因は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、利用料金収入がコロナ禍前の水準に及ばなかったためである。</p> <p>上記より、施設利用者からの運営面での評価が高く、低評価に値する実績は見られないため、3項目の評価についてはB評価とした。</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。前述のとおり、令和2年度は指定管理期間の最初の年度となったが、前任の指定管理者からの引継ぎや、企業のこれまでのノウハウを活かした安定した運営であったと評価できる。</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(緊急事態宣言等期間を除く)、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、指定期間2年度目であるが、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定期的な照明器具の交換など利用者に不便をかけないように配慮した。なお感染症対策に当たっては、館内の入念な清掃、来館者の体調チェックやアルコール消毒など、館内での感染症対策を行っている点で評価できる。</p> <p>◆利用状況：利用者数が目標達成率36.3%となり、C評価となった。これは新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策による施設の休館、利用の中止等が大きな要因である。閉館期間以外においては、近隣の幼稚園・小学校等の教育施設に対する武道教室開催の呼びかけ等の広報活動を行ったが、施設利用制限等もあり、利用者数は伸びなかった。</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98.6%、職員の対応100%、運営100%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98.6%と前年の回収率（97.3%）を上回ることができた。

◆収支状況：新型コロナウイルス感染症の影響により利用制限をかけていたことで施設利用者の減少もあり、通常時の施設利用ではないため単純比較等ができないが、収支、利用料金収入・その他収入（武道教室受講料等）が当初予算額を下回った。評価としてはB評価になっているが、これは新型コロナウイルス感染症の影響に係る施設利用の減少により、収支比率が92.8%となったためである。

◆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。

◆事故・不祥事等：なし

◆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。

◆その他：なし

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況	利用者の満足度	収支状況	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。 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
	(項目6参照)	(項目7参照)	(項目8参照)	
B	C	S	B	

4. 定期・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
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	令和3年6月24日、 令和3年6月25日、 令和4年1月26日	・モニタリング等で不具合があった箇所を現地調査し、確認を行った。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	月1回1時間程度	・県と指定管理者との間で定例の打合せを開催し、コロナ禍における管理運営上の課題や施設の不具合について情報共有を行った。
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

5. 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。具体的には、近隣にある幼稚園・小学校13校への武道教室等の宣伝広告を配布するなどを行った。	提案書に従って適切に実施している。引き続き、適切な運営に努めてもらいたい。
武道の普及・振興に資する取組	令和3年度：利用人数（延べ）は79,924人（対目標36.3%、対前年度198.2%）であった。 この利用者数は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制限期間があったことが大きな要因である。 1. 武道指導者研修（弓道・なぎなた）→中止 2. 一般稽古（5種目、10～3月のみ実施）→5,070人 3. 武道体験教室（7種目）及び自主事業 小学生→中止、一般→中止	・提案書に従って適切に実施している。唯、準備の段階で新型コロナウイルス感染症予防の為に開催を自粛したものが多かった。 ・新型コロナウイルスの感染が落ち着いたら、適切な実施に努めてもらいたい。
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当たり、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) 〔委託清掃業務〕 ・年一回…ガラス清掃、受水槽清掃、高木植栽清掃 ・年二回…ワックスがけ清掃 〔サービス向上〕 ・休刊日の隔週化 ・職員の接客教育の実施 ・意見箱の設置 〔設備面の維持管理〕 ・3回/日の道場点検	提案書に従って適切に実施している。引き続き、適切な管理運営に努めてもらいたい。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[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）は中止 ・第二期6教室（9～12月）受講者数 137名 ・第三期2教室（1～3月）受講者数 140名
ラウンドフィットネスの実施 上記同様、会議室の有効利用及び武道の普及を図るため、健康づくり機能を備えたマシンを設置した。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開始開始時期が遅れ10月から運営した。利用者数 141名
ヨガ教室体験会の実施 平日稼働率の低い柔道場の有効利用及び県民の健康増進を図るため、ヨガ教室の体験会を実施した。	令和4年1月に体験会を1日実施 受講者数 22名

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	203,977	40,328	79,924
対前年度比	92.9%	19.8%	198.2%
目標値	220,000	220,000	220,000
目標達成率	92.7%	18.3%	36.3%

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

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】
 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

令和3年4月～令和4年2月まで、「リバウンド防止」「まん延防止等重点措置」「緊急事態宣言」が発令され、新規予約の停止等の利用者制限が適用された。また、宣言等解除後においても、県内の新型コロナウイルス感染者の人数が左程減少しなかったこともあり、自主的に利用を控えた団体などもあり、目標からは大きく乖離した。ただし対前年では、令和3年度は利用休止期間を設定しなかった分、利用者が約2倍となった。

②令和3年度の対応状況

4～9月においては、既存の施設利用予約は継続したものの、新規の利用は受け付けない等の対応を取った。また、令和4年2月までは、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とするキャンセルについては、キャンセル料免除の措置をした。

感染対策について、施設利用者の体調チェック（非接触型体温計の設置、セルフチェックシートの記入など）を行った。また、施設利用中はマスクの着用をお願いし、シャワー室や更衣室の利用者人数制限の対策を行った。また、1日3回の巡回の際に併せて、利用者が触れる箇所を重点に除菌清掃を実施した。

武道館のコロナ対策について、利用者アンケートのコメントはなく、利用者満足度も高いことから、武道館の対応状況は適正であった。

7. 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	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	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73.6%②運営100%③利用条件97.2%④職員の対応100.0% 総合評価98.6%と高評価を得た。築後39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 「施設・設備」「運営」「利用条件」「職員対応」「総合評価」の5項目

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布、メール等 回収数/配布数 72 / 73 = 98.6%

配布(サンプル)対象 各県連盟・学校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	33	38	1	0	72	・職員の対応に満足 ・Webの予約システムの操作
回答率	45.8%	52.8%	1.4%	0.0%		
前年度の回答数	18	16	2	0	36	
前年度回答率	50.0%	44.4%	5.6%			
回答率の対前年度比	91.7%	118.8%	25.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 入館時の体温測定においては、顔認証式カメラでの体温測定器を設置し、利用者の利便性を図った。

8. 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				収入合計	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			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	31,450	9,968	3,470	武道教室 3,348 一般積古 12	44,888	44,888	0	
	決算	31,450	9,388	3,187	武道教室 3,068 一般積古 112 交通費 7	44,025	44,025	0	100.00%
前年度	当初予算	30,000	14,435	-	武道教室等の見込み額は利用料金に含む	44,435	44,435	0	
	決算	32,259	4,645	1,177	武道教室 1,025 一般積古 35 自販機 117	38,081	42,165	-4,084	90.31%
令和3年度	当初予算	30,000	14,435	-	武道教室等の見込み額は利用料金に含む	44,435	44,435	0	
	決算	30,354	7,734	1,519	武道教室 1,312 一般積古 56 自販機 151	39,607	42,681	-3,074	92.80%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

武道教室、小学生武道教室の開講が令和3年10月となったことから、武道教室受講料の上半期分の収入がなかった。

②令和3年度の対応状況

教室受講者数増のため、近隣小学校や幼稚園に教室案内チラシの送付、また、武道館教室の新聞折込チラシ等で広報を図った。

9. 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。

10. 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。

11. 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。