

年度評価シート

課名 スポーツ振興課

施設の名称 有度山総合公園運動施設テニスコート 有度山総合公園運動施設ターゲットバードゴルフ・グラウンドゴルフ場 城北運動場 清水長崎新田スポーツ広場	指定管理者名 三幸株式会社
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>各施設とも施設管理業務、施設利用許可等に関する業務、利用者へのサービス提供に関する業務を実施し、建物等の維持管理業務について一部を第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>施設設備等の維持管理業務については、適切な維持管理が行なわれており、静岡市と協議を行い、利用者の安全・安心を重点においた迅速な対応がとられている。</p> <p>各施設の主な修繕内容と対応は、以下のとおりである。</p> <p>ア 有度山総合公園運動施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ テニスコート人工芝部分張替修繕 ・ 水回り（トイレ）修繕 <p>イ 城北運動場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 給湯器取替修繕 ・ 電灯・動力・電源引込柱取替修繕 <p>ウ 清水長崎新田スポーツ広場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 非常用照明電池交換 ・ グラウンド整地作業 <p>(2) 施設利用者数</p> <p>平成 30 年度の利用者数は、全 3 施設 182,149 人で、前年度の 197,933 人と比較して 15,784 人減少している。理由としては、定期利用者の減少などが主な要因である。ただし、指定管理者の利用料金収入については前年度より増加していることから、利用者数を継続的に維持し、良好な運営を図られたい。</p> <p>施設ごとの利用者数は、以下のとおりである。</p> <p>ア 有度山総合公園運動施設 52,481 人（前年度 54,946 人）</p> <p>イ 城北運動場 49,126 人（前年度 58,028 人）</p> <p>ウ 清水長崎新田スポーツ広場 80,542 人（前年度 84,959 人）</p> <p>(3) 事業実施状況</p>	

教室等の事業については、おおむね事業計画のとおり良好に実施されている。開催予定であったが申込者数が集まらず開催できなかった自主事業については、今後の広報活動や事業内容の見直し等、指定管理者の工夫を期待したい。また、今後も利用者のニーズに合わせた新規事業の展開を期待する。

施設ごとの主な事業の定員と参加者人数は、以下のとおりである。

ア 有度山総合公園運動施設

- ・ 初級者テニス教室 定員 80 人、参加者人数 76 人
- ・ グラウンドゴルフ大会 定員 54 人、参加者人数 62 人

イ 城北運動場

- ・ ソフトテニス教室 定員 60 人、参加者人数 46 人
- ・ 無料テニスイベント 定員 48 人、参加者人数 47 人

ウ 清水長崎新田スポーツ広場

- ・ ボッチャ教室 定員 20 人、参加者人数 20 人
- ・ 初めてのテニス教室 定員 70 人、参加者人数 44 人

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）

各施設とも、利用者からの意見・要望に対しては適切な対応がとられており、即時の対応が困難な施設の改善要望等に対しても担当課や関係団体等と協議するなど前向きに検討しており、良好な対応がなされている。

また、利用者との連絡調整においても、意見・要望を積極的に取り入れる体制が整えられている点も評価できる。

今後も、利用者からの意見・要望に対して、更なる親切丁寧な対応を期待する。

【具体的な意見・要望と対応状況】

(1) 有度山総合公園運動施設

意見等 テニスコートがまくれあがっている場所があり危険。

対応 今後の修繕予定を伝えるとともに、危険個所について注意喚起をし、利用に当たってはできる限り安全なコートを案内した。

意見等 抽選予約を試みたが、予約システムの画面が若干変わっていたため普段通り抽選予約を行うことができなかった。

対応 来館してもらい、施設の予約端末で抽選予約の操作方法についてレクチャーを行った。

(2) 城北運動場

意見等 クラブハウス内のトイレが古い。また、換気扇がない。

対応 建物自体かなりの築年数が経過しており、換気扇も含めトイレの整備は大掛かりな工事が必要となる可能性があることを説明し、理解を求めた。

(3) 清水長崎新田スポーツ広場

意見等 1階駐車場で子供が遊んでいて危険なので注意してほしい。

対応 スタッフで駐車場巡回時に注意するとともに張り紙で注意喚起を行った。

意見等 雨のあとベンチが濡れていることがあるので拭いてほしい。

対応 雨天後、朝の施設点検・開錠の際にベンチを確認し、濡れているときは拭くようにした。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

教室事業参加者及び施設利用者に対して満足度調査を行った。

教室事業参加者満足度調査では、3施設合計での集計総数914件中、「大変満足」「やや満足」という回答が902件で98.7%という結果だった。(施設ごとの集計：有度山180件中178件で98.9%、城北328件中325件で99.1%、長崎406件中399件で98.2%)

施設利用者満足度調査では、3施設合計での集計総数1377件中、「大変満足」「やや満足」という回答が1304件で94.7%だった。(施設ごとの集計：有度山429件中401件で93.5%、城北325件中306件で94.2%、長崎623件中597件で95.8%)

このことから、3施設とも利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

(2) 市民アンケート

有度地区体育大会(9月2日)及び楠地区体育大会(9月23日)にてアンケートを実施した結果、集計総数588件のうち、各施設の認知度(「知っている」「聞いたことがある」という回答)が有度山62.4%(367件)、城北36.6%(215件)、長崎90.0%(529件)で、3施設の平均が63.0%であった。今回は清水区でアンケートを実施したことで、長崎の認知度は高いが、他の施設、特に城北の知名度が低い結果となった。施設の認知度向上に努めるとともに、アンケート実施場所を検討する等、今後の意見聴取に期待したい。

(3) その他の調査

各施設に意見箱を設置し、寄せられた意見に対する回答を掲示するなど良好な市民対応がされている。また、利用者の要望、職員の接遇等についての意見を取り入れており、それらを基に改善・検討するなどの利用者の意見を施設運営に活かしている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、おおむね予算のとおりにより執行されており良好である。

5 総括的な評価(課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など)

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

施設維持管理については、利用者が安全・安心して利用できるよう日常点検等により常に施設全体の状況を把握し、施設の改善に努めている。

管理運営全般については、事業計画に従い良好に実施されており、利用者の意見に柔軟に対応するなど、指定管理者制度のメリットを十分に活かしている。

熱中症対策として各施設で熱中症指標計及び熱中症予報ボードを活用し利用者への注意喚起をするほか、有度山総合公園運動施設ではサンシェード及びミストシャワーを、城北運動場ではミストシャワーを設置するなど利用者の安全な利用に努めている。

自主事業については、指定管理者の特性を活かし、自社の講師により事業内容のレベルアップを図り、利用者ニーズに合わせた内容を行うほか、利用者の声を基に評判の良かった教室の開催数を増やしたり、テニスボール・テニスラケット・ヨガマットなどの貸出備品を充実させたりと、利用者の増加につながる工夫を行っている。今後

も利用者の要望に合わせた新規事業及び継続事業の展開を期待する。しかし、申込者数が定員を下回った教室や申込者が集まらず開催できなかった教室については更なるPR活動、もしくは内容や定員の見直し等の改善を図りたい。

各施設で実施した自主事業イベントである感謝祭（三幸祭）では、多くの利用者に来場していただくため、近隣の幼稚園や小学校などに約4,500部のチラシの設置協力をいただいたり、イベント内容に無料体験事業を盛り込んだりと新規利用者獲得に努めている。引続き、新規利用者獲得に向けた事業を積極的に実施してもらいたい。

利用者満足度調査については、前年度に引き続き高い満足度を得ていることが評価できる。ホームページやSNSで情報提供を行っているが、より多くの方に閲覧していただくため、QRコードを作成し各施設で掲示をしたり、SNS等を活用したりして更なる知名度の向上に努めている。

3施設一体管理のメリットを活かした事業展開・維持管理による、更なる施設の向上に期待する。