

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書  
(総合結果)**

施設名	神奈川県立武道館		
指定管理者名	シンコースポーツ株式会社		
施設所管課(事務所)	スポーツ課		
指定期間	R2. 4. 1 (2020年)	～	R7. 3. 31 (2025年)
評価期間	R2 (2020)	年度～	R4 (2022)
	年度		年度

**指定管理者制度による管理運営状況の総合評価**

評価	評価基準		
<b>B</b>	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		
評価理由及び今後の対応			
<p>《評価方法》</p> <p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、利用状況と収支状況について改善が必要と認められる状況にあったが、新型コロナウイルス感染症による影響と武道館改修工事による休館業務による影響が要因と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。</p> <p>また、武道振興事業の他、県民の健康づくり事業については指定管理者による事業実施の創意工夫を確認することができ、県直営の施設とは異なる手法でサービスの質の向上について効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>			
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>有</b></td> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>無</b></td> </tr> </table>	<b>有</b>	<b>無</b>
<b>有</b>	<b>無</b>		

**1 サービス向上に向けた取組の実施状況**

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 武道教室事業、武道振興事業等の指定管理業務は、武道の普及・振興を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。また、受付業務では最低2名が常時窓口待機している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 地域社会福祉協議会と連携し、ハートメイド商品の店内掲示・販売により社会貢献に寄与している。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、主に設備保守、清掃業務について、地域企業へ委託している。
評価結果	評価区分		
<b>A</b>	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	R 2年度	R 3年度	R 4年度	3か年平均
目標値 (利用者数) ※設定方法：ア	220,000 人	220,000 人	110,000 人	183,333 人
利用者数	40,328 人	79,924 人	72,581 人	64,278 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 179,672 人 18 %	△ 140,076 人 36 %	△ 37,419 人 66 %	対目標値(率) 35.1 %

※目標値の設定方法  
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調査作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
C	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上~110%未満 B : 85%以上~100%未満 C : 85%未満	〔女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 令和4年度は武道体験教室や武道教室の開催を県広報紙やイベントチラシにて周知をした。また、最寄駅構内へのポスター掲出の他、県内公共施設や館内外の掲示板へのチラシ掲示や、新聞折込の実施、ホームページなども活用して積極的な周知を図った。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、施設の有効利用や認知度を深めるため、従前からの書道教室に加え、令和3年にラウンドフィットネス教室、令和4年に生活筋力向上運動教室及び転倒防止運動教室などの健康づくり事業を開催し、高齢者を中心に初めての利用者の増加に繋がった。 <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切と評価できるが、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業の停止や利用者制限などの感染症拡大防止対策が図られたこと、並びに、武道館改修工事による休館のため、令和2年度から4年度に至るまで、結果的に目標の集客には及ばなかった。	

## 3 利用者満足度の状況

	R 2年度	R 3年度	R 4年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	94.4 % 34 人	98.6 % 71 人	98.0 % 49 人	97.5 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上~90%未満 B : 50%以上~70%未満 C : 50%未満 又はS~Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 受付窓口にアンケート及び回収箱を設置するなど、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。年2回利用団体を対象に武道館運営アンケートを配布し、利用者満足度調査を実施した。利用者の利便性向上や設備の安全・衛生に取り組んだ結果、高い満足度評価を得た。アンケートの趣旨を説明し、窓口や電話等での声かけ等に積極的に取り組んだ結果、高い回収率となっている。 <input type="checkbox"/> 施設の老朽化と経年劣化により、建物・設備に対する意見は多かったが、職員対応については、令和2年度から令和4年度まで上位二段階評価が100%となっていることは特出すべきであり、利用者満足度の向上に向けた取組は適切と考える。	

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	該当なし		
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> アンケートへの回答を利用者に呼びかけるなど、積極的に苦情・要望の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 令和4年度は、指定管理者に起因する苦情・要望等はなかったが、アンケート調査等で把握した結果を職員全員が把握し、サービス向上につなげるよう努めた。 <input type="checkbox"/> 令和4年度は、指定管理者に起因する苦情・要望等はなかったが、受付窓口等で利用者とのコミュニケーションを図り苦情・要望等を積極的に把握し、適切に対応するよう努めている。	

#### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日月	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）
		該当なし
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 館内の定期的な巡回や施設の不具合箇所の発見後早期の応急処置・修理を行っている。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等は発生していない。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R元(H31)年度			R2年度			R3年度		
収入	44,025 (44,888)			38,081 (44,435)			39,607 (44,435)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	31,450 (31,450)	9,388 (9,968)	3,187 (3,470)	32,259 (30,000)	4,645 (14,435)	1,177 (0)	30,354 (30,000)	7,734 (14,435)	1,519 (0)
支出	44,025 (44,888)			42,165 (44,435)			42,681 (44,435)		
収支差額	0 (0)			△ 4,084 (0)			△ 3,074 (0)		
	R4年度			累計					
収入	34,168 (33,615)			111,856 122,485					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	25,655 (25,839)	4,725 (7,776)	3,788 (0)	88,268 (85,839)	17,104 (36,646)	6,484 0			
支出	37,805 (33,615)			122,651 (122,485)					
収支差額	△ 3,637 (0)			△ 10,795 (0)			収入合計／支出合計比 91.2%		

※( )内は収支計画額。令和4年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>B</b>	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症および改修工事に伴う長期休館の影響により、利用料金収入は目標に及ばなかったが、ホームページ、地元自治体や鉄道会社の協力によるポスター、新聞折込チラシなど、様々な媒体を活用した情報発信による収入増加の取組内容は評価できる。 <input type="checkbox"/> 原油価格高騰や物価上昇により支出増加の状況の中、節水や日中時間帯の徹底した消灯による節電、中低木の植栽の整備や軽微な修繕を施設職員が直営で行う等により、経費節減に努めている。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	<b>S</b>	<input type="checkbox"/> 適宜臨時職員を雇用し、常時スタッフ5名体制による運営ができるよう効率的で適切な人員配置がなされている。 <input type="checkbox"/> 職員掲示板による情報の共有だけでなく、Eラーニングや適時のスタッフミーティングを実施するなど、適切な管理運営ができるよう努めている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 有給休暇取得の奨励、特定個人に労働が集中しない時間外労働の縮減への取組、コンプライアンスやハラスメント研修の実施、社外相談窓口の設置などの対策を講じ、労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	<b>S</b>	<input type="checkbox"/> 毎年度コンプライアンス研修を実施しており、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 地域社会福祉協議会と連携しハートメイド商品の展示販売や、武道館周囲のごみ拾いなどを毎週実施し、地域社会へ貢献している。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	<b>S</b>	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針を作成するとともに、毎年度職員全員を対象に研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 施錠管理の他、メール誤配信対策や発送時の複数チェックなど、適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
<b>S</b>	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		