

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29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 T E L	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 H26.6.1 犬山市体育館 H28.7.9
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日から平成33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日から平成33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】	1,883 (1,230)	1,057 (632)	62 (52)	50 (43)	59 (57)	317 (439)	252 (814)	125 (64)	726 (749)	4,531 (4,080)
利用人数【人】	50,810 (32,554)	12,380 (8,669)	4,589 (2,311)	3,194 (1,995)	2,132 (2,122)	2,475 (4,125)	2,141 (10,362)	631 (264)	40,441 (41,442)	118,793 (134,480)

※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【%】	61.4 (58.3)	83.9 (78.5)	42.5 (23.0)	47.4 (40.7)	70.5 (64.1)	54.4 (29.3)	51.2 (54.6)	80.6 (89.7)	62.8 (91.5)

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。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】	21,578 (13,613)	19,440 (12,793)	5,533 (2,930)	641 (474)	66 (34)	30 (19)	1,185 (596)	222 (177)	48,695 (30,636)

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。

5. 支出状況 【単位 円】

平成29年度	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	140,931,453	31,493,220	1,160,620	110,577,435	260,870	-2,560,692	129,139,878	50,327,302	57,511,628	15,604,644	5,696,304

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	60

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
調査結果	◆調査対象者数86名(年齢:10代20.9%、20代24.4%、30代7%、40代12.8%、50代14%、60代12.8%、70歳以上8.1%、性別:男性37.2%、女性62.8%) ◆評価方法 非常に高い評価5点、高い評価4点、少し高い評価3点、少し低い評価2点、低い評価1点の5段階評価の平均値により評価した。 ◆評価結果 ①清潔4.29点②施設設備4.25点③受付・窓口4.47点 ④インフォメーション4.40点⑤スタッフ対応4.36点 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となっている。	
利用者からの主な意見	・時計の設置を希望する。今は1箇所のみロビー中央にある。玄関付近、更衣室内にも設置してもらいたい。 ・トレーニングジムのテレビ画面がいつも同じでつまらない。 ・スタッフの対応が良い。 ・ストレッチの中に、筋膜リリース(横隔膜トレーニング)を多く入れてほしい。 ・もっとスタジオプログラム(ヨガ)を増やしてもらいたい。 ・キックボクシングの要素のあるクラスを昼間の時間に実施してもらいたい。 ・塩分タブレットなどが無料で置いてあるといい。 ・体操用マット(エアーマット)を購入してもらいたい。 ・タンブリングバーンを購入してもらいたい。 ・トレーニングジムの温度が熱いため、少し温度を下げてもらいたい。 ・施設がとてもきれいで気持ちがいい。また来たい。	

8. 指定管理者による自己評価

平成29年度の自己評価	本年は、指定管理の2年目となることから、昨年度の経験をもとに、安定した施設運営を行いました。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構築する為に、利用者の要望・意見については、施設の改善につながる内容は取り入れ、常に利用者目線での運用を心掛けました。具体的には、『お客様への心のこもったお声掛けの継続・蓄積』実践しスピード感を持って利用者の指摘事項に対応し、改善することで、進化し続ける施設づくりを管理者全員で目指してまいりました。またスタジオプログラムについては、3ヶ月毎に受講者のニーズを考慮しつつプログラムや指導方法を見直し、会員の増加に努力致し、結果として、利用者数は1,134名。昨年度の3月末823名と比較して、311名、対昨年比137.8%増加しました。更に多目的スポーツ広場については、わかり易い掲示物等により利用方法を周知徹底し、利用者コミュニケーションを図り、クレームが少なく円滑に運営が行える体制づくりができました。 年間を通して実施した卓球教室・トランボリン教室やロンドンオリンピック銀メダリスト平野早矢香さんを招いて実施した卓球教室などの自主事業を展開する事で、大山市民の幅広い年齢層の方々にもスポーツに親しむ機会を提供できました。さらに、サービス向上の一環として、自主事業において卓球ラバーの張替や卓球ラケット・バドミントンのレンタルを行い、手ぶらでご来場のお客様にも楽しんで頂けるよう工夫を凝らしました。 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点検し、瑕疵期間終了時まで、施設の不具合箇所の報告をしました。特にメインアリーナ床の不具合については、施設管理者として経過観察や工事期間中の利用者調整等を行いました。	
要望・苦情への対応状況	・時計の設置を希望する。今は1箇所のみロビー中央にしかないため、玄関付近、更衣室内にも設置してもらいたい。→設置済。 ・トレーニングジムのテレビ画面がいつも同じでつまらない。→スポーツ番組を中心に変更済。 ・ストレッチの中に、筋膜リリース(横隔膜トレーニング)を多く入れてほしい。→検討中。 ・もっとスタジオプログラム(ヨガ)を増やしてもらいたい。→プログラムを追加。 ・キックボクシングの要素のあるクラスを昼間の時間に実施してもらいたい。→検討中。 ・塩分タブレットなどが無料で置いてあるといい。→熱中症対策として対応予定。 ・体操用マット(エアーマット)を購入してもらいたい。→検討中。 ・タンブリングバーンを購入してもらいたい。→検討中。 ・トレーニングジムの温度が熱いため、少し温度を下げてもらいたい。→適時スタッフが対応。 施設で対応できる案件は随時、対応致しました。 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致しました。 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いました。	

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、講座の内容については概ね高評価を得ている。	
・アンケート調査の対象人数が少ないため、全体の施設利用者の意見を反映しているとはいいがたい。対象者を増やして、施設利用者調査を実施することを求める。	
・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、施設の環境美化に努め、利用者目線に立った運営が行われた。また、建築や設備にかかる瑕疵については、積極的に発見し、市に報告を行うことで、施工業者の修繕対応に繋がった。	
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		
67		
(一次評価・二次評価) 合計点数		
「標準」（普通）		