

羽黒中央公園指定管理者モニタリング結果及び評価表 (令和元年度)

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】	1,791 (1,926)	962 (1,082)	76 (77)	77 (95)	90 (112)	65 (81)	47 (21)	84 (118)	671 (728)	3,863 (4,240)
利用人数【人】	42,410 (49,373)	15,444 (17,030)	6,724 (5,944)	5,417 (5,782)	5,077 (5,475)	1,110 (732)	1,066 (367)	1,419 (780)	35,243 (41,191)	113,910 (126,674)

※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【%】	65.0 (67.5)	90.4 (89.1)	37.3 (32.3)	53.5 (51.6)	75.6 (70.9)	41.9 (45.3)	45.0 (47.8)	78.5 (80.9)	52.8 (57.1)

※メインアリーナ、サブアリーナの稼働率は、バトミントンコート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】	22,735 (23,862)	25,022 (22,826)	5,842 (6,453)	728 (779)	181 (122)	41 (21)	1,408 (1,346)	399 (276)	56,356 (55,685)

5. 支出状況 【単位 円】

※新型コロナウイルスの影響による施設閉館に係る精算は含んでいません。

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	143,416,797	34,105,700	2,426,940	109,401,120	26,699	-2,543,662	128,834,795	45,686,329	64,119,575	11,588,987	7,439,904

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 点数
90	61

## 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を設置し実施。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89名(年齢:10代6.7%、20代7.9%、30代9%、40代19.1%、50代19.1%、60代22.5%、70歳以上15.7%、性別:男性33.7%、女性66.3%、地域:市民91%、市外9%)</p> <p>◆評価方法 非常にそう思う、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40%②施設設備の充実31%③受付・窓口対応41% ④インフォメーション38%⑤スタッフ接遇41% 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72.5% ※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ます。</p>	
利用者からの主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しく通っています</li> <li>・快適に使用できている。</li> <li>・若い男性ですが、マシンに椅子に座ったまま、長時間スマホを触っている。</li> <li>・バランスボールの大・小など種類があるといい。</li> <li>・トレーニングルームが狭いので器具台数が少ない。</li> <li>・喫煙場所が、守られていない。</li> <li>・夜のスタジオレッスンを増やしてほしい。</li> <li>・スタッフ(松浦)のポールストレッチを定例化してほしい。</li> <li>・ズンバなど人数多いクラス、先生の動きが見えづらいので参加人数制限しては?</li> <li>・サウナが欲しい。</li> </ul>	

## 8. 指定管理者による自己評価

令和元年度の自己評価	<p>本年は、指定管理の4年目となりました。市民の元気を育むスポーツ・健康づくりの拠点施設として施設運営を実施しました。「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ました。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56,356名となり、昨年度の55,685名と比較して、671名増、対昨年度比101.2%となりました。新型コロナウイルスの影響で2月29日(土)から休館になりましたが、特に個人利用者であるトレーニング室・スタジオの利用者の増加率は高く、市民のスポーツ実施率の向上及び運動習慣者増に繋げることができました。</p> <p>自主事業においては、年間を通して卓球教室・トランポリン教室・フットサル教室・バドミントン教室・ジュニアダンス教室を実施しました。フットサルにおいては大会を開催し試合を通じて楽しんでいただきました。また、ロンドンオリンピックバレーボール銅メダリスト、迫田さおりさんを招いて小学校のスポーツ少年団と中学校の女子バレーボール部員を対象にヴィクトリークリニックを開催しとても盛況でした。また、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ました。</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。体育館北面の窓ガラス廻りの鳥害対策による修繕を実施しました。また、メインアリーナ床の不具合については引き続き市と連携し修繕しました。</p>
要望・苦情への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <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いたしました。</li> <li>・ポールストレッチレッスンを令和2年度より実施します。</li> <li>・喫煙場所については、体育館南側の喫煙コーナーのみ利用可能です。</li> <li>・館内巡回の強化→安全・安心を最優先に顧客満足を図る為に、定期的に巡回・確認しました。</li> <li>・長時間マシンに座ったままのスマホ使用については、巡回によるお声かけをしました。</li> <li>・土日のスタジオプログラムの増加希望→日曜日に2クラス追加継続しました。</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を広くして欲しい→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、実施不可と判断しました。</li> <li>・受付窓口に耳マーク・筆談マークを掲示して聴覚障害を持った方々にも筆談で対応させていただきました。</li> <li>・エアコン代が高いのもう少し安い価格で対応出来る様にして欲しい→行政へ報告相談しました。</li> <li>・器具倉庫内の整理・整頓と利用者への指導(防球フェンスの片づけ・その他)を徹底してもらいたい。→当日受付時の声かけ、利用空き時間や閉館時の確認作業の徹底しました。</li> <li>・施設で対応できる案件については、随時、対応をいたしました。</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ました。</li> <li>・その他、苦情の対応については、市やミズノ本社と連携を図りながら、解決に向けた取り組みをおこないました。</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>・スタッフの受付や巡回対応、講座の内容については概ね高評価を得ている。</li> <li>・スタジオプログラムや各種教室において、利用者のニーズに合わせてスポーツに親しむ機会を提供できている。</li> <li>・月報等の必要書類を適切に管理するよう努めること。</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、メインアリーナにおける床不具合の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、随時市に報告している。</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		
68		
(一次評価・二次評価)合計点数		
「標準」(普通)		