

年 度 評 価 シ ー ト

課名 スポーツ振興課

施設の名称 静岡市有度山総合公園運動施設 静岡市城北運動場 静岡市清水長崎新田スポーツ広場	指定管理者名 三幸株式会社																				
1 履行状況																					
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。 (1) 維持管理業務 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。 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。 各施設の主な修繕内容と対応は、以下のとおりである。 ア 有度山総合公園運動施設 <ul style="list-style-type: none"> ・クラブハウス内煙感知器取替修繕 ・テニスコート出入口の扉修繕 イ 城北運動場 <ul style="list-style-type: none"> ・相撲場幕板補修修繕 ・クラブハウス男女トイレ排水修繕 ウ 清水長崎新田スポーツ広場 <ul style="list-style-type: none"> ・1階駐車場防災総合盤変更、取替修繕 ・3階体育室及び軽運動室床面張替修繕 																					
(2) 施設利用者数 令和元年度の利用者数は、全3施設 173,873人で、目標値の192,814人と比較して18,941人減少している。理由としては、城北運動場のテニスコート人工芝張替修繕によりコートが一時利用できなかったこと、清水長崎新田スポーツ広場の定期利用者減少などが主な要因である。また、新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う一般利用者数の減少、感染予防対策として教室の開催を中止したことなども利用者の減少に繋がっている。利用者数を継続的に維持し、良好な運営を図りたい。 施設ごとの利用者数は、以下のとおりである。																					
施 設 名	利用者数 (人)																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 20%;">平成30年度実績</th> <th style="width: 20%;">令和元年度目標</th> <th style="width: 30%;">令和元年度実績</th> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">有度山総合公園運動施設</td> <td>52,481</td> <td>57,867</td> <td>52,792</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">城北運動場</td> <td>49,126</td> <td>47,714</td> <td>46,229</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">清水長崎新田スポーツ広場</td> <td>80,542</td> <td>87,233</td> <td>74,852</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">計</td> <td>182,149</td> <td>192,814</td> <td>173,873</td> </tr> </table>		平成30年度実績	令和元年度目標	令和元年度実績	有度山総合公園運動施設	52,481	57,867	52,792	城北運動場	49,126	47,714	46,229	清水長崎新田スポーツ広場	80,542	87,233	74,852	計	182,149	192,814	173,873
	平成30年度実績	令和元年度目標	令和元年度実績																		
有度山総合公園運動施設	52,481	57,867	52,792																		
城北運動場	49,126	47,714	46,229																		
清水長崎新田スポーツ広場	80,542	87,233	74,852																		
計	182,149	192,814	173,873																		

(3) 事業実施状況

教室等の事業については、概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 募集人数 80 人、参加者人数 77 人
- ・ターゲットバードゴルフ無料体験会 募集人数 40 人、参加者人数 42 人

イ 城北運動場

- ・らくらくヨガ教室 募集人数 60 人、参加者人数 60 人
- ・上級者テニス教室 募集人数 40 人、参加者人数 37 人

ウ 清水長崎新田スポーツ広場

- ・ポッチャ教室 募集人数 40 人、参加者人数 49 人
- ・ジュニアテニス教室 募集人数 20 人、参加者人数 22 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】

ア 有度山総合公園運動施設

意見等 利用希望日の前日に予約システムを確認した所、テニスコートに空きは無かった。当日、施設の受付で確認したところテニスコートに空きがあったのは何故か。

対応 調査したところ、当日キャンセルにより空きが出たことが判明したため、その旨を説明した。今後は当日キャンセルについてなるべく控えるよう、掲示物や声掛けを実施していく。

意見等 シャワーの温度が熱すぎる。

対応 給湯器の温度設定を 38℃から 36℃に変更し、対応した。

イ 城北運動場

意見等 テニスコートが夜間になってもうるさい。

対応 夜間はテニスコート利用時間外だが、駐車場で話をしている利用者もいるため、許可書発行時等に近隣の迷惑になる行為をしないように注意喚起を実施していく。

ウ 清水長崎新田スポーツ広場

意見等 翌日の清水長崎新田テニスコート利用料の支払いに来館したが、他施設の支払いと勘違いされ、市役所へ案内された。

対応 どの施設を利用するか確認せずに他施設の利用と決めつけて対応してしまった。利用者に謝罪をし、全職員に対応方法の確認と指導を実施し、再発防止に努めた。

意見等 新旧の卓球台が混在しているが、早く来たグループが新しい台を独占して使用しているのは不公平に思う。

対応 早く来たグループは後から来ることを知らなかったため、新しい台のみを使用したことに対して悪意はなかった。今後は利用者間でのモラルや譲り合い等の啓発を掲示や口頭で促していく。

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 792 件中、「大変満足」「やや満足」という回答が 778 件で 98.2%という結果だった。(施設ごとの集計：有度山 113 件中 109 件で 96.5%、城北 299 件中 295 件で 98.7%、長崎 380 件中 374 件で 98.4%)

施設利用者満足度調査では、3施設合計での集計総数 1,077 件中、「大変満足」「やや満足」という回答が 1,014 件で 94.2%だった。(施設ごとの集計：有度山 430 件中 413 件で 96.0% (目標値 95%)、城北 342 件中 316 件で 92.4% (目標値 92%)、長崎 305 件中 285 件で 93.4% (目標値 93%))

このことから、3施設とも目標値を上回っており、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

近隣企業へアンケートの協力要請、またスポーツショップ出口付近及び各施設で開催した三幸祭でアンケートを実施した結果、集計総数 732 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 45.2% (331 件)、城北 32.0% (234 件)、長崎 56.8% (416 件)で、3施設の平均が 44.7%であった。前年度の3施設の平均 63.0%と比較して 18.3%下回っている。これは、前年度清水区で実施したことにより、長崎の認知度が 90.0%と高いことが要因だと考えられる。実施場所を再検討したり、サンプル数は前年度の 588 件より増加していることから、アンケートに積極的に取り組む姿勢がうかがえる。しかし、今回の結果からも3施設とも認知度が高いとは言えないため、施設の認知度向上のため、多彩な広報活動に今後も期待したい。また、アンケート実施場所を検討する等、より多くのサンプル数を獲得し、幅広い意見聴取をするよう努めてほしい。

(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応対がされている。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、概ね予算のとお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。各施設、ヒヤリハットを題材にした話を新規に実施する等、職場内での情報共有、意思疎通を図り、安全強化に努めている。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にサンシェード及びミストシャワー、城北運動場にミストシャワー、清水長崎新田スポーツ広場ではミストシャワー及びテニスコート脇にテントを設置するなど利用者の安全な利用の確保を行っている。また、新型コロナウイルス感染症蔓延に伴い、感染予防対策として施設出入口に手指消毒剤を設置、教室開催を中止する等、迅速な対応を実施したことは評価できる。

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、3施設とも新たな事業に取り組んでおり積極的な事業展開が見られる。また、利用者の声を基に教室内容の見直しをしたり、誰にでもわかるような教室名に変更する等、初心者でも参加しやすい環境作りをし利用者の増加に繋がる工夫を行っている。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、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。

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、新聞の折り込みチラシだけではなく、近隣の住宅にポスティングを実施した。また、職員がサンタクロースになってお菓子配りをするなど季節に応じたイベントを強化する等、幅広い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いる。また、有度山総合公園運動施設のグラウンドゴルフ場を利用したテレビ撮影に協力する等、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。