

羽黒中央公園指定管理者モニタリング結果及び評価表 (平成28年度)

1. 施設概要

所在地	犬山市大字羽黒字竹ノ腰17番地2	所管課 TEL	文化スポーツ課 0568-44-0352
施設概要	羽黒中央公園全体面積38,045㎡ (詳細) 多目的スポーツ広場9,600㎡ 犬山市体育館 建築面積4,306.68㎡ 延床面積6,541.08㎡外	設置年月	多目的スポーツ広場 H26.6.1 犬山市体育館 H28.7.9
指定管理者名 (選定方式)	犬山市スポーツネットワーク (公募式プロポーザル) 代表団体 美津濃株式会社 構成員 特定非営利活動法人犬山市体育協会 ミズノスポーツサービス株式会社		
指定期間	平成28年3月1日から平成33年3月31日まで (ただし、犬山市体育館以外の施設は、平成28年4月1日から平成33年3月31日まで)		
指定管理者の 主な業務	有料公園施設の利用の許可等に関する業務、有料公園施設の利用に係る料金の徴収等に関する業務、公園施設の行為の許可に関する業務、公園施設の維持管理及び簡易な修繕に関する業務、その他市長が必要と認める業務		

2. 施設の延べ利用件数・人数

※下段()は昨年度

	メインアリーナ	サブアリーナ	多目的室A	多目的室B	多目的室C	多目的スタジオA	多目的スタジオB	親子ふれあいルーム	多目的スポーツ広場	合計
利用件数【件】	1,230 ()	632 ()	52 ()	43 ()	57 ()	439 ()	814 ()	64 ()	749 ()	4,080 ()
利用人数【人】	32,554 ()	8,669 ()	2,311 ()	1,995 ()	2,122 ()	4,125 ()	10,362 ()	264 ()	41,442 ()	103,844 ()

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。利用件数及び人数は年間延べ数。

3. メインアリーナ、サブアリーナ、多目的スポーツ広場の稼働率

※下段()は昨年度

	メインアリーナ			サブアリーナ			多目的スポーツ広場		
	(全体)	(土日祝)	(夜間)	(全体)	(土日祝)	(夜間)	(全体)	(土日祝)	(夜間)
年間平均値【%】	58.3 ()	78.5 ()	23.0 ()	40.7 ()	64.1 ()	29.3 ()	54.6 ()	89.7 ()	85.2 ()

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。メインアリーナ、サブアリーナの稼働率は、バドミントンコート1面を基準として、時間区分において算出した。

4. トレーニングルーム・スタジオ利用者延べ人数

※下段()は昨年度

	登録月会員(一般)	登録月会員(シルバー)	トレーニング利用券(一般)	トレーニング利用券(シルバー)	共通券(一般)	共通券(シルバー)	スタジオ利用券(一般)	スタジオ利用券(シルバー)	合計
利用件数【件】	13,613 ()	12,793 ()	2,930 ()	474 ()	34 ()	19 ()	596 ()	177 ()	30,636 ()

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。

5. 支出状況 【単位 円】

平成28年度	収 入 額						支 出 額				
	計	利用料金収入	自主事業収入	指定管理料	その他収入	施設協力金	計	施設運営管理費	人件費	光熱水費	自主事業経費
金額	122,707,735	22,620,080	359,600	100,939,538	539,967	-1,751,450	106,824,908	41,639,808	51,182,171	9,949,818	4,053,111

6. 市の所管課による一次評価

配点	一次評価点数
90	56

羽黒中央公園定期モニタリング調書の結果による。

7. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	①ミズノ卓球スクール(H28年10月) ②ズンバサークル(H28.12.18実施) ③施設利用者調査(H29年3月実施)
	調査対象	①スクール参加者 ②サークル参加者 ③施設利用者全体
	調査方法	①講座期間中に参加者を対象に実施 ②講座終了後参加者を対象に実施 ③上記期間にアンケート用紙を窓口に設置し実施
調査結果	<p>①内容については、4段階評価(非常に満足、満足、普通、不満)で、全体の62%が満足、25%が非常に満足、13%が普通との回答を得た。調査対象者数16名。</p> <p>②講座についての感想について、5段階評価(とても良かった、良かった、どちらでもない、あまり良くなかった、良くなかった)で、とても良かったが96%、良かったが3%、あまり良くなかったが1%との回答を得た。調査対象者数59名。</p> <p>③サービス評価利用満足度において、非常に満足、満足が71%、少し満足16%、不満・どちらともいえないが13%調査対象者数18名。</p>	
利用者からの主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・近くで教室に参加できありがたいと思う。 ・スタジオメニュー、イベントDAYを増やしてもらいたい。 ・中級のエアロ・ヨガのレベルアップをしてもらいたい。 ・スタジオのマットが汚れている。 ・スタジオトレーニングの成果が徐々に現れている。 ・スタッフがいつも笑顔で丁寧に接してくれる。 ・エアロ、体操、ヨガなど教室を増やしてもらいたい。 ・柔道、日本拳法、バレーボールの教室をしてもらいたい。 ・設備の修理をしてもらいたい。(卓球のネット、フットサルゴールのねじ) ・施設の利用時間をもう少し長くしてもらいたい。 ・施設内の床が滑りやすい。 	

8. 指定管理者による自己評価

平成28年度の自己評価	<p>利用者の要望や意見を取り入れたルール策定など、利用者目線での運用を心掛け、円滑に運営が行える体制づくりを約半年間で構築した。またスタジオプログラムについては、3ヶ月毎に受講者のニーズに合わせてプログラムや指導方法を見直すことで会員の増加に努めた。一方、多目的スポーツ広場については、分かりやすい掲示物等により利用方法を周知し、常に利用団体とコミュニケーションを図りながら、クレームが少なく且つ快適な空間を提供することができた。</p> <p>また、サービス向上の一環として、自主事業においてスポーツ用品のラインナップを充実させ、卓球ラバーの張替えや、卓球ラケット・バドミントンのレンタルを行い、手ぶらで来場した利用者にも楽しんでもらえるよう工夫を凝らした。また、年間を通して実施した卓球教室やプロ選手を招いて実施した女子サッカー教室などの自主事業を展開することで、幅広い年齢層の方にスポーツに親しむ機会を提供できた。</p> <p>反省点としては、トレーニングルーム利用での初回講習会の予約が予想以上の盛況になり、日程によっては待ち時間が大幅に長くなる事案が発生したこと、オープン数ヶ月の間、器具庫内の備品配置レイアウトが明確になっておらず、設営・撤去時に時間を要することがあった点である。</p> <p>設備点検、設備保守、清掃については、仕様書どおりに履行するとともに、施設の建築にかかる瑕疵について、随時市に報告を行った。</p>	
要望・苦情への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・スタジオメニュー、イベントを増やしてもらいたい。→3ヶ月に一度新プログラム増設した。 ・中級のエアロ・ヨガのレベルアップをしてもらいたい。→レベルアッププログラムの新設と利用者の意見をインストラクターに伝えることで、指導方法の具体的な改善を図った。 ・スタジオのマットが汚れている。→定期的にスタッフサイドでチェック・清掃を徹底した。 ・エアロ、体操、ヨガなど教室を増やしてもらいたい。→講座数を増加した。 ・柔道、日本拳法、バレーボールの教室をしてもらいたい。→体育館の空き状況・その他のご意見も加味し、今後検討する。 ・設備の修理をしてもらいたい。(卓球のネット、フットサルゴールのねじ)→随時修繕済み ・施設の利用時間をもう少し長くしてもらいたい。→意見を収集し、必要性の可否を市と協議する。 ・床が滑りやすい等施設の不具合について。→随時施設内点検を行い、構造的な問題については施工業者と連携し対応した。 ・その他、苦情の対応については、市や本部と連携を図りながら、解決に向けた取り組みを行った。 	

9. 市の所管課による二次評価

二次評価(4段階評価)の基準		
A	1.0	利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	0.7	利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	0.5	利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点からほぼ標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	0.2	利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点から改善点が多く、標準に達しないと判断する。

【二次評価の根拠】
・スタッフの受付対応、講座の内容については概ね高評価を得ている。
・アンケート調査の対象人数が少ないため、全体の施設利用者の意見を反映しているとは言いがたい。対象者を増やして、施設利用者調査を実施することを求める。
・施設の設備の維持管理業務については仕様書どおりに履行し、施設環境美化に努め、利用者目線に立った運営が行われた。また、建築にかかる瑕疵については、積極的に発見し、市に報告を行うことで、施工業者の修繕対応に繋がった。

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「標準」(普通)
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」
※不可の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

二次評価	配点	二次評価点数
B	10	7
(一次評価・二次評価)合計点数		
63		
(一次評価・二次評価)合計点数		
「標準」(普通)		