

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5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38,045㎡ (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】	2,637 (2,294)	1,208 (1,201)	107 (99)	99 (70)	91 (72)	329 (264)	128 (152)	37 (31)	864 (863)	5,500 (5,046)
利用人数【人】	49,863 (44,633)	14,505 (13,574)	7,834 (4,693)	6,580 (3,601)	5,437 (2,912)	3,443 (2,431)	1,919 (1,801)	175 (152)	45,042 (43,414)	134,798 (117,211)

※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【%】	63.0 (59.3)	83.0 (80.2)	87.0 (72.8)	62.0 (56.5)	81.0 (78.3)	89.0 (76.3)	57.0 (53.9)	91.0 (89.8)	76.0 (70.4)

※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】	15,485 (12,694)	19,576 (16,864)	4,100 (3,445)	502 (325)	65 (96)	9 (1)	878 (775)	517 (381)	41,132 (34,581)

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	計	施設運営管理費等	人件費	光熱水費	自主事業経費	
金額	138,632,650	28,180,650	8,040,429	105,287,260	0	△ 2,875,689	126,836,488	59,730,752	49,394,782	12,509,213	5,201,741

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	58

7. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和5年 1月10日～1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	<ul style="list-style-type: none"> ◆回答者数：185名、(市内172名,市外13名) 年代 10代：2.6%、20代：5.8%、30代：12.2%、40代：14.8%、50代：9.5%、60代：23.8%、70代：25.4%、80代以上：5.8% 性別 男性91名、女性90名、その他4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：80.8%、②スクール・講座・イベント・大会：39.3%、③施設の清潔さ：85.3% ④用具・設備の充実：71.4%、⑤利用料金：62.5%、⑥掲示板の見やすさ・分かりやすさ：39.2% ⑦ホームページ・SNSの内容：30.8%、⑧ショップ：18.3% 全体での利用者満足度：53.5% 	

利用者からの 主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ショップ：商品が少ない、価格が高い、会員には特典を設け割引をしてほしい、売り場を広くしてほしい ・用具設備：サブアリーナにバドミントンのラインほしい、用具の数が少ない、格子にピンポン玉が入って困る ・スタッフ：対応が丁寧、爽やかな挨拶・返事がテキパキしている、痛めた箇所への適切なアドバイスで再開できた ：人によって対応の差がある、話ばかりしてる、利用者に積極的な指導をしてほしい ・その他：アプリやオンラインで予約ができたらい、前日までキャンセルできたらい、設備をふやしてほしい ・イベント：レッスン・メニューの増加要望、60代70代以上が楽しめる内容ものを要望、会社帰り20時からのレッスン等要望、
----------------	--

8. 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・対昨年度比較ですが、ご利用件数=109%、ご利用人数115%、トレーニング室・スタジオのご利用者119%とそれぞれに上回ることが出来ました。 ・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。 ・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。ご利用者からのクレーム等はありません。 ・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、利用人数の増加に繋がりました。 ・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向上に努め、ご利用者に満足度に貢献しました。 ・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。 ・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ます。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフに関することは直ぐにスタッフ研修教育を行い改善に努めました。 ・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。 ・設備に関するご要望・苦情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。 <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、ご利用者同士でのトラブル等もなく運営を行ってます。</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や施設の清潔さは概ね高評価を得ている。
- ・紙ベースだけではなくLINE@も活用してアンケート回収率を高め、幅広い年齢層から意見聴取し、より良いサービスを提供できるよう工夫を行っている。
- ・年間を通じてスタジオプログラムや自主事業を企画・実施し、利用者の定着に努めている。今後も様々なジャンルの自主事業を企画し、新規利用者の開拓にも力を入れて欲しい。
- ・提出書類の記載誤りや、書類の保管方法について改善に努めること。

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
B	10	7
（一次評価・二次評価） 合計点数		
65		
（一次評価・二次評価） 合計点数		
「標準」（普通）		