

## 年度評価シート

課名 スポーツ振興課

施設の名称 静岡市清水ナショナルトレーニングセンター 清水日本平運動公園球技場庭球場 静岡市清水蛇塚スポーツグラウンド 静岡市清水庵原球場	指定管理者名 トレセングループ管理運営共同事業体 代表企業 静岡市まちづくり公社
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね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、各種設備の保守点検等について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>また、第三者委託において、他施設との一括発注が可能なものについては契約を一本化し、コストの削減に努めている。</p> <p>修繕については、トレセングループで安全委員会を設置し、各施設及び器具等の点検を行い利用者の安全確保と、経年劣化による不具合発生等の未然防止対応に努め、計画的かつ効率的に実施しており、修繕費を有効に活用している。</p> <p>各施設の主な修繕内容は以下のとおりである。</p> <p><b>【静岡市清水ナショナルトレーニングセンター】</b>          地下ピット内緊急遮断弁取替修繕、ろ過装置逆洗排水弁取替修繕</p> <p><b>【清水日本平運動公園球技場・庭球場】</b>          東スタンド1F 煙感知器取替修繕、非常照明器具取替修繕</p> <p><b>【静岡市蛇塚スポーツグラウンド】</b>          北グラウンド夜間照明灯修繕、北クラブハウス煙感知器交換修繕</p> <p><b>【静岡市清水庵原球場】</b>          3塁側室内練習場空気管切断箇所修繕、3塁側選手通路及び控室天井工事</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和2年度の利用者数は、320,721人で前年度の673,351人に対し、52%の減少となっている。いずれも新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休館や、一般利用はもとより、Jリーグをはじめとする各種大会等、国内外のプロ・アマチュアチーム等の合宿及び各施設におけるの教室事業の中止が主な要因とされる。</p> <p>しかし、清水ナショナルトレーニングセンターのフィットネスルーム等では、ハード面における徹底した感染防止対策を実施しつつ、ソフト面においてもコロナ禍でも安心して参加できるプログラム設定に見直すことで、新型コロナウイルス感染症対策による休館後、利用者数は9月以降全て前年度比100%を超える数値となっている。併せて、ウェブサイト及びSNSを活用し、運動指導動画やストレッチ指導動画を配信することで、自宅でもできるスポーツを「する」機会を提供し、市民の方の運動不足解消や気分転換に向けて施設プロモーションを含めた働きかけが行われている。</p> <p>一例を取り上げたが、安心・安全な施設運営で快適な環境づくりを構築しつつ、利用者</p>	

ニーズに応えながらも、各施設の利用促進とスポーツ推進計画に沿うことを目的とした事業展開が創意工夫をもって適切に行われていることがわかる。

施設名	利用者数（人）			前年比（％）
	R1 年度	R2 年度	前年比	
静岡市清水ナショナルトレーニングセンター	232,651	136,370	△ 96,281	59
清水日本平運動公園 球技場	286,294	102,734	△ 183,560	36
清水日本平運動公園 庭球場	33,185	26,776	△ 6,409	81
静岡市蛇塚スポーツグラウンド	26,512	17,802	△ 8,710	67
静岡市清水庵原球場	94,709	37,039	△ 57,670	39
計	673,351	320,721	△ 352,630	48

### （3）事業実施状況

仕様書等に定める事業の開催数に関して、目標・計画値に対する実績として、清水ナショナルトレーニングセンターでは（指定）フィットネス系の教室1,500回程度に対して、1,990回開催し、（自主）25教室に対して、6教室を開催した。清水日本平運動公園庭球場では、（指定）キッズテニス教室が3回程度に対して、2回開催し、（指定）硬式テニス教室が目標64回開催に対して、60回開催、（自主）2教室に対して1教室開催した。清水日本平運動公園球技場では、（自主）8教室に対して、4教室開催した。清水蛇塚スポーツグラウンドでは、（自主）5教室に対して、5教室開催した。清水庵原球場では、（指定）軟式野球教室が14回程度に対して、14回開催し、（指定）清水少年野球教室が目標1回程度に対し、1回開催した。（自主）7教室に対して、2教室開催した。

各施設とも、新型コロナウイルス感染症の影響を除けば概ね事業計画書のとおり実施されており、清水ナショナルトレーニングセンターでは、外出自粛等「新しい生活様式」に沿った形で安心して参加できる新規イベントとして、屋外芝生グラウンドで行う「朝ヨガ」を開催した。運動・スポーツ活動への参加を心待ちにしている方々が気軽に参加できる内容・料金に設定することで、多くの集客数にも繋がっている。

清水日本平運動公園庭球場では、「キッズテニス教室」を手指消毒や検温の徹底といった防疫対策に加え、少人数で実施することで、参加者一人ひとりへの配慮や気配り、充実した指導にも繋がり、効果の幅が広がっている。当年度からは常葉大学生の協力も得たことから、世代間の交流も合わせながら、テニスの楽しさを広められ、満足度も100%という結果を得られている。

清水日本平運動公園球技場では、前年度同様3歳から小学3年生までの児童を対象とした「芝生で運動遊び」を開催した。使用する道具については最小限に抑えるなど事業内容を改め、また、「自宅でも親子でできる運動」にポイントを置くことで、コロナ禍中の親子のストレスの解消に繋がったとの声を多く頂いている。満足度が前年度の97%から98%

に向上したことから、多くの好評がうかがえる。高齢者のスポーツ活動事業として開催している「しぞ〜かでん伝体操普及事業」に関しても、防疫対策を厳重に講じた運営に心がけることで、高齢者に対し、安心して健康づくりと利用者同士の交流が行える機会の提供を例年どおり継続し、行政と連携しながら静岡市スポーツ推進計画に沿った事業を展開していることがうかがえる。

蛇塚スポーツグラウンドでは、「地域交流事業」として蛇塚自治会やサッカー協会と協力し、清水特別支援学校を招きサッカー教室を開催した。例年併せて実施している流しそうめん体験は新型コロナウイルス感染予防のため中止としたが、事業の継続性を大切にしていこうと、地域交流の活性化と静岡市スポーツ推進計画で掲げる「障がいのある人のスポーツ活動の推進」の双方に繋がる貴重な機会を生んでいるとうかがえる。

清水庵原球場においても、「清水地域地区対抗ナイター軟式野球大会」を継続して実施するために、組み合わせ抽選を昨年度の優勝・準優勝チームの代表立ち合いのもと、事務局が代理抽選を行うほか、密を避けるために開会式を実施しないなど、防疫対策を講じながらの事業実施に工夫が見受けられる。満足度 97%と目標満足度の 95%を超えており、今後も更なる事業展開・継続性に期待したい。

その他、各施設の主な事業の状況は、以下のとおりである。

施設名		事業名	募集 人数 (人)	参加 実績 (人)	目標 満足度	満足度
清水ナショナルトレーニング センター	自主	親子 de うんどろ in Autumn	60	88	95%	100%
	自主	J-STEP 朝ヨガイイベント	50	68	95%	100%
清水日本平運動公園 球技場	自主	健康促進運動事業	40	28	95%	100%
清水日本平運動公園 庭球場	指定	第2期 硬式テニス教室	180	166	95%	100%
清水蛇塚スポーツグラウンド	自主	第2期 らくらく体操教室	20	14	92%	100%
清水庵原球場	指定	軟式野球教室	90	111	95%	100%

## 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）

各施設において、利用者からの意見・要望に対して迅速な対応がみられると共に、即時対応が困難な要望事項等に対しても、前向きに検討できており、良好な対応をしている。

また、各施設及び静岡市まちづくり公社のホームページにより、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、今後も利用者からの多種多様な意見・要

望に対して、親切・丁寧に対応を期待したい。

【具体的な意見・要望と対応状況】

静岡市清水ナショナルトレーニングセンター

**要望**

- ・プール後のシャワールームを全面使用可にしてほしい。

**対応**

- ・施設として新型コロナウイルス感染症対策に重点を置いていることを伝え、今後も安心安全な施設運営を図るため、厳重に対策を講じていく。

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

施設利用者に対して、23回の満足度調査を行った結果、687人中670人が、「とても満足・とても良かった」か「満足・良かった」という回答であった。この結果で、97.5%という多くの利用者にとって適切な施設運営がされていることがわかる。

また、スタッフ対応についての項目についても、いずれの施設も大変良好な結果となっており、スタッフ一人ひとりが全ての利用者に対し明るく、快活な接客対応に心がけ、親しみやすい施設づくりに貢献していることがうかがえる。

(2) 市民アンケート

「ミニミニ七夕まつり」の際に合計109人を対象にアンケートを実施した。認知度の結果は、静岡市まちづくり公社を「知っている」が30.3%、「聞いたことがある」が37.6%であった。

各施設の認知度においては、認知度が高かったのは、清水日本平運動公園球技場・庭球場の56.9%（前年度73.5%）、清水ナショナルトレーニングセンターの45.9%（前年度58.0%）であった。引き続き、蛇塚スポーツグラウンド、庵原球場を含めたトレセングループ4施設の認知度向上を目指すとともに、各施設のHPやSNS等における拡散力を有効活用することで、施設の魅力を伝えるPR活動の継続維持に期待する。

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）

清水ナショナルトレーニングセンターについて、ジムやプールの教室事業においては、防疫対策として、十分な換気時間の確保、定員の少人数化、レッスン時間の短時間化など、参加者の安全確保に努めた。併せて減縮をフォローするサービスを提供する等の工夫によって、参加者数は、利用再開となった6月こそ62.7%だったところを、9月以降は全ての月で前年度比100%を超える参加者数となっていることは大変評価できる。プロチーム等のキャンプへの対応においても、施設に関しては、一般利用者と接触しないよう動線の区分に工夫を凝らし、レストランに関しては、料理の提供方法や料理メニュー作成、提供時間等含め各チームの要望に応じており、高い評価を得られている。関係省庁や関係団体が策定したガイドラインに準じた対策を徹底的に講じることで、一般利用者と各チーム双方から高い信頼を得ていることがうかがえる。新規利用者の獲得と並行し利用者のリピーター化に対する集客戦略を目標とし、様々な要望に対し柔軟に応えるべく、指定管理者制度のメリットを生かしながら運営戦略をストイックに構築されていることがうかがえる。

また、庵原地区連合自治会や静岡大学、常葉大学との協働でスポーツ実施率のアンケー

ト調査を行い、スポーツをする機会のきっかけ作りを提供し、庵原地域誌による施設広報も行い集客に努めている。

官民連携として、プレミアムフライデー企画のひとつに清水ナショナルトレーニングセンターでは、割引を実施することで、スポーツを始めるきっかけ作りと施設PRを推進している。様々な業種の従事者に対し、効果的に制度への参加性の向上と狙う利用者層のターゲットを広げるため、特定の日だけではなく、割引については一定期間を対象とした場合の想定について検討するなど、現状に満足することなく常に課題を模索していることから、多角的な向上意欲が見られる。

危機管理対策に関しては、公社危機管理マニュアルに基づき統一化された対応策と合わせ、施設毎特化した現場の対応策が速やかに講じられるよう、日々の確認・管理が行われ、情報共有がされている。

コストの節減に関しても、ライフライン等の施設管理費の低減に併せて、人的コストの節減化、地球温暖化対策にも重点をおくことを4施設間で統合的に図ることで、効率的な運営がされている。

新型コロナウイルス感染症の影響により、各施設とも一時休館となったが、SNSを通して、「お家でできる筋力トレーニング」や、ストレッチの動画、その他施設に関する情報を公開し各施設独自の発信に力を入れた。静岡市スポーツ推進計画における、「スポーツに関する充実してほしい情報」の中で、「自宅で簡単にできる軽運動やストレッチ法に関する情報」が取り上げられているため、今後も各施設におけるSNSの有効活用に期待したい。

清水庵原球場では、「総合型地域スポーツクラブ連携共同事業」を継続して実施することで、スポーツの活動を通じて市民の健康及び地域のコミュニケーションの発展に貢献しているとうかがえる。満足度も97%と目標満足度の95%を超えており、静岡市スポーツ推進計画の基本施策にも掲げられていることから、今後の継続と更なる事業展開に期待したい。

スポーツ以外の事業として、清水日本平運動公園球技場では芝生・施設見学会を行い、市内外多くの来場者を案内した。清水ナショナルトレーニングセンターや清水庵原球場では、健康長寿のまちづくりに係る事業として、しずまえウォーキングを実施。市水産漁港課と協力し、静岡市の特産品のアピールを行うと同時に施設見学も行うなど、静岡市と連携した事業が展開されている。スポーツのみならず、静岡市の特産品を活かした事業とも連携することで、シティセールスにも努めることができていることは大変評価できる。また、地元の小中学生や大学生の見学を積極的に受入れており、普段施設を利用する機会が少ない生徒も自身の地元の施設に対する関心や興味を持つ機会の提供がされている。そのほか、各施設において中学生の職場体験等の受け入れを行い、教育現場との連携を行っている。

利用者満足度調査においては例年通りの高い満足度であり、4施設全体での利用者数が前年度同様高い数値を維持していることは評価できるものの、募集人数に達していない教

室事業や市民アンケートでの施設の認知度を向上させることも含め、新規利用者の増加及びリピーター等利用者数増加に向けてのPR活動や施設見学等の受け入れを今後も継続してお願いしたい。

社内研修の実施に関しては、新型コロナウイルス感染症による休館期間中に動画配信サービスを活用した研修方法を運用することで有意義な期間に置換し、有効活用している。静岡市の職員研修（クレーム対応、説明能力向上研修等）にも積極的に参加し、職員の意識向上につながっている。今後は各施設における研修活動の充実等も含めて期待したい。

施設の管理運営全般に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた1年であったことから、事業計画に対して教室の中止等が目立ったが、減少傾向にある利用者数を増加させていくために、安心・安全でクリーンな施設運営を心がけていく丁寧な姿勢が顕著にみられたことから、市民に対するイメージの適切な保持が良好に実施されていることがうかがえる。

総じて、独自の多種多様な事業、利用促進を目的とした魅力ある事業、特定の分野に捉われない横断的な事業展開が実施されており、にぎわいが創出されている。さらに、運営業務から維持管理における多分野において4施設の効率的な連携により指定管理者制度のメリットを十分に反映しながら各施設を運営できていることから、高く評価できる。

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

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。