

# 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																																			
<b>1 履行状況</b>																																				
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、当課と協議のうえ、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"> <li>・テニスコート外周ステンレス手摺撤去</li> <li>・クラブハウス内北側照明LED交換</li> </ul>																																				
イ 城北運動場 <ul style="list-style-type: none"> <li>・アコーディオンカーテンの取り換え</li> <li>・地中埋設された排水柵の嵩上げ</li> </ul>																																				
ウ 清水長崎新田スポーツ広場 <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部軒天パネル取り付け</li> <li>・煙感知器7台の更新</li> </ul>																																				
(2) 施設利用者数 令和4年度の施設利用者数等は、以下のとおり <span style="float: right;">単位：人</span>																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 30%;">施設名</th> <th colspan="3">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> </tr> <tr> <th style="width: 15%;">目標値 (事業計画)</th> <th style="width: 15%;">実績値</th> <th style="width: 10%;">達成率</th> <th style="width: 15%;">実績値</th> <th style="width: 10%;">増減率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">有度山総合公園 運動施設</td> <td>54,625</td> <td>51,752</td> <td>94.7%</td> <td>51,385</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">城北運動場</td> <td>50,557</td> <td>45,952</td> <td>90.8%</td> <td>46,410</td> <td>-0.9%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">清水長崎新田 スポーツ広場</td> <td>80,659</td> <td>68,103</td> <td>84.4%</td> <td>69,856</td> <td>-2.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">合計</td> <td>185,861</td> <td>165,827</td> <td>89.2%</td> <td>167,651</td> <td>-1.0%</td> </tr> </tbody> </table>	施設名	令和4年度			令和3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	54,625	51,752	94.7%	51,385	0.7%	城北運動場	50,557	45,952	90.8%	46,410	-0.9%	清水長崎新田 スポーツ広場	80,659	68,103	84.4%	69,856	-2.5%	合計	185,861	165,827	89.2%	167,651	-1.0%	(参考) 令和元年度 (コロナ前) 実績値 (合計) : 173,873人 増減率 : -4.6%
施設名		令和4年度			令和3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	54,625	51,752	94.7%	51,385	0.7%																															
城北運動場	50,557	45,952	90.8%	46,410	-0.9%																															
清水長崎新田 スポーツ広場	80,659	68,103	84.4%	69,856	-2.5%																															
合計	185,861	165,827	89.2%	167,651	-1.0%																															

新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用控えの影響は継続的に受けており、また台風 15 号に起因する断水、停電等の影響で臨時休館したことから目標値に届かなかったが、コロナ禍においても基本的な感染対策を継続して行いながら、新たに SNS アカウントを開設するなど集客策を講じ、目標に対して 9 割程度の集客を達成できている。長引くコロナ禍の中、ウィズコロナの業務形態を確立しながら業務が適正に行われている。

### (3) 事業実施状況

令和 4 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	7,100	5,774	81.3%
城北運動場	10,300	10,133	98.3%
清水長崎新田スポーツ広場	7,400	5,083	68.6%
合計	24,800	20,990	84.6%

新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用控えを受け、申込人数が定員に届かなかった教室を中止したことなどにより目標値に届かなかったが、これまで中止又は規模を縮小して実施していた感謝祭を感染症影響前の規模で実施するといった、ウィズコロナで集客を図る取り組みも見られた。

地元スポーツショップとの連携や、プロテニス選手を誘致したイベント・大会も新たな取り組みとして行っており、今後更なる広報活動や事業内容の見直し等を進め、利用者のニーズに合わせた事業展開を期待する。

#### ■指定事業実施回数

##### ア 有度山総合公園運動施設

項目	仕様書規定	実績
だれでも参加できる健康増進教室	1 教室以上 全 32 回以上	4 教室 138 回

##### イ 城北運動場

項目	仕様書規定	実績
女性のスポーツ活動教室	1 教室以上 全 16 回以上	1 教室 40 回
だれでも参加できる健康増進教室	1 教室以上 全 40 回以上	2 教室 77 回

##### ウ 清水長崎新田スポーツ広場

項目	仕様書規定	実績
幼児及び小学生の運動・外遊び教室	2 教室以上 全 60 回以上	2 教室 86 回
高齢者のスポーツ活動教室	1 教室以上 全 20 回以上	1 教室 40 回
だれでも参加できる健康増進教室	3 教室以上 全 120 回以上	3 教室 120 回
障害のある人のスポーツ活動教室	1 教室以上 全 2 回以上	1 教室 2 回

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		回数	延参加人数 (人)
有度山総合 公園運動施設	指定	初心者テニス教室	66回(4期制)	354
	指定	初級者テニス教室	72回(4期制)	538
	自主	早朝ジュニアテニス スクール	48回	1,478
城北運動場	指定	らくらくヨガ教室	40回(4期制)	333
	指定	初心者テニス教室	77回(4期制)	652
	自主	親子テニス週間	8回	167
清水長崎 スポーツ広場	指定	ピラティス教室	80回(4期制)	659
	指定	かんたんキッズテニス 教室	45回	348
	自主	幼児向け運動遊び教室	78回	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といった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、更なる親切丁寧な対応を期待する。

### 【主な意見・要望と対応状況】

#### ア 有度山総合公園運動施設

**意見等** テニスコートの予約がなかなか取れない中で、当日現地に行くとコートが空いていることが多い。当日キャンセルを不可にしてほしい。

**対応** 全施設で利用者へ当日キャンセルを控えるよう通知文を配布するとともに、同文を掲示。後日意見者からは、迅速な対応を感謝する声と、周囲の利用者も当日キャンセルを控える意識が広まっているとの報告をいただいた。

#### イ 城北運動場

**意見等** 初級テニス教室のコーチの指導により精神的苦痛を受けたため謝罪してほしい。

**対応** 事実確認のうえコーチ及び指定管理者から直接謝罪したうえで、利用者の引き続き教室に参加したい意向を踏まえ、別の曜日に開催している教室へ編入対応を行った。

#### ウ 清水長崎新田スポーツ広場

**意見等** 特記すべき意見等はなく、良好な利用状況である。

## 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 1,875 件、利用者満足度は3施設平均 95.5%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 1,056 件、参加者満足度は3施設平均 96.9%であった。

3施設とも目標値 90.0%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	95.3	93.5
城北運動場	97.8	98.5
清水長崎新田スポーツ広場	93.4	98.7
計	95.5	96.9

## (2) 市民アンケート

近隣企業及び学校関係者へのアンケート協力要請、スポーツショップにおける来店者へのアンケート調査を行い、867の回答を得た。3施設の認知度平均は34.8%、各施設においては有度山33.9%、城北41.8%、清水長崎28.8%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。）。前年度における3施設平均の27.6%に対して7.2ポイント増と、認知度は向上している一方で、更なる認知度向上と新規利用者開拓はいずれの施設においても課題である。広報、特に市が所管する広報媒体の積極的な活用や、他の団体と連携した新規事業の実施等により、認知度向上と利用者増に期待したい。

## (3) その他

各スタッフが日常的に利用者対話の機会を作るよう努め、吸い上げた意見・要望を全施設で共有、掲示により利用者へフィードバックすることにより、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。

スタッフ向けのサービスアップ研修実施回数の増加、法人内で実施している全国指定管理者運営協議会の参加などにより、来客対応や事業運営の質の向上を図っており、日々サービスの改善に努めている。

新型コロナウイルス感染症の対策は継続的に行っており、感染予防対策の徹底により利用者が安心して施設を利用できるよう取組んでいる。

施設維持管理については、利用者の安全確保のため、日常点検等により常に施設全体の状況を把握し、適切な施設の管理に努めている。

指定事業については、全ての施設で仕様書の規定を上回る内容で実施されている。

また、利用控えは依然としてあるものの、令和3年度以降新型コロナウイルス感染症の影響で中止していた、清水長崎新田スポーツ広場における障害者向け教室（ボッチャ）が再開されたように、開催そのものはコロナ以前と同様の水準に戻りつつある。今後は、更なるPR活動等による教室生の増加に期待する。

自主事業については、有度山総合公園運動施設にて施設利用と干渉しない早朝の時間帯を利用したジュニアテニススクールを新規に開催し、参加者は延べ1,478人であった。創意工夫により施設を最大限活用する意識が伺える。

また、昨年度から城北運動場多目的室にて夜間に実施しているナイトピラティス教室及び暗闇ヨガ教室については、合計参加者数が前年度比約219%と好評を博しており、利用者のニーズを捉え支持される事業が展開できている。これは、スポーツ推進計画における市民意識調査（2021年）にて、16歳以上でスポーツを「全くしない」人が一番多かった層は30代と40代の女性であるという課題解決に向けた効果的なアプローチとして高く評価できる。

本年度は、これまで中止していた感謝祭を各施設で再開し、イベントの実施にあわせ地域と連携した広報を行うことにより、利用促進と施設の認知度向上を図っている。イベント内容としては、テニスプロ選手による教室、キッチンカーの誘致等を新たに行い、清水区長崎新田スポーツ広場では過去最高の来場者数を記録した。

以上のとおり、新規利用者を取り込みながら個々のニーズに合わせた多種多様な事業を実施することで、「静岡型 Sports in Life」の推進に大きく寄与している。

9月に台風15号が上陸した際には、全ての施設において一時的な休館が発生したものの、当課と密接に連携を取り速やかに施設を復旧し、利用者サービスの低減を最小限に抑えた。また有度山総合公園運動施設と城北運動場においては、断水被害のある清水区住民のために無償でシャワー設備を貸し出し、被災者の生活支援に多大な貢献をした。

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。