

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 | |
| <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">・クラブハウスシャワー室改修工事・トイレ水栓等水回り修繕・券売機修繕 <p>イ 城北運動場</p> <ul style="list-style-type: none">・クラブハウスマッシャー修繕・相撲場照明固定修繕・ネットフェンス修繕 <p>ウ 清水長崎新田スポーツ広場</p> <ul style="list-style-type: none">・避難誘導灯設備電池更新工事・多目的グラウンド側溝汚泥撤去作業・交流センター内網戸新規設置工事 <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和2年度の利用者数は、目標値である195,411人（有度山56,444人、城北50,097人、長崎88,870人）に対し、149,327人（有度山45,075人、城北40,576人、長崎63,676人）で、達成率は76.4%（有度山79.8%、城北80.9%、長崎71.6%）となっている。また、前年度実績192,814人（有度山52,792人、城北46,229人、長崎74,852人）に対し、22.6%減少となっている。これは、新型コロナウイルス感染症の影響による4月中旬から5月末までの休館や、各教室の開催中止、一般利用者の利用控え等が主な原因である。なお、再開後の7月以降は、教室の定員数を減らすなどの対応をしている屋内施設は低調傾向ではあるものの、屋外施設については、徐々に昨年度と同程度の利用者数になっており、感染症対策を徹底した上で、安心して利用できる環境づくりに努めたことが伺える。今後も利用者数を継続的に維持し、良好な運営を図られ</p> | |

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） | | | 目標達成率（%） |
|--------------|---------|---------|---------|----------|
| | R1 年度実績 | R2 年度実績 | R2 年度目標 | |
| 有度山総合公園運動施設 | 52,792 | 45,075 | 56,444 | 80 |
| 城北運動場 | 46,229 | 40,576 | 50,097 | 81 |
| 清水長崎新田スポーツ広場 | 74,852 | 63,676 | 88,870 | 72 |
| 計 | 192,814 | 149,327 | 195,411 | 76 |

（3）事業実施状況

仕様書等に定める指定事業について、有度山総合公園運動施設では、1 教室以上に対し、2 教室実施し、延べ 861 人が受講した。城北運動場では、1 事業 1 教室以上に対し、1 事業 1 教室実施し、延べ 766 人が受講した。長崎新田スポーツ広場では、5 教室以上に対し、5 教室を実施し、延べ 1,480 人が受講した。

また、事業計画書記載の自主事業は、有度山総合公園運動場施設では、8 教室に対し、10 教室実施し、延べ 2,679 人が受講した。城北運動場では、9 教室に対し、9 教室実施し、延べ 6,540 人が受講した。長崎新田スポーツ広場では、13 教室に対し、14 教室実施し、延べ 2,002 人が受講した。

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できている。なお、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、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 | 定員（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 | 10 | 57 | 413 |
| | 指定 初心者テニス教室 | 10 | 60 | 448 |
| | 自主 グラウンドゴルフ大会 | 54 | 1 | 80 |
| 城北運動場 | 指定 らくらくヨガ教室 | 12 | 35 | 269 |
| | 指定 初心者テニス教室 | 10 | 68 | 497 |
| | 自主 ソフトテニス教室 | 15 | 34 | 372 |
| 清水長崎スポーツ広場 | 指定 骨盤エクササイズ教室 | 20 | 34 | 220 |
| | 指定 ヨガ教室 | 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、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。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 コロナウイルス感染症対策で密接や密集は避けなければならないのに、

東屋やホールを周っているときに密接、密集しているので不安。

対 応 グラウンドゴルフ場及びターゲットバードゴルフ場利用者に東屋の利用方法や施設の利用方法について利用受付時にスタッフより注意喚起し、現地では注意書きを掲示した。

意見等 有度山のテニスコートのキャンセルをしようとして電話をしたが、全く繋がらない。三幸のホームページを確認したところ、9時00分～21時00分と書いてあったので、城北運動場に電話をしたところ、城北の職員には「17時30分まで」と言われた。しかし、17時30分前に電話しても繋がらなかった。ホームページが間違っているなら直すように指示してもらいたい。

対 応 ホームページの記載に誤りがあったため、該当箇所の訂正を行った。また、城北運動場からの回答にも誤りがあったため、他施設の開場時間について再度全職員に共有し指導を実施した。

イ 清水長崎新田スポーツ広場

意見等 施設保守にあたり休館する曜日が偏っており、定期的に利用する利用者に不利であると是正を求められる。

対 応 結果として修繕が早く終了した為、定期利用者に影響はなかったが、曜日で定期的に予約・利用をされている団体への配慮が不足していた。それ以降、修繕の日程を決める際には曜日に偏りがでないよう改善した。

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865件中、「大変満足」「やや満足」という回答が856件で99.0%という結果だった。(施設ごとの集計：有度山95件中92件で96.8%、城北389件中386件で99.2%、長崎381件中378件で99.2%)

施設利用者満足度調査では、3施設合計での集計総数1,330件中、「大変満足」「やや満足」という回答が1,246件で93.7%だった。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 | 目標 | R2 年度 |
|-------------|------|-------|
| 有度山総合公園運動施設 | 95.0 | 95.2 |
| 城北運動場 | 92.0 | 92.5 |
| 長崎新田スポーツ広場 | 93.0 | 93.6 |
| 計 | 93.3 | 93.7 |

(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、779人に対してアンケートを実施した。各施設の認知度は以下のとおりである。(「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。)前年度と比較して25.8%上回っており、すべての施設それぞれ前年度を上回る結果となった。今後も、更なる施設の認知度向上のため多彩な広報活動に期待したい。

○各施設の認知度

(単位：%)

| 設名 | R1 年度 | R2 年度 | 前年比 |
|-------------|-------|-------|------|
| 有度山総合公園運動施設 | 45.2 | 74.5 | 29.3 |
| 城北運動場 | 32.0 | 61.5 | 29.5 |
| 長崎新田スポーツ広場 | 56.8 | 75.4 | 18.6 |
| 平均 | 44.7 | 70.5 | 25.8 |

(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基に、改善・検討するなど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。前年度の熱中症対策に加え、今年度から熱中症発生時に備えたドリンクの常備を行うなど、利用者の安全への更なる配慮が伺える。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、定期的な換気の実施、健康チェックシートの記入をお願いする等、利用者が安心して施設を利用できるよう対応したことは評価できる。

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せざるを得ない状況もあったが、定員を減らして開催する等、適切に実施することができた。長崎新田スポーツ広場に関しては、屋内施設を利用した指定事業において、感染症対策として広い部屋に変更することで定員数の維持が可能となり、その試みを評価したい。しかし、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活動内容や定員の見直し等の改善などによる教室生の増加に期待する。

自主事業については、熟練度に応じたクラス分けや、教室のタイトルやチラシの変更を行うなど、初心者や未経験者でも参加しやすいイメージ作りを行った。更には、令和3年度以降に新規で開講する教室については、近隣施設（小学校等）に依頼し、チラシを活用した教室の周知を行うとともに、施設ホームページでオンラインアンケートを行い、その結果を新年度のオンライン教室の内容に反映し、教室の新規参加者増に繋げる工夫がなされている。

また、各施設では、普段から利用している方々に楽しんでいただけるよう、職員がサ

ンタクロスになってお菓子配りをするクリスマスイベントや、笹を設置し自由に短冊を飾っていただく七夕イベント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。施設利用促進や認知度を上げる工夫として、今年度から当日の施設利用状況を施設ホームページ上に掲載し、利用者への最新情報の提供を行った。また、各教室の概要を確認できるページを新設する等、ホームページの強化に特化した。SNSでは施設や事業のアピールを行い、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するなど、更なる認知度の向上に努めている。

そのほか、地域の保育園に遊び場の提供をする等、地域交流に努めているが、今後は企業や地域との更なる連携を検討するなど、地域交流の強化を図っていただきたい。

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。