

# モニタリング結果報告書 (令和2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	<a href="https://shinkokanagawakenritsu-budokan.com/">https://shinkokanagawakenritsu-budokan.com/</a>		
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	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>指定期間の初年度となった令和2年度は、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、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者数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期間初年度であるにも関わらず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大きく減少したためである。</p> <p>上記より、令和2年度の3項目評価についてはB評価となった。</p> <p>施設情報については、HPの更新を適時実施し、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ながら、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>なお、前述のとおり、令和2年度は指定期間の初年度であり、新型コロナウイルス感染症の影響も受けていることから、今後、平常時の利用に戻った際の施設運営を見ない限り、3項目の正当な評価は難しいと考えるが、前指定管理者からの引継ぎや、当指定管理者が保有する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>&lt;各項目の詳細説明&gt;</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、指定期間初年度であるが、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、ロッカーの新品への交換など利用者に不便をかけないように配慮した。なお感染症対策にあたっては、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18.3%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> <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)については、総合評価94.0%、職員の対応100%、運営89.0%となったためS評価とした。新型コロナウイルス感染症の影響で配布数は少ないものの、回収率は対象団体に対する呼びかけに努めた結果97.3%と前年の回収率(93.2%)を上回ることができた。</p>

◆収支状況：新型コロナウイルス感染症の影響により休館時期が長く、施設利用者の減少もあり、利用料金収入やその他収入（武道教室受講料等）が昨年度を下回った。これは新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に伴う利用者数の減少が影響したためであるが、県との協議を通じた指定管理料の増額（2,259千円）等により、収支比率は90.31%となりB評価となった。

◆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項目評価	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 ※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
B	

### 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2年11月18日 令和2年12月16日 令和2年2月19日	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	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。具体的には、近隣にある幼稚園・小学校14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2年度：利用人数（延べ）40,328名（対目標18.3%、対前年度19.8%）の結果であった。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休止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、9～12月のみ実施）→4,986人 3. 武道体験教室（7種目）及び自主事業 小学生→中止、一般→4,936人	・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） 〔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 156名 ・第三期2教室（1～3月）受講者数 46名(※) (※)2回目以降は中止した。
【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草地进行を設置した。	新型コロナウイルス感染症拡大のため、実施延期。（R3.6月開講予定）

※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。

## 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。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。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	219,673	203,977	40,328
対前年度比		92.9%	19.8%
目標値	220,000	220,000	220,000
目標達成率	99.9%	92.7%	18.3%

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

<p><b>【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】</b>                  (※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)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4～6月の緊急事態宣言発令期間においては利用者数が0人となった。                      (前年度4～6月の利用者数 62,081人)</li> <li>・また、緊急事態宣言解除後の7～12月においても前年度に比べ△73,594人となった。</li> <li>・緊急事態宣言(2回目)の1～3月においては、新規の施設利用を中止した結果、前年度に比べ△30,492人となった。</li> </ul>
<p>②令和2年度の対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言が発令された際は、一切の施設利用を中止した。また、1～3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。</li> <li>・上記の休館中は、緊急事態宣言に伴い宿泊先を失ったネットカフェ難民の緊急受入れ先として施設運営を行った。</li> <li>・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、シャワー室の利用中止、ロッカー使用時は間隔をあけるなどの対策を行った。</li> </ul>

## 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83.0%②運営89.0%③利用条件92.0%④職員の対応100.0%⑤総合評価94.0%と高評価を得た。 築後38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 36 / 37 = 97.3%

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評価の回答数	18	16	2	0	36	・空調設備の設置を希望 ・職員の対応は良い
回答率	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%		
前年度の回答数	23	44	0	1	68	
前年度回答率	33.8%	64.7%		1.5%		
回答率の対前年度比	147.8%	68.7%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<b>【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】</b> (※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  —
②令和2年度の対応状況  —

## 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
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			支出	収支差額
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	10,255	3,246	武道教室 3,090 一般稽古 151 交通費 5	44,229	44,229	0	100.00%
前年度	当初予算	31,450	9,968	3,470	武道教室 3,348 一般稽古 12	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%
令和2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 一般稽古 35 自販機 117	38,081	42,165	-4,084	90.31%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、県との協議により指定管理料が増額(2,259千円)された。

【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

—

②令和2年度の対応状況

—

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。