

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立西湘スポーツセンター		
所在地	小田原市西酒匂1丁目1番26号		
サイトURL	http://www.bsc-buddysisetu.jp/		
根拠条例	神奈川県立スポーツセンター及び神奈川県立西湘スポーツセンター条例		
設置目的(設置時期)	スポーツを推進し、県民の誰もが生涯にわたりスポーツを楽しみ、県民の心身の健全な発達、健康で明るく豊かな生活及び活力ある地域社会の実現に寄与するため(昭和57年4月)		
指定管理者名	BSC・三洋装備グループ		
指定期間	R 2. 4. 1～R 7. 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>提案に基づき、開場日の拡大や定期的な施設情報の広報を行ったほか、効果的に利用者の利用促進を図るため、恒例化してきた自主事業を継続して実施することにより参加者数を伸ばすなどの成果を上げた。</p> <p>また、施設・設備の経年劣化に伴う破損や故障はあったが、巡回や点検等を重視し早めに対応するなど、利用者への配慮を欠かさず行ったことにより、事故はなかった。</p> <p>利用状況の評価は新型コロナウイルス感染症の影響でB評価であったが、利用者の満足度がS評価、収支状況がA評価となったことから、令和3年度の3項目評価についてはA評価とした。</p> <p>今後は、事業計画に掲げた取組を滞りなく継続するとともに、自主事業の効果的な展開や利用者要望への対応の拡充などにより、利用者数の拡大を目指し、更なるスポーツの振興を図ってみたい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づき、開場日及び時間の拡大を継続実施するとともに、利用促進を図るための自主事業も継続して実施した。特に太極拳、ファン・スポーツ・タイムの参加者は昨年度から大幅に増加し、高齢者や運動の不自由な方、体力のない方など多くの方が参加した。維持管理業務については、利用者の怪我や事故防止を図るため、事前の施設環境整備に努めた。施設利用者に対しては適正な指導やサポートを実施することで、利用者が安全に安心して利用できる環境整備に注力した。また、利用者ニーズに即応した施設運営を心がけた取組を実施した。</p> <p>◆利用状況 利用者数は159,470人で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う臨時休館や利用制限があったため、目標達成率94.9%となったことから、B評価とした。しかし、前年度対比では、利用者数は130.5%であった。今後も、利用者及び職員の「新型コロナウイルス感染防止対策ガイドライン」の更なる徹底と周知を行うことで、安全・安心で気持ちよい施設の利用ができるよう、コロナ禍での利用促進に努めたい。</p> <p>◆利用者の満足度 10月と翌年3月に実施し、上位2段階の回答割合が93.7%となったため、S評価とした。回収率は、日頃から利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、また、アンケートの協力の呼び掛けに努めた結果、93.8%となった。非常に高い評価を得ており、利用者に管理者の日頃の取組が理解された結果であると考えられる。利用者の高い評価は期待の表れととらえ、今後も幅広い利用者からの声を汲み取り、更なるサービス・改善に向けて努めていくよう期待する。</p> <p>◆収支状況 目標としていた利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の影響で目標額を大きく下回ったが、同様に支出についても予算を下回ったため、結果として、全体の収支比率が101.04%となったことから、A評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 体育館やテニス練習コート等の施設や用具の経年劣化、また老朽化による故障、破損等指定管理者者に起因しない要望などが多数寄せられた。管理者としては、職員による事前点検回数を増やしたり、簡易的な修繕を施すなど、利用者には不便が無いように努めた。</p> <p>◆事故・不祥事等 定期的な施設巡回によるセキュリティの強化と事故の未然防止対策として、利用者に対する一言運動や看板等による注意喚起を行うなど積極的な取組を行った結果、事故や大きな怪我は発生しなかった。</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。

◆その他
 なお、令和3年度の3項目評価についてはA評価とした。今後は、事業計画に掲げた取組を滞りなく実施し、効果的な自主事業を組み合わせることにより、多様な利用者の拡大を目指し、利用者の要望を汲み取り、一層利用者の満足度を上げるような取組を行い、更なるスポーツの振興を図っていただきたい。

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)	
A	B	S	A	

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
		該当なし
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	随時現場確認を実施（2か月に1回程度）	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	随時意見交換を実施（2か月に1回程度）	県と指定管理者との間で意見交換を実施し、コロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有した。
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

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
<p>現行の条例に定める休場日の設定《月曜日（休日を除く）、休日の翌日（土・日・休日を除く）、年末年始》を、月に一度（毎月第4月曜日のみ休場（年末年始を除く））に変更して開場日を拡大し、利用者サービスの向上を図る。</p>	<p>提案どおり、休場日を毎月第4月曜日のみとすることにより、年間の利用可能日を41日に増やした。 ※月曜日の延利用者数は10,122名となり、昨年度比では、281人、約2.9%増加した。</p>	<p>月曜日利用が定着。引き続き利用者へのサービスの向上を図る。 令和3年4月1日～10月25日、令和4年1月21日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、利用停止や制限期間があった。</p>
<p>当スポーツセンターの運営を通してSDGs（持続可能な開発目標）の目標3「全ての人に健康と福祉を」、目標4「質の高い教育をみんなに」の取組を図る。</p>	<p>自主事業を通してSDGs（持続可能な開発目標）の実施に取り組んだ。参加費無料で毎月1回の体育館スポーツイベント、年2回の屋外スポーツイベント、年1回の屋内スポーツイベントの実施や、幼児から高齢者までを対象とした安価なスポーツ教室等多数用意したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、一部のイベントや教室は中止した。</p>	<p>令和3年4月1日～10月25日、令和4年1月21日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、予定していたイベントや教室は中止した。</p>
<p>現行の条例に定める予約システムから予約する施設の利用時間の設定について、土日祭日の開場時間を午前8時に変更し、利用者サービスの向上と利用者数の増加を図る。</p>	<p>提案どおり、開場時間を午前8時で準備実施した。利用拡大日数及び時間は、117日、117時間利用可能になった。</p>	<p>令和3年4月1日～10月25日、令和4年1月21日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、利用停止や制限期間があった。</p>
<p>現行の条例に定めるテニスコートの利用時間の設定について、6月～9月の開場時間を午前8時に変更し、利用者サービスの向上と利用者数の増加を図る。</p>	<p>提案どおり6～9月の開場時間を午前8時で準備実施した。利用拡大日数及び時間は、118日、118時間利用可能になった。</p>	<p>年間を通して平日の利用が少なかった。 令和3年4月1日～10月25日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、利用停止や制限期間があった。</p>
<p>広報活動により施設に関する情報などを発信して施設のアピールを図る。</p>	<p>提案どおり施設に関する情報を、掲示板・広報誌、地域回覧冊子・小田原市情報サイト・ホームページ・スタッフブログなどで定期的に発信しアピールに努めた。</p>	<p>施設などに関する問合せが増加した。 令和3年4月1日～10月25日、令和4年1月21日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、予定していたイベント等が中止になることがあった。</p>
<p>新型コロナウイルス感染予防対策について</p>	<p>施設を開場することについて、施設利用制限（ガイドライン）の作成、利用者のガイドライン遵守の徹底、県ラインコロナシステム登録等を実施して感染対策に努めた。</p>	<p>利用者満足度アンケートによれば、回答数の98%の方から対策ができていると評価を頂いている。</p>
<p>ISO14001に準じた環境活動を推進する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者に対する環境配慮への協力をお願いとして「アイドリングストップ運動」「ごみの持ち帰り運動」「節電、節水の推進」「リサイクル活動」などを行った。 掲示板、プリントなどで周知を図り、職員からの声掛けを年間を通して実施した。 	

<p>屋内外の施設利用者のケガや事故防止を図るため、適正な指導やサポートを実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全に安心して施設を利用できる環境整備に努めた。 ・利用者に対して、口頭、貼り紙などで準備運動の啓発を行った。 ・体育館の新規利用者に対して使用前後に立会いを実施し安全管理に努めた。 ・気温や湿度が高い時は、利用者に熱中症への注意を呼びかけた。また、屋外利用での雷雨などの天候の急変にも注意を払った。 ・トレーニング室の利用者に対しては、初心者講習を受講してもらい、器具の安全な利用方法や個人の目的に合った無理のないトレーニング方法を提供した。 	<p>令和3年4月1日～10月25日、令和4年1月21日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、利用停止や制限期間があった。</p>
<p>防災について、発生時に被害を最小限にとどめる対応に重点を置き、人命を第一とした防災計画を確立する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回によるセキュリティーの強化を実施するとともに、機械警備と職員巡回警備を組み合わせを行った。 ・警備業務のノウハウを用いた「危機管理マニュアル」を策定し、当該マニュアルに基づく研修・訓練を実施した。 ・「自衛消防隊」の編成により災害時に迅速かつ的確に対応できる環境を整えた。 ・全職員による定期的な防災訓練を年3回実施した。 	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、小田原消防職員による救命救急実技講習会は開催を中止した。</p>

※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
<p>事業計画書に基づき、スポーツプログラム（教室）及びスポーツイベントを実施し利用者サービスの向上を図った。</p>	<p>幼児から高齢者を対象とした教室及びイベントを実施した。（参加数は延べ人数） 親子のびのび教室110名、わくわく体育教室110名、西湘体育教室135名、かけっこ教室 中止、シニア健康体操51名、テニス教室61名、空手教室933名、キッズフェスタ中止、運動まつり第5回中止、第6回295名、ファン・スポーツ・タイム930名。延べ総参加者数は、2,625名と多くの方が参加した。 ※令和3年4月1日～10月25日、令和4年1月21日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、予定していたイベントや教室の開催を中止した。</p>
<p>事業計画書に基づき、カルチャープログラム（教室）を実施し利用者サービスの向上を図った。</p>	<p>精神的な健康維持としてカルチャープログラム（教室）を実施した。 書道教室78名、華道教室29名、太極拳教室244名、ヨガ教室183名。延べ総参加者数は、534名で高齢者や運動の不自由な方、また体力の無い方など多くの方が参加した。 ※令和3年4月1日～10月25日、令和4年1月21日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が実施されたため、予定した教室の開催を中止した。</p>
<p>事業計画書に基づき、未病センター主催の健康支援プログラムを実施し利用者サービスの向上を図った。</p>	<p>健康支援プログラムから未病講習会を実施した。脳トレリズム体操6名、ダイヤビック体験教室19名。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策解除後、すぐ実施したことや未病センター初の講習会だったため参加者が少なかった。</p>

※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、対応状況を含めて、「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 ※施設の特徴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）。
B	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	140,504	122,162	159,470
対前年度比		86.9%	130.5%
目標値	145,000	157,500	168,000
目標達成率	96.9%	77.6%	94.9%

目標値の設定根拠： 令和5年度までに平成30年度利用者数に対して20%増の人数（15万人×1.2=18万人）で設定

利用者数の算出方法（対象）： 各施設の利用票の人数（利用者）
*来館者は含まない

※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
 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う臨時休館や利用制限に伴い、小体育室・レクリエーション広場・練習用コート・トレーニング室は、4月から9月までの間、利用者数が0であった。
- ②令和3年度の対応状況
- ・利用者に施設を利用するためのガイドラインを遵守することをお願いした。
 - ・施設利用のガイドラインの案内は、施設HP・チラシ・ポスター・職員口頭等で随時説明し理解と協力を求めた。
 - ・神奈川県ラインコロナお知らせシステムに登録し感染症対策に取り組んでいる事をアピールした。
 - ・入場時のマスク着用・手指消毒徹底の為、アルコール消毒液器具による消毒の徹底やマスクの用意をした。
 - ・非接触体温計やAI顔認識温度検知カメラ等で入場時の体温測定を実施した。
 - ・利用前に体調チェック票（個人・団体）の提出をお願いし、徹底した。
 - ・体育館・会議室・ロビー・通路等は、サーキュレーターや業務用扇風機による換気対策に努めた。
 - ・共有備品等を使用する箇所には消毒液を用意し、使用後は消毒をするよう指示をした。
 - ・感染防止のポスターを施設内外に掲示し、ソーシャルディスタンス・密の回避・接触・声援・歓声等の注意喚起を行った。
 - ・職員に対しても、出勤時の体温計測体調チェックを実施した。

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	

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回実施する。	接客対応が高く評価され、総合的評価の上位2項目の満足度割合が93.7%となった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設の管理運営全般に関する総合評価について該当する印象に○を付けてください。

実施した調査の配布方法 受付にて直接配布 回収数/配布数 391 / 417 = 93.8%

配布(サンプル)対象 施設利用者（通常利用の団体個人）*大会利用者には配布しない。

	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	105	261	11	0	377	<ul style="list-style-type: none"> ・掃除、器具の管理が行き届いているなど、職員対応の良さが評価された。 ・施設及び設備の老朽化に伴う使用上の危険性の増加が不満の対象になった。
回答率	27.9%	69.2%	2.9%	0.0%		
前年度の回答数	161	318	21	1	501	
前年度回答率	32.1%	63.5%	4.2%	0.2%		
回答率の対前年度比	86.7%	109.1%	69.6%	0.0%		

(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
 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

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
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	17,816	9,429			27,245	27,245	0	
	決算	17,816	8,590			26,406	25,629	777	103.03%
前年度	当初予算	18,010	8,971	125	自販機電気代	27,106	27,106	0	
	決算	21,282	4,688	98	自販機電気代	26,068	24,771	1,297	105.24%
令和3年度	当初予算	18,008	9,213			27,221	27,221	0	
	決算	20,152	5,589	37	自販機電気代	25,778	25,513	265	101.04%

※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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う臨時休館や利用制限により、利用料収入が当初予算より3,624千円減。対前年度比は119.2%だが、対前々年度比は65.1%となった。

②令和3年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を徹底しつつ、利用制限を行いながら各種事業を実施した。

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。