

2022年度 スポーツ施設 指定管理者業務モニタリングシート(評価)

1 サービスの向上に関する事項

①利用者アンケートを実施したか(1回/年以上)【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める1回以上/年実施したか

②利用者アンケートにおいて高い評価(満足度)を受けたか【定量】

評価	実績値	評価基準
2	70%	評価基準により(非常に良い、良いの割合)

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
年1回の施設利用者アンケートの他に、アンケート意見箱の設置をしており、都度実施。	11月に運動公園・市民体育館でそれぞれ200名を対象に1か月間アンケートを実施した内容を報告いただいた。

③利用者の意見を管理運営に反映させているか【定性】

苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか

指定管理者
日々の利用者からのご意見、ご要望、苦情等に対して迅速に対応しております。緊急性の高い案件については、迅速に行政側に直接報告し、対応策を講じております。又、利用者の意見を集約し、月報にて報告しております。

④サービス向上のために、工夫、改善されているか【定性】

指定管理者
自社の芝生管理技術で、陸上競技場の芝生品質の向上を図り、野球場外野部分の裸地、やすらぎ広場裸地の一部改善を行いました。又、園路(ジョギングコース)の距離表示、テニスコートのテント設置、ローラー滑り台のマットを無料貸し出ししており、利用者の要望を満たしながら、改善し実施しております。

●所管課評価及びコメント

所管課評価

3

利用者からのご意見、要望、苦情については、直接・アンケート・電話等により受けた内容と対応内容を月次報告で提出してもらっている。
陸上競技場利用者から常設アンケートがないというご意見もあったが、管理棟に設置していることを伝えた。

2 利用者の施設利用に関する事項

①延利用者数【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
2	248,579 人	103%	75%

②1日当たりの延利用者数(利用者数/稼働日)【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
3	716 人	103%

(①②補足/解説)

指定管理者
新型コロナウイルス感染症の収束目途がたない中、夏祭り等大きなイベントの中止により、目標人数には届いておりませんが、高体連や中体連の大会等も規模縮小ながら徐々に再開されてきており、前年度対比では103%と上回る事が出来ました。

③利用者数の増加に向けて、どのような取組みが行われているか【定性】

その取組みによって、どのような成果が出たか

指定管理者
裾野市スポーツツーリズム協議会に参画し、陸上の合宿やトヨタラグビーの合宿等誘致し、市外交流の人口増加となりました。又、マック鈴木氏によるベースボールクリニック、静岡県ランバイクチャレンジカップ、ソフトテニス大会を行い、利用者数増加に繋がりました。

● 所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

産業観光スポーツ課主管のスポーツツーリズム協議会に参画し、スポーツツーリズムによる誘客をうまく取り込んでいる。今後も協力をお願いしたい。
季節の催事や近隣幼稚園や小学校ともつながりを持ち、チューリップ球根植え体験や樹名板作成体験など独自の取組みを実施していることは評価できる。

3 事業に関する事項(自主事業含む)

① 事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定められている事業数、内容等を満たしているか

② 自主事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	市の承認を得ているか 目的や提案内容に則した事業か

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
自由教室、子供スポーツ教室、大人スポーツ教室、認知動作型マシン教室、運動公園フィットネス、アスクラロ裾野教室、健康事業を実施しました。	子ども向けの教室から大人を対象とした教室、参加者が自分の参加したい時に参加できる自由教室など、幅広いメニューの教室を実施していることが評価できる。

③ 事業数や事業内容などで、工夫したことや注力したことはあるか【定性】

指定管理者
新型コロナウイルスの感染防止対策として、ソーシャルディスタンスを保ち、3密の回避(密閉・密集・密接)を徹底し、自主事業を実施しました。人気のある教室の増加(ダンスやチア)、新規に卓球教室を開講し、ZUMBAのイベントや琉球伝統歌舞琉神ライブイベント、アスクラロによるプロサッカー選手のサッカー教室、デイサービスへの出張体操指導を実施しました。又、祝日の空き施設を利用し、フラフープエクササイズやバランスコーディネーションのイベントを実施しました。

● 所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

人気のある教室については複数の曜日・時間で実施し、参加者が少ない教室は新規のものに変更するなど、ニーズに応じて柔軟に対応していることが評価できる。

4 収入の増加に関する事項

① 利用料金収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
3	27,726 千円	104%	92%

② 利用料金収入額(1日当たりの利用料金収入額(利用料金収入数/稼働日))【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)

3	79,902 円	104%
---	----------	------

③自主事業収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
5	13,906 千円	167%	95%

④その他収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	4,379 千円	106%	48%

(①～④補足/解説) ※収入増加へ効果があった具体的な取組みは記入する

指定管理者
新型コロナウイルス感染症の収束目途がたたない中、中体連や高体連等の大会等も規模縮小ながら徐々に再開されてきており、利用料金収入では前年度対比では104%と上回る事が出来ました。又、自主事業も新規に教室やイベントが増加し収入増に繋がりました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

目標値には達していないが、新型コロナの影響から回復傾向にあり、前年度比で増加している。特に自主事業は前年度を大きく上回る結果となっており、次年度には目標値を上回ることを期待する。

5 施設・設備の維持管理等に関する事項

①法定点検が適切に実施されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令等で定める基準以上に実施したか

②修繕費の状況【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
2	5,517 千円	85%	96%

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
日常清掃、日常点検、定期点検、法令点検も計画通りに実施しました。	法定点検は計画通り実施された。また、仕様書に示されている維持修繕が実施された。

③仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか【定性】

整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか

指定管理者
仕様書に基づき適正に維持管理業務を実施しております。清掃については基本専門業者に委託をしておりますが、スタッフも定期的に巡回し、清掃を実施しており、植栽に関しましては利用者の安全の為、見通しと建築限界を考慮に入れて剪定を実施し、又、コロナ感染防止対策として施設内の共有部分等のアルコール消毒も継続実施しております。

④経費削減(省エネルギー等)に努めているか【定性】

指定管理者
電気使用量については、デマンドによる日々のコントロール管理、職員による定期巡回を行い、無駄な点灯箇所をこまめにチェックし消灯、経費削減に努めております。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

施設の維持管理については適切に実施されている。施設の老朽による故障もあるが、仕様書に示されている範囲で修繕など対応されている。
電気料金が高騰する中、節電による経費節減に努めていることは評価できる。

6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項

①管理運営組織体制(責任者、連絡体制等)が築けているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか

②適切な人員配置、勤務ローテーション(有資格者の配置状況)がされているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令、仕様書で定める水準を確保できているか

③危機管理の体制は確立できているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか

(①②③補足/解説)

指定管理者	所管課
緊急連絡網、組織体制、危機管理マニュアルを作成、消防訓練も実施済。人員に関しても、適切な定員を配置しております	適切な人員配置をしている。

④職員の資質向上に努め、その結果向上されているか【定性】

指定管理者
リーダー研修、接客クレーム処理対応研修、コンプライアンスビデオ研修、認知動作型トレーニングマシン研修を実施。公園運営管理士、グリーンアドバイザーの取得や伐木等業務従事者特別教育、情報セキュリティ教育の実施。防災、消防、避難、AED等訓練を実施しております。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

各種研修や防災訓練の実施など、職員の資質向上に努めている。

7 管理運営に関する事項

①市との連絡・相談・協議・報告は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか(日常相談、月次報告等)

②日常業務や運営の記録は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

③個人情報適切に管理されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	個人情報は適正に管理されているか (個人情報保護に関するマニュアル等の整備がされているか)

④情報公開は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	情報公開に関する規則を定め、適切に運用されているか

⑤労働法令等は遵守されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	労働法令の遵守、各種保険への加入状況は適正か

(①～⑤補足/解説)

指定管理者	所管課
業務日報、接遇、施設点検、個人情報保護、管理運営のマニュアルを作成済、労働法令も36協定を結んでおり、各種保険済。サカタコンプライアンス委員会より、定期的な情報を皆に徹底、類似事故防止に努めております。	仕様書で定める定期報告のほか、担当課との連絡を随時行い業務に取り組んでいる。

⑥公の施設であることを念頭に公平な運営が行われているか【定性】

指定管理者
年度協定書、基本協定書、施設条例及び施行規則を忠実に遵守履行し、管理運営業務を実施しております。市の代行者としての立場を再認識し、一部特定の方の条例や利用ルールの逸脱が起きないように事前の打ち合わせを十分に行っており、他の利用者の不利にならないよう配慮しております。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

日常業務のマニュアルが整備されており、条例や利用ルールが徹底されている。利用にあたってのルールを徹底することで、利用者に対する公平を維持していただいているが、ルールの遵守を求めることが強く、これに対し説明が不足していることが、利用者からの苦情になるケースが見受けられる。なぜそのルールがあるのかを理解したうえで、必要に応じて説明を行うなど、丁寧な対応をお願いしたい。

8 収支、経理に関する事項

①専用口座、帳簿等を備え、経理事務は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

②提案時の収支予算書と年度計画の収支予算書の差異はあるか【定性】

その差異は適切なものか

指定管理者
収入面では新型コロナウイルスの影響により未達となり、計画では155,357千円、実績では147,252千円となり、8,105千円の減収、予算比で94.8%となりました。

③年度計画の収支予算書に沿った支出がされているか【定性】

指定管理者
新型コロナウイルスの影響により、自主事業費、スポーツ祭事業費等減少し、支出では144,585千円となり、10,772千円の削減、予算比で93.1%となりました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

提案時と年度計画の収支予算書は一致し、差異はない。新型コロナの影響を理由とし、年度計画の収支予算書を変更することはせず、提案時の予算で実施している。収入に応じて支出の抑制が見られるが、管理費の委託費は増加している。燃料費高騰により水道光熱費が前年度比で増加しているが、予算の範囲内で抑えられている。

9 その他

①選定時の提案事項に関して、予定通り実施されているか【定性】

指定管理者
新型コロナウイルス感染症の収束目途がたたない中ですが、実施しております。ほんものスポーツイベントの実施、スポーツターフの再生(芝の改善)、オリジナル品種を利用した花壇植栽、又、提案事項以外でも、paypayの導入、キッチンカーの導入、新規自主事業(教室やイベント)を追加し、実施しております。

②団体、法人として、事業継続性が確保されているか【定性】

(団体、法人の財務状況は健全か)

指定管理者
共同企業体の代表企業のサカタのタネグリーンサービス(株)の令和4年度決算は、黒字となっております。事業継続性は心配ありません。

③指導事項や指定管理者の責めに帰すべき事故等が発生したか。【定性】

そのような事項等に対して、適切に対処されているか

指定管理者
指導事項や指定管理者の責めに帰すべき事故等は発生しておりません。また、事故等が発生した場合は、速やかに関連部署への報告、適切な対応等の体制を整えております。

④全体を通して、重点的に取り組んでいる事項や改善していることはあるか

指定管理者
コロナ渦の営業の為、感染対策ガイドラインを策定し、安全で安心な利用を前提とした管理運営を実施。イベント・自主事業を開催するにあたり、主催者と綿密に連携し、感染対策を重視し、ソーシャルディスタンスを保ち、3密の回避(密閉・密集・密接)を徹底し実施。又、芝生のコンディション改善にも取り組みを行い、雨天でもサッカー競技の利用が出来るよう改善し、スポーツやレクリエーションを楽しんで頂ける施設管理運営を目指しております。

⑤全体を通して、特に改善すべき事項や課題はあるか

指定管理者
運動公園内施設の老朽化が目立ち、空調設備、テニスコート、陸上競技場観覧席・タータン、野球場セーフティーフェンス等、大型修繕が必要となっております。市担当部署と連携を取りながら、改善したいと考えております。又、コロナ渦により利用減少している施設や自主事業の利用回復も課題と考えております。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

<p>国の新型コロナの取扱いが変更となったが、利用者個人レベルではまだスポーツ実施を抑えている傾向が見られ、自主事業にも影響が出ている。それでも前年度比では増加しており、回復傾向が見られるため、計画数値に近づいている。人気のある教室の枠を増やし、人数の集まらない事業を新規の事業に変更するなどの対応が功を奏している。引き続き自主事業等を通してスポーツ実施人数の増加に努めていただきたい。</p> <p>子どものチューリップ球根植え体験や樹名板作成体験など、スポーツと直接関わらないイベントを実施することにより、スポーツに興味がない人もスポーツ施設に来訪する機会が増えることは、その後のスポーツを実施することへの敷居が低くなることにつながることを期待されることから、今後も継続していただきたい。</p> <p>施設の老朽化が進んでいる中、安全管理に配慮しながら、予算の範囲内で少額修繕の実施をしていただいている。</p> <p>ルールを徹底するあまりに、利用者の反感を受け苦情につながるケースがあるが、苦情に対しては丁寧な対応を心がけていただき、プラスに作用することを期待する。</p>
--