

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4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 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】	2,294 (2,209)	1,201 (954)	99 (66)	70 (36)	72 (38)	264 (205)	152 (104)	31 (19)	863 (682)	5,046 (4,313)
利用人数【人】	44,633 (36,496)	13,574 (9,954)	4,693 (1,697)	3,601 (981)	2,912 (692)	2,431 (1,902)	1,801 (1,455)	152 (129)	43,414 (33,852)	117,211 (87,158)

※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【%】	59.3 (50.8)	80.2 (69.2)	72.8 (54.1)	56.5 (48.7)	78.3 (72.6)	76.3 (57.4)	53.9 (47.1)	89.8 (81.4)	70.4 (50.9)

※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】	12,694 (10,855)	16,864 (12,867)	3,445 (2,293)	325 (176)	96 (7)	1 (1)	775 (537)	381 (432)	34,581 (27,168)

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	131,577,051	24,816,380	7,131,270	102,226,300	0	△ 2,596,899	128,432,074	58,143,283	50,022,386	15,755,292	4,511,113

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査の結果による。

配点	一次評価点数
90	59

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/WEBアンケート：QRコード読み取りアンケート掲示
調査結果	◆調査対象者数：162名 年代：10代：6.8%/20代：2%/30代：12.9%/40代：18.4%/50代：12.9%/60代：21.1%/70代：23.1%/80歳以上：2.7% 性別：男性：46.2%/女性：53.1%/その他：0.7% ◆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」の回答割合を記載 ①スタッフ対応：82.3%/②スクール・講座・イベント・大会：40.2% ③施設の清潔さ：87.8%/④用具・設備の充実：71.3% ⑤利用料金：60.9%/⑥掲示物の見やすさ・分かりやすさ：42% ⑦ホームページ・SNSの内容：28.6%/⑧ショップ：18.9% 全体での利用者満足度：54%	

利用者からの 主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教室(単発や長期休み向けの教室)開催</li> <li>・子ども向けの教室を増やしてほしい</li> <li>・スタジオプログラムの充実</li> <li>・トレーニングマシンの増設</li> <li>・フリースペースの拡大</li> <li>・スタジオ料金の見直し</li> <li>・施設の巡回の強化</li> <li>・スタッフの対応の改善</li> <li>・教室の内容を充実させてほしい</li> <li>・教室の案内をわかりやすくしてほしい</li> </ul> 別紙、アンケート結果記載
----------------	--

## 8. 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	<p>本年は、指定管理2期目(2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のファンを増やし、居心地の良い空間づくりを目指し、利用者の視点に立った運営を心掛けました。運営結果として、トレーニングルーム・スタジオ利用者数は33,086名となり、昨年度の27,168名と比較して、昨年度比122%となりました。その他施設全体でも、メインアリーナで昨年度比122%、多目的スポーツ広場で昨年度比128%となりました。しかし、コロナによる人数制限等を受けながらの運営の継続、ソーシャルディスタンスを確保する為に利用人数の設定・予約方法などを工夫を凝らしたイベントを開催しました。11月29日より、トレーニングジム利用制限を廃止し少しずつではありますが、久しぶりにお越しいただくお客様もお見かけするようになりました。2月7日より、体育館のご利用人数の制限も廃止し、大会などのご利用も増加し市民の皆様のスポーツ交流の場として活気がもどっており多くの利用者に来館いただきました。</p> <p>今年度は、名古屋経済大学と連携し子ども向けのイベントに学生たちに参加してもらい、子ども達との交流・運動あそびなど体験し学んでもらえる場を提供。学生・スタッフともに良い刺激を受けた機会になったと考えております。地域連携の取り組みとして、今後も大学とも交流をはかっていきたいと考えております。</p> <p>設備点検・保守点検・清掃については、施設内を細かく巡回・点検し施設の不具合箇所等を確認し補修等の対応をしておりますが、運営開始から7年が過ぎ、設備等に劣化がみられるようになりましたが引き続き、維持管理に努めてまいります。</p>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニングジムの利用を時間で区切るのをやめてほしい ⇒ 利用区分・利用人数制限解除しました。</li> <li>・卓球台2～3台くらいは常設されると利用しやすい ⇒ 平日を中心に常設日を設定しました。</li> <li>・アリーナのコート空き状況が分かりづらい ⇒ 突発的な空きに対してLINE@にて告知しました。</li> <li>・施設巡回の強化 ⇒ 安全・安心を最優先に顧客満足を図る為に、定期的に巡回・確認を実施しました。</li> <li>・マスク着用の館内での徹底・お声かけを実施しました。</li> <li>・スタジオの音量についてクレーム(換気のため扉を開放しているため) ⇒ 音量については講師と調整しています。</li> <li>・サッカーゴールウエイトを交換して欲しい ⇒ 購入し交換しました。</li> <li>・テレビをスポーツ中継か、音楽に変えてほしい ⇒ スポーツ番組を軸に変更済</li> <li>・時間内に片付けの間に合わない団体がいる ⇒ スタッフによる声掛けを強化しました。</li> </ul> <p>◎ご利用のご要望については、ルールの中でご理解をいただけるようご説明していますが、施設での対応が難しい場合は市と協議を実施して利用者のお声にも対応できるように努めています。また、ミズノ本社とも連携を図りながら取り組んでいます。</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】

- ・スタッフの受付対応、施設の清潔さは概ね高評価であり、運営や管理面における様々な研修を実施してより良いサービスが提供できるよう適切な人材育成を図っている。
- ・スタジオプログラムや各種自主事業を展開し、利用者のニーズに合わせてスポーツに楽しむ機会を提供できている。
- ・財政援助団体当への監査で指摘された書類簿冊等の管理については、引き続き改善に努めること。
- ・提出書類の内容の誤りがないことや提出時期の遅延がないように努めること。

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
C	10	5
(一次評価・二次評価) 合計点数		
64		
(一次評価・二次評価) 合計点数		
「標準」(普通)		