

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30年度事業分)

1 施設の概要

<b>施設名</b>	山梨県立八ヶ岳スケートセンター	<b>所管課</b>	教育委員会 スポーツ健康課
<b>所在地</b>	北杜市小淵沢町上の原3989-1	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	平成6年12月1日
<b>管理方式</b>	公益財団法人山梨県体育協会		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県立八ヶ岳スケートセンター設置及び管理条例		
<b>設置目的</b>	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。		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	○敷地面積 27,240m <sup>2</sup> ○施設の内容 ・スケートリンク(1周400m、幅13m) ・記録棟(38.88m <sup>2</sup> ) ・管理棟(475.23m <sup>2</sup> 事務所、休憩室、トイレ、更衣室、貸靴コーナー) ・倉庫兼休憩所(270.00m <sup>2</sup> ) ・車庫(53.60m <sup>2</sup> )		
<b>主な業務内容</b>	(1)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (2)利用の承認に関する業務 (3)周辺宿泊施設等と連携した利用促進PR活動 (4)近隣小中学校へのスケート教室誘致 (5)スピードスケート競技大会会場の誘致		

2 類似施設・近隣施設

<b>名称</b>	
<b>施設内容</b>	(1)小瀬スポーツ公園アイスアリーナ(屋内60m×30m) (2)富士急ハイランドコニファーフォレストセイコオーバル(屋外400mトラック)
<b>利用状況等</b>	

## 3 利用状況

単位:人、%

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	利用者数	18,390	18,409	16,737	
	利用者数合計	18,390	18,409	16,737	
	目標値	18,080	18,080	19,135	19,805
目標値設定の考え方 及びその理由		施設存続の条件である目標利用者数。			
対28年度比			100.1%	91.0%	
利用率		216人/日	202人/日	199人/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料	6,694,930	5,626,000	6,541,520	8,308,000
	指定管理者委託料	51,152,000	51,297,000	51,297,000	48,393,000
	その他	193,700	142,000	185,426	203,000
	収入合計(A)	58,040,630	57,065,000	58,023,946	56,904,000
支出	人件費	7,240,229	8,204,000	7,143,429	7,590,000
	県への納付金				
	管理運営費	49,791,579	48,861,000	48,406,368	49,314,000
	うち外部委託費(B)	26,867,300	26,062,000	26,061,620	27,380,000
支出合計(C)		57,031,808	57,065,000	55,549,797	56,904,000
収支差額(A-C)		1,008,822		2,474,149	
外部委託比率(B÷C)		47.1%	45.7%	46.9%	48.1%
利用者一人当たりの経費		2,778.6		3,064.9	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:平成30年12月～平成31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:219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	45.7%	41.8%	10.5%	2.0%
利用規程	69.3%	26.2%	4.0%	0.5%
職員の対応	68.5%	25.2%	4.1%	2.2%
売店	43.7%	41.8%	12.2%	2.3%
施設全般の満足度	58.0%	34.7%	4.6%	2.7%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休憩所が狭い。また、休憩所の椅子が少ない。</li> <li>・駐車スペースが少ない。</li> <li>・食事のできる場所、荷物を置く場所が欲しい。</li> <li>・トイレが少ない。</li> <li>・自販機の種類(軽食)、台数を増やして欲しい。</li> <li>・親切で感じのよい対応だった。</li> <li>・回数券があればよい。</li> <li>・ストーブが少ない。</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上で対応を検討する。</li> <li>・貸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した。混雑時には、ホールに職員を配置し受付待機者の整理及び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> <li>・軽食販売は、12月からの土日祭日及び年末年始に行ったが、都合で開店できない日もあった。井ものや大判焼き、フライドポテト等品揃えも多く、利用者に好評であった。また、自動販売機は4台設置し、品切れに対しては、迅速な商品補給を心がけ、業者とも連携し、対応を行ったが、年末年始はどうしてもタイムラグが発生してしまい、利用者にも不便をかけてしまった。</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、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、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。 しかしながら、利用者の一部から施設の清潔感に対する不満の意見があるため、改めて施設の清掃方法等を検討し、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とともに、利用者アンケート等により指摘された点について、改善策を検討し、適正に業務を行うこと。
利用状況	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、観光情報誌や山梨県、北杜市の広報誌等様々な利用促進を図り、利用者の拡大に努めたが、気温上昇等によるリンクコンディション悪化のため、滑走できない日が多かったことから、利用者数が前年度を下回り、目標とする利用者数を達成することができなかった。	前年度の利用者数を下回り、目標を達成できなかった点は重く受け止めなければならない。 今後も関係団体と連携したPR活動のほか、SNS等を活用した広報を行い、平日の利用者数の確保や若年層を対象としたイベントの開催、観光利用を含めた利用方策を検討するなど、引き続き利用者数増加に努めること。 また、利用者から職員の対応が悪かったことや場内アナウンスの口調が悪く、不快に感じた等、職員や運営に対しての指摘が多数あった。利用者減少の原因を外的な要因だけとは考えず、より多くの利用者に満足をしていただけるよう、最大限のサービス提供に努めること。
収支状況	利用収入は業務計画書上の当初想定を上回った。支出について、光熱水費は11月の結氷後にも気温上昇に伴い散水を行ったことで水道使用量が増加したこと、不凍液漏れ対応のため、電気棒を使用し、お湯を保温したことで電気使用量が増加した等により、当初想定値より増加した。消耗品費は業務計画上の数値より増加した光熱水費や燃料費への流用を行うことにより、最小限の支出を行った。	経費節減分を気温上昇やアイスパネルの破裂による不凍液漏れへの対応により増加した光熱水費に充てるなど、良好な費用の算段に努めている。 引き続き、収入の増加や経費節減に努めること。
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。 引き続き利用者の利便性を確保するための取組を実施すること。
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もきめ細やかな案内ができるよう、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。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>利用者目標の19,135人に対し、16,737人の利用があった。目標達成率87.5%であり、目標人数を2398人下回った。          利用者減少が懸念される中、貸し靴半額券付きパンフレットを県内外の小中学校を始め、観光商業宿泊施設や企業、スポーツ施設等に配布を行い、また本年度からSNSを活用した利用促進を図り、利用者の拡大に努めた。          しかしながら、11月・12月の気温が高く、リンクコンディションが悪化する日が多くあったこと等、安定した営業を行うことができなかったことが目標人数を達成できなかった要因であると考えられる。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設維持、運營業務について業務計画に基づき適切に業務が行われている。          また、経費削減分を活用し、光熱水費や燃料費に流用するなど良好な費用の算段が図られている。          利用者数について、今後も各関係団体と連携したPR活動を行い、平日の利用者数確保や観光利用を含めた利用方針を検討するなど、利用者増加に努めること。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>施設の環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。          維持管理経費は徹底して無駄を省き、コスト削減に努める。          利用者の意見、要望を把握し、可能な限り迅速に業務へ反映させ、サービスの向上に努める。          各団体と連携して施設PR活動をより積極的に行い、利用者の増加に努める。</p>

7 管理体制（組織図）

平成30年4月1日現在

