

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成27年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立八ヶ岳スケートセンター	所管課	教育委員会スポーツ健康課
所在地	北杜市小淵沢町上の原3989-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成6年12月1日
指定管理者	公益財団法人山梨県体育協会		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立八ヶ岳スケートセンター設置及び管理条例		
設置目的	スケートの普及振興を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与するため		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○敷地面積 27,240㎡</li> <li>○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・スケートリンク(1周 400m、幅13m)</li> <li>・記録棟(38.88㎡)</li> <li>・管理棟(528.83㎡ 事務室、休憩室、トイレ、更衣室、貸靴コーナー)</li> <li>・倉庫兼休憩所(270.00㎡)</li> <li>・車庫(53.60㎡)</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>2. 利用の承認に関する業務</li> <li>3. 周辺宿泊施設等と連携した利用促進PR活動</li> <li>4. 近隣小中学校へのスケート教室誘致</li> <li>5. スピードスケート競技大会会場の誘致</li> </ol>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1)小瀬スポーツ公園アイスアリーナ(屋内60m×30m)</li> <li>(2)富士急ハイランドユニファーフォレストセイコオーバル(屋外400mトラック)</li> <li>(3)長野県茅野市国際スケートセンター(屋外400mトラック)</li> </ol>
---------------------	--

## 3 利用状況

単位：人、%

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	一般	5,219	5,175	7,331	
	高校生	617	508	438	
	中学生以下	10,086	9,347	10,491	
	利用者数合計	15,922	15,030	18,260	
	目標値	14,510	15,625	16,940	18,080
	目標値設定の考え方及びその理由	H24は、直近過去3年の平均利用者数。H24以降は、施設存続の条件である目標利用者数。			
	対25年度比	-	94.4%	114.7%	113.6%
利用率		189人/日	185人/日	220人/日	213人/日

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	施設利用料	5,887,980	5,626,000	7,186,800	5,626,000
	指定管理者委託料	50,558,000	51,414,000	51,414,000	51,144,000
	その他	177,772	142,000	201,494	142,000
	収入合計(A)	56,623,752	57,182,000	58,802,294	56,912,000
支出	人件費	7,450,605	9,249,000	9,360,873	8,799,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	47,618,791	47,933,000	48,215,574	48,113,000
	うち外部委託費(B)	26,061,620	26,386,000	26,061,620	26,062,000
	支出合計(C)	55,069,396	57,182,000	57,576,447	56,912,000
収支差額(A-C)		1,554,356	0	1,225,847	0
外部委託比率(B÷C)		47.3%	46.1%	45.3%	45.8%
利用者一人当たりの経費		3,363.8	3,035.1	2,815.7	2,828.8

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成27年12月～平成28年1月 実施方法:一般利用者、競技利用者へのアンケート 回答数:216人
-------	--

単位:%

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
施設・設備管理	52.6%	41.2%	5.5%	0.7%
利用規程	70.0%	25.0%	4.5%	0.5%
職員の対応	73.7%	23.9%	1.9%	0.5%
売店	44.0%	45.9%	9.1%	1.0%
施設全般の満足度	61.4%	36.2%	1.9%	0.5%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初心者や子供向けに手すりを設置してほしい。</li> <li>・屋内の休憩スペースを広くしてほしい。</li> <li>・駐車場が狭く、臨時駐車場が遠い。</li> <li>・混雑していると利用手続きに時間が掛かるので2ヵ所に対応してほしい。また、人が多いと貸し靴の受付場所がわかりづらい。</li> <li>・氷の状態は滑りやすく、よく整備されている。</li> <li>・料金は安くて利用しやすい。</li> <li>・ショートレッスンの参加者が多かったが、コーチの目配りがあり良かった。</li> <li>・対応はわかりやすく丁寧。満足です。</li> <li>・みなさんがとても親切で、すごくいい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備の要望については、指定管理者として積極的に取り組み、可能な限り対応したが、経費のかかる施設の整備・修繕については、今後、県との協議を十分行ったうえで対応を検討する。</li> <li>・貸し靴受付への案内板やスケート靴のひもの縛り方の説明書きを主要箇所に表示を行ったが、混雑するとわかりにくいいためホールに職員を配置し、受付した方に対して貸し靴コーナーへの誘導、案内を行い利用者の便宜を図った。</li> <li>・製氷管理委託業者とともに、利用者が満足感を得られるよう常に接客に留意したが、不満を感じた利用者も少数あった。指摘されたことを改善し、今後、真心のこもった接客に努める。</li> </ul>

## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	施設、設備及び備品は正常に保持し、適正な利用に供するよう日常的な保守点検、修繕等を行った。また、快適な空間を保つため、営業中の清掃に加え、開場前・閉場後に清掃を行うなど環境美化に努めた。	施設の維持管理については、事業報告書並びに現地確認の結果、適正に執行されている。引き続き、利用環境の維持や安全確保に努め、適正に業務を行うこと。
運営業務	施設の利用案内、各種団体の調整、広報宣伝活動を行い、利用促進に努めた。また、危機管理として災害時対応の確認や訓練研修を実施し、事故防止に努めた。	施設運営については、事業報告書並びに現地確認の結果、適正に執行されている。今後も利用促進や事故防止に努めるなど、適正に業務を行うこと。
利用状況	暖秋により4日遅れてのスタートとなったが、近隣観光商業施設や県内小学校への優待券付きパンフレットの配布等様々な利用促進を図り、昨年度を大きく上回る18,260人の来場をいただいた。	4日遅れのスタートであったが、利用促進を図り、目標を達成した点は評価できる。平日の利用者数も確保できるよう、引き続き、積極的なPR活動と関係団体との連携に努めること。
収支状況	利用者数の増加により施設利用料は増加した。支出については、原油の値下がりによる燃料費や不要な電気の消灯などによる光熱水費の減少は図られたものの、設備の老朽化等への対応や利用者からの要望の多かった洋便器への改修などのため、修繕費・消耗品費・備品購入費が増加した。	施設利用料の増加や経費削減分を利用者の要望を踏まえた施設の修繕に充てるなど、利用者の利便性や安全確保に努めている点は評価できる。引き続き、収入の増加や経費削減に努めること。
自主事業	休憩所内に貸靴コーナーを設置し、手軽に施設を利用できるようにするとともに、設置場所を工夫し混雑緩和を図った。毎週土日、祝祭日、年末年始に、臨時売店による軽食販売を行い利用者サービスの向上に努めた。	自主事業については、業務計画書どおりに業務が行われている。混雑時において、利用者の利便性を確保するための取り組みを引き続き実施すること。
利用者満足度	職員全員がおもてなしの心を持ち、サービスの向上を図り、利用者のニーズに迅速に対応するよう努めた。要望や指摘をいただいたところは今後改善を図り、さらに利用者の満足度が向上するよう努める。	初めて施設を利用する人にきめ細かな利用案内ができるよう、特に混雑時の対応の向上や利用者のニーズを的確に把握し、サービスの向上に努めること。
運営目標の達成状況	利用者数目標16,940人に対し、18,260人の利用があった。目標達成率は107.8%であり、目標人数を1,320人上回った。温暖気候により、結氷が遅れ、4日遅れての営業開始で、利用者の減少が懸念されたが、様々な利用促進を図り、利用者の拡大に努めたことが目標人数達成の要因と考えられる。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	維持管理、運営業務について、事業計画書に基づき適正に業務が行われている。また、経費削減分により必要な修繕を実施するなど、良好な利用環境の維持が図られている。利用者数についても、目標を達成しているところであるが、今後も関係団体と連携したPR活動を行い、平日の利用促進を図るなど利用者数増加に努めること。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	施設的环境美化や維持管理を徹底し、お客様に気持ちよく、また、安全に利用していただけるように努める。また、徹底して無駄を省き、経費の削減に努める。利用者の意見、要望をしっかりと把握し、可能な限り敏速に業務に反映させ、サービスの向上に努める。各関係団体と連携して施設PR活動をより積極的に行い、利用者数の増加に努める。	

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在



所長	1 人
一般職員	1 人
臨時職員	3 人
合計	5 人