

## 様式 2

## 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6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	スポーツ交流課 0568-44-0353
施設概要	羽黒中央公園全体面積38,045m <sup>2</sup> (詳細) 多目的スポーツ広場9,600m <sup>2</sup> 犬山市体育館 建築面積4,306.68m <sup>2</sup> 延床面積6,541.08m <sup>2</sup> 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 ミズノスポーツサービス株式会社		
指定期間	令和3年4月1日から令和8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】	2,561	1,311	101	75	103	429	206	73	906	5,765
	(2,637)	(1,208)	(107)	(99)	(91)	(329)	(128)	(37)	(864)	(5,500)
利用人数 【人】	54,202	16,673	7,155	5,222	4,852	4,940	3,310	388	48,469	145,211
	(49,863)	(14,505)	(7,834)	(6,580)	(5,437)	(3,443)	(1,919)	(175)	(45,042)	(134,798)

※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 【%】	69.4	88.3	90.1	66.2	91.8	92.6	63.0	88.1	89.4	
	(63.0)	(83.0)	(87.0)	(62.0)	(81.0)	(89.0)	(57.0)	(91.0)	(76.0)	

※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】	15,258	22,932	3,284	533	47	13	1,033	387	43,487
	(15,485)	(19,576)	(4,100)	(502)	(65)	(9)	(878)	(517)	(41,132)

## 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 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	139,114,875	30,959,775	7,198,583	104,072,018	0	△ 3,115,501	137,836,687	59,236,049	53,382,761	19,399,151	5,818,726

## 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	62

## 7. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和7年1月10日～ 令和7年2月24日
	調査対象	施設のご利用者
	調査方法	アンケート用紙の設置、WEBでアンケート回答案内、その回収による集計
調査結果	◆回答者数：64名（市内55名、市外7名、未回答2名） 年代 10代：0%、 20代：4.8%、 30代：1.6%、 40代：11.1%、 50代：14.3%、 60代：30.2%、 70代：25.3% 80代以上：12.7% 性別 男性28名、女性31名、その他2名、未回答3名 ◆評価方法：「大変満足」、「満足」、「どちらでもない」、「不満」、「大変不満」の5段階評価 ◆評価結果：回答における「大変満足」、「満足」の回答割合を下記に記載しました ①スタッフ対応：83.9%、 ②スクール・講座・イベント・大会：35.5%、 ③施設の清潔さ：80.6% ④用具・設備の充実：67.7%、 ⑤利用料金：53.2%、 ⑥掲示板の見やすさ・分かりやすさ：50.0% ⑦ホームページ・SNSの内容：38.7%、 ⑧ショッピング：19.4% 全体での利用者満足度：53.6%	

利用者からの 主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショップ：商品が少ない、ミズノ商品ばかり、シューズなど置いていないものを並べてほしい、</li> <li>・用具設備：グラウンドの人工芝が剥がれて危ない、筋トレマシンが1台しかない、ストレッチスペースがほしい</li> <li>・スタッフ：対応が丁寧、高齢者にも丁寧、いつも笑顔で挨拶、名前も憶えている</li> <li>：人によって対応の差がある、体育館利用の登録団体での追加対応など融通が効かない</li> <li>・イベント：高齢者が体を動かして楽しめる講座を増やしてほしい、ダンスの回数を増やしてほしい、駐車場が満車で止められない日があった、</li> <li>・利用料金：トレ室利用で市民の特権があるといい、60才から割引があるといい、学校部活動からの移行であれば練習しやすいように</li> <li>・ホームページ：どこにどの情報があるか分かりづらい、プログラムの検索が難しい</li> <li>・その他：スタジオで使う用具が古い、休み明け火曜日の洗面所・更衣室が汚い、駐車場の白線が消えている、スタジオ、トレーニング利用者の駐車場の確保が出来ないか</li> </ul>
----------------	--

## 8. 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対昨年度比較ですが、利用件数=104.8%、利用人数107.7%、になります。</li> <li>・稼働率の対策年比較では、平均値の合計でメインアリーナ106%、サブアリーナ108%、スポーツ広場107%、になります。</li> <li>・トレーニング室利用券の購入者は減少、スタジオ利用券の購入者は増加でした。</li> <li>・施設・設備の保守、修繕など行政とのコミュニケーションを図り予算内の修繕と施設の維持管理を実行しました。</li> <li>・清掃業務、点検業務も計画通り実施し、衛生管理面もご利用者に満足していただけるよう実施しました。</li> <li>・自主事業や、インターネット、SNSなどの更新も含めて新規ご利用者の獲得を進め、利用人数の増加に努めました。</li> <li>・社員には運動プログラム研修、スキルアップ研修への参加実施し、また新規スタッフに対しての基礎研修など実施しサービス全体の維持と向上に努め、ご利用者からの満足度アップに反映されたと思います。</li> <li>・自主事業イベント、スクールビジネスも計画通りに実施しました。</li> <li>・ミズノビクトリークリニックでは、空手家のメダリスト清水講師を招いて多くの方に喜んで頂きました。</li> <li>・安全・安心を最優先にした施設管理と、常に笑顔と元気と思いやりのある対応を心がけご利用者に満足して頂きました。</li> <li>・行政に対して提出物で遅延があったり、間違いがありご指摘を受けることがありご迷惑をおかけした部分で改善が必要と考えています。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフに関することは直ぐにスタッフ教育を行い全員で改善に努めました。</li> <li>・施設での初回発生で起こるトラブルは行政と共有して解決しました。</li> <li>・設備に関するご要望・苦情や運用規則に関しては現状を正しく説明し、また行政とも共有して対応しました。</li> <li>・外国人利用者と文化に違いによりマナー関係で、他の利用者からのクレームの若干ありましたが、都度丁寧な説明で対応しました。</li> </ul> <p>※全体としては、対応が困難な大きい苦情や要望などはなし、ご利用者同士での大きなトラブル等もなく運営を行っています。</p>

## 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】

- ・大相撲犬山場所やペット避難所開設訓練など市と連携し、地域に密着した施設運営に努めた。
- ・スタッフの受付対応については概ね高評価を得ている。
- ・施設内の設備や備品についてしっかりと清掃をし、環境美化に努め、利用者がいつでも気持ちよく利用できる施設運営を行っている。
- ・幅広い年齢層が利用できるよう、新たな自主事業の展開や既存事業においてもホームページやSNS等で情報を発信するなど新たな利用客層の開拓に挑戦して欲しい。

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）		