

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30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 平成26年6月1日 犬山市体育館 平成28年7月9日
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日から令和3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日から令和3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】	1,926 (1,883)	1,082 (1,057)	77 (62)	95 (50)	112 (59)	81 (317)	21 (252)	118 (125)	728 (726)	4,240 (4,531)
利用人数【人】	49,373 (50,810)	17,030 (12,380)	5,944 (4,589)	5,782 (3,194)	5,475 (2,132)	732 (2,475)	367 (2,141)	780 (631)	41,191 (40,441)	126,674 (118,793)

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。

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【%】	67.5 (61.4)	89.1 (83.9)	32.3 (42.5)	51.6 (47.4)	70.9 (70.5)	45.3 (54.4)	47.8 (51.2)	80.9 (80.6)	57.1 (62.8)

※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】	23,862 (21,578)	22,826 (19,440)	6,453 (5,533)	779 (641)	122 (66)	21 (30)	1,346 (1,185)	276 (222)	55,685 (48,695)

5. 支出状況 【単位 円】

項目	収 入 額						支 出 額				
	計	利用料金収入	自主事業B収入	指定管理料	その他収入	施設協力金	計	施設運営管理費等	人件費	光熱水費	自主事業経費
金額	144,655,080	36,008,336	2,225,940	109,136,334	138,200	-2,853,730	130,247,956	46,281,328	62,964,197	13,711,075	7,291,356

6. 市の所管課による一次評価

羽黒中央公園定期モニタリング調書の結果による。

配点	一次評価数
90	62

7. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	年間を通して実施
	調査対象	施設利用者全体
	調査方法	アンケート用紙を窓口に設置し実施。H30年度よりインターネット、ラインでのアンケートを開始。
調査結果	<p>◆調査対象者数280名(年齢:10代6%、20代5%、30代7%、40代11%、50代13%、60代31%、70歳以上27%、性別:男性45%、女性55%、地域:市民92%、市外8%)</p> <p>◆評価方法 非常にそう思う、少し思う、どちらともいえない、そう思わない、わからないの6段階で評価。うち、全体における非常に思う及びそう思うの割合を下記に記載。</p> <p>◆評価結果 ①清潔76.8%②施設設備の充実91%③受付・窓口対応83.9% ④インフォメーション80.7%⑤スタッフ接遇79.6%</p> <p>施設の利用の満足度 非常に満足、満足、少し満足、どちらともいえない、不満の5段階で評価。うち、全体における非常に満足及び満足76%</p> <p>※アンケート結果により、サービス評価及び利用満足度はいずれも高い評価になっている。</p> <p>※アンケート調査対象者数は、前年比30%増の280名。</p>	
利用者からの主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・らくらく体操の時に使うおもりを付け替えなくて良いように増やして欲しい。</li> <li>・ピラティスのクラスがあると良い。</li> <li>・フィットネスボクシングのメニューを増やして欲しい</li> <li>・マシン、ロッカー等清掃が不十分な場所がある。</li> <li>・トイレがきれいで気持ちいい。</li> <li>・スタッフが笑顔で仕事をしていて利用している側も気持ち良く利用している。</li> <li>・土日のスタジオプログラムを増やしてもらいたい。</li> <li>・トレーニングジムのレイアウト変更・ダンベル・バーベル使用スペースが欲しい</li> <li>・エアコン代が高いのでもう少し安い価格で利用出来るようにして欲しい。</li> <li>・玄関に立ち上がり補助手すりを設置して欲しい。</li> <li>・倉庫内の整備や利用者への指導(防球フェンスの片づけ)を徹底してもらいたい。</li> <li>・施設が綺麗で気持ち良くトレーニングが出来て満足です。</li> </ul>	

8. 指定管理者による自己評価

平成30年度の自己評価	<p>本年は、指定管理の3年目となり、いままでの経験をもとに、安定した施設運営を実施した。「安全・安心を最優先に顧客満足を追求しよう」を運営方針とし『お客様の安全を最優先しよう』『おもてなしの心で顧客満足を追求しよう』『お客様、従業員等、すべての人が安心出来る施設にしよう』『いつも思いやる心を忘れず、常に笑顔で接しよう』をスローガンに掲げ、羽黒中央公園体育施設のファンを増やし、居心地の良い空間づくりをする為に、利用者の視点に立った運営を心掛けた。具体的には、トレーニングルームスタジオ利用者の増加を図るため、プログラム数の増加や指導方法を見直し、結果として、トレーニングルームは、利用者数は55,685名。昨年度の48,695名と比較して、6,990名増、対昨年度比114.4%となった。また、利用者の要望事項に対して、玄関に補助用立ち上がり手すりを設置し、高齢者の利用者・障害のある方が、快適にスムーズに利用できるよう対応した。</p> <p>自主事業においては、年間を通して実施した卓球教室・トランポリン教室、さらにサービス向上の一環としてバドミントン教室の展開・フットサル教室を新規開催することで、新たな参加者の獲得に努力した。また、シドニーオリンピック金メダリスト、現・柔道日本代表監督井上康生さんを招いて実施した講演会と幼児を対象にしたスポーツ塾を開催したり、運動会の前に走り方教室を実施したりすることで、幅広い年齢層にスポーツに親しむ機会を提供する事ができた。</p> <p>さらに、設備点検・保守点検・清掃については、仕様書通りに履行すると同時に、施設内をきめ細かく巡回・点検し施設の不具合箇所等を報告した。特にメインアリーナ床の不具合については、工事期間中の利用者調整等を実施し、工事後の経過観察も引き続き行った。</p>
要望・苦情への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・らくらく体操の時に使うおもりを付け替えなくて良いようにして欲しい→定員を20名から30名へ増加。おもりも定員分購入対応済。</li> <li>・ピラティスのクラスが欲しい→令和元年度よりクラス導入済み。</li> <li>・フィットネスボクシングのメニューを増やして欲しい→令和元年度より新規導入済み。</li> <li>・マシン、ロッカー等清掃が不十分→清掃が適正に実施できているかを、複数人で確認。</li> <li>・土日のスタジオプログラムの増加→日曜日に2クラス追加。</li> <li>・トレーニングジムのレイアウト変更・ダンベル・バーベル使用スペースが欲しい→空きスペースがないこと、施設のコンセプトに合致しないため、実施不可と判断した。</li> <li>・玄関に立ち上がり補助手すりを設置して欲しい→左右2個・2セット設置済み。</li> <li>・エアコン代が高いのでもう少し安い価格で対応出来る様にして欲しい→行政へ報告済み。</li> <li>・倉庫内の整備や利用者への指導(防球フェンスの片づけ)を徹底してもらいたい。→当日受付時の声かけ、利用空き時間や開閉館時の確認を徹底。</li> <li>・施設で対応できる案件は随時、対応した。</li> <li>・施設だけで対応できない案件については、必要性の可否を市と協議した。</li> <li>・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。</li> </ul>

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等を含め、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等を含め、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等を含め、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】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・インターネットやラインからもアンケートが回収できるよう工夫した。</li> <li>・土曜日のスタジオプログラムについては、利用者ニーズが高いことから、今後増加又は実施時間等を検討すること。</li> <li>・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、利用者の視点に立った運営を行った。また、アリーナの床の不具合に係る修繕工事に際しては、工期中の利用者調整をはじめ、工事実施後の経過観察を行い、随時市に報告した。</li> </ul>	
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		
69		
(一次評価・二次評価) 合計点数		
「標準」(普通)		