

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 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				
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"> ・アリーナ床面の研磨修繕 ・クラブハウス内ホール南側照明LED交換 					
イ 城北運動場					
<ul style="list-style-type: none"> ・更衣室・事務室床修繕 ・テニスコート北側フェンス修繕 					
ウ 清水長崎新田スポーツ広場					
<ul style="list-style-type: none"> ・煙感知器更新修繕 ・グラウンド夜間照明修繕 					
(2) 施設利用者数 令和3年度の施設利用者数等は、以下のとおり 単位：人					
施設名	令和3年度			令和2年度	
	目標値 (事業計画)	実績値	達成率	実績値	増減率
有度山総合公園 運動施設	53,723	51,385	95.6%	45,075	14%
城北運動場	50,432	46,410	92.0%	40,576	14.4%
清水長崎新田 スポーツ広場	78,761	69,856	88.6%	63,676	9.7%
合計	182,916	167,651	91.6%	149,327	89.0%
(参考) 令和元年度 実績値 (合計) : 173,873人 増減率 : -3.6%					

新型コロナウイルス感染症の影響により、営業時間の短縮や教室中止などを実施したことで目標値に届かなかったが、その影響を除けば、基本的な感染対策の他、施設対策チェックリストの作成や利用者に健康チェックシート記入のお願いをするなど利用者増に向けた取り組みが行われていることから、業務は適正に実施できている。

(3) 事業実施状況

令和3年度の事業実施状況は以下のとおり

■指定事業及び自主事業参加者数

単位：人

施設名	目標値 (仕様書)	実績値	達成率
有度山総合公園運動施設	6,400	4,111	64.2%
城北運動場	9,900	8,295	83.7%
清水長崎新田スポーツ広場	7,500	4,658	62.1%
合計	23,800	17,064	70%

新型コロナウイルス感染症の影響により（2）記載の対策を実施したことで目標値に届かなかったが、中止になった感謝祭の代替として施設無料開放デーを実施するなど新たな取組も見られた。

なお、開催予定であったが申込者数や講師の確保が出来なかったなどの理由で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、利用者のニーズに合わせた事業展開を期待する。

施設ごとの主な事業及び参加者人数は、以下のとおりである。

施設名	事業名		募集人数 (人)	回数(回)	延参加人数 (人)
有度山総合公園運動施設	指定	初級者テニス教室	40	62	310
	指定	初心者テニス教室	40	70	459
	自主	ターゲットバードゴルフ教室	321	28	188
城北運動場	指定	らくらくヨガ教室	60	36	269
	指定	初心者テニス教室	80	73	602
	自主	ピラティス教室	120	72	647
清水長崎スポーツ広場	指定	うんどう遊び教室	20	34	220
	指定	かんたんキッズテニス教室	20	34	290
	自主	初中級テニス教室	10	33	244

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、事後も各施設全体会議等でスタッフへ情報共有するなど改善への対策が取られ、良好な管理運営がなされている。今後も、利用者からの意見・要望に対して、更なる親切丁寧

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 テニスコート周辺のベンチの座面が動いてしまい、指を挟む危険があるので対処して欲しいとの要望。

対応 令和3年7月15日に全ベンチの座面を固定しているボルトの欠損箇所を修繕完了。

イ 城北運動場

意見等 城北運動場スタッフが誤って利用予定の予約を取消してしまい、当該予約者と新規予約者の利用が同時に発生してしまい、ダブルブッキングが発生した。

対応 城北運動場スタッフによる、予約取消ミスであることを両者に説明及び謝罪をした。また、施設スタッフに指導を実施した。

ウ 清水長崎新田スポーツ広場

意見等 電話にて、緊急事態宣言時対応により20時までしか施設が利用できないことに加え、減額されないことに対してのご意見をいただいた。

対応 人の流れを抑制する国や静岡県、静岡市の方針に従っての対応であることを説明し、理解を求めた。

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

施設利用者及び教室事業参加者に対して満足度調査を行った。

施設利用者満足度調査では、3施設合計での集計総数1,588件、利用者満足度は3施設平均95.1%であった。

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1,029件、参加者満足度は3施設平均98.3%であった。

3施設とも目標値90%を上回っており、多くの利用者にとって適切な施設運営がなされているといえる。

施設ごとの満足度は、以下のとおりである。(単位：%)

施設名	利用者満足度	参加者満足度
有度山総合公園運動施設	98	95
城北運動場	96	98
清水長崎新田スポーツ広場	93	99.6
計	95.1	98.3

(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イベント実施時に、824人に対してアンケートを実施した。3施設の認知度平均は27.6%、各施設においては有度山33.8%、城北32.4%、清水長崎16.7%である。「知っている」「聞いたことがある」と回答した人数の割合を認知度とする。)前年度は関係する取引先に主にアンケートを実施したが、今回は今後新規利用を開拓していきたい年齢層や学校施設の意見を取り入れるため、主に聖光学院に依頼をした結果、前年認知度70.5%より-42.9%となっている。新規利用者開拓は3施設の課題でもあるので、認知度向上に向けて今後も、更なる施設の認知度向上のため多様な広報活動や

新規事業の提案に期待したい。

(3) その他の調査

利用者にヒアリングやメールでの調査、さらにホームページや SNS で新規教室に関するアンケートを実施するなど、利用者満足度向上に努めている。

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

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。前年度からの熱中症対策に加え今年度からテニスコート等にサンシェードやテントを設置、また各施設に血圧計を設置するなど、利用者の安全や健康増進への配慮が伺え、利用者からも高評価を得ている。また、新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、感染予防対策の徹底のほか健康チェックシートの記入をお願いする、混雑日を掲示板で周知する等、利用者が安心して施設を利用できるよう取り組んでいることが伺える。

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。

指定事業については、新型コロナウイルス感染症の影響で中止した教室もあったが、概ね実施することができた。清水長崎新田スポーツ広場において、昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響で障害者向け教室の実施がされていないため、対策を講じた事業の実施にあたってもらいたい。3施設とも定員に対して申込者数が少ないことから、今後の更なるPR活動による教室生の増加に期待する。

自主事業については、城北運動場多目的室にて利用者の少ない夜間の時間帯を利用し、「ナイトピラティス教室」「暗闇ヨガ教室」を実施。新規利用者を獲得することができ、利用者前年比+5.5%を達成するなど利用者から支持される事業を展開できていることは高評価である。

また、地元企業や関連団体との連携も図れており、有度山総合公園運動施設では、静岡市ターゲットバードゴルフ協会と緊密な関係を構築し、しずおか健康長寿財団主催の「第15回しずおか健康長寿財団理事長杯」では、指定管理者として初の協賛を行った。清水長崎新田スポーツ広場では、テニスラケット試打会開催の際に、地元のテニスショップの協力のもとスポーツショップのLINE会員等にイベント告知を依頼し、連携して新規施設利用者への利用促進と施設PRに繋げている。

引き続き、地域交流の強化を図るとともに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。

今後も、3施設一体管理のメリットを活かした更なる利用促進及び魅力ある事業展開に期待する。