

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(令和2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	スポーツ振興局 スポーツ振興課
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
管理方式	公益財団法人山梨県スポーツ協会		
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)	○敷地面積 27,240m ² ○施設の内容 ・スケートリンク(1周400m、幅13m) ・記録棟(38.88m ²) ・管理棟(475.23m ² 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 ²) ・車庫(53.60m ²)		
主な業務内容	(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

名称 施設内容 利用状況等	(1)山梨県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)
---------------------	------------------------------------------------------------------------------

3 利用状況

単位：人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	利用者数	16,737	13,812	10,841	
	利用者数合計	16,737	13,812	10,841	
	目標値	19,135	19,805	20,380	
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				
対平成30年度比		82.5%	64.8%		
利用率	199人/日	170人/日	149人/日		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料	5,402,240	8,447,000	4,550,440	
	指定管理者委託料	48,393,000	48,078,000	48,078,000	
	その他	117,733	134,000	78,814	
	収入合計(A)	53,912,973	56,659,000	52,707,254	
支出	人件費	7,807,994	7,293,000	5,865,943	
	県への納付金				
	管理運営費	52,358,944	49,366,000	45,497,882	
	うち外部委託費(B)	26,819,793	26,820,000	26,614,423	
支出合計(C)	60,166,938	56,659,000	51,363,825		
収支差額(A-C)	△ 6,253,965		1,343,429		
外部委託比率(B÷C)	44.6%	47.3%	51.8%		
利用者一人当たりの経費	3,503.7	2,359.1	4,434.8		

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	実施期間:令和2年12月～令和3年2月 実施方法:一般利用者及び競技利用者へのアンケート 回答数:240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	49.7%	41.8%	6.4%	2.1%
利用規程	74.7%	21.1%	3.8%	0.4%
職員の対応	72.3%	20.9%	5.1%	1.7%
サービス(自販機、売店)	46.5%	41.5%	9.2%	2.8%
施設全般の満足度	63.4%	29.7%	5.5%	1.4%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・休憩室が寒すぎる。暖かくしてほしい。 ・リンクに手すりがほしい。 ・休憩スペースを充実してほしい。 ・氷上にゴミ、落ち葉、枝が多い。 ・氷上の状態が良くない。溶けて滑りにくかった。 ・パン、おにぎり、ラーメンなどの軽食を販売してほしい。 ・食べ物、菓子類を販売してほしい。 ・貸靴の案内が分かりづらかった。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・休憩室が寒かったことは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各出入口を開けて換気を行ったことによるもの。利用者に丁寧な説明を行って理解を求めた。 ・施設や設備については、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。競技特性や経費の面で難しいものは、県と協議を行った上で、対応を検討する。 ・整氷を行うことによる氷面への負荷との兼ね合いで整氷できないこともあったが、可能な範囲で製氷作業を行った。 ・軽食の販売については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施しなかった。軽食の販売を求める意見が多数あったが、丁寧な説明を行って理解を求めた。 ・職員の接客・接遇に関する研修を行い、丁寧な対応に努めた。

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	<p>法定点検や施設・設備の保守点検などを適正に行うほか、日常点検・整備を行い、機能維持に努めた。</p>	<p>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た。</p> <p>老朽化している施設ではあるが、必要な修繕を実施し、機能維持に努めていた。</p>
運営業務	<p>競技会や地域・学校団体の行事については、利用調整を行い、効率的な運営を行った。</p> <p>一般利用者獲得のため、利用予定表の掲示や配布などに努めた。</p> <p>利用の予約、承認、利用料の徴収等については、業務マニュアルに従い、適正に運営した。</p> <p>加えて、地震や火災等による緊急事態を想定し、利用者の安全を確保できるよう訓練や研修を実施するほか、防犯・防災対策として職員による日常点検を実施した。</p>	<p>運営業務については、事業報告書並びに現地確認の結果、適正に執行されていた。</p> <p>県による設備修繕に伴い、営業期間の変更や営業日数が減少となったが、臨機応変に対応していたことは評価できる。</p> <p>また、受付・接客の満足度が93%と高く評価できる一方で、利用者アンケートでは、接客の改善についての意見も寄せられていることから、各研修を行い、利用者の満足度増加に向けた取り組みを実施していた。</p>
利用状況	<p>近隣観光商業施設及び県内小中学校への優待券付きパンフレットの配布や観光情報誌等への広告掲載、談合坂サービスエリア内の観光情報発信ブースでの広報を実施した。</p> <p>しかし、気温上昇によるリンクコンディションの不良や新型コロナウイルス感染症の影響による観光客の減少により、目標計画を下回った。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあるが、利用者数の目標を達成できなかったことは重く受け止めなければならない。</p>
収支状況	<p>利用者が減少したことにより、利用料金収入が計画の50%台に留まった。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策のため手指消毒用アルコールなどの購入やその他緊急修繕により経費が増加したが、燃料費等の削減を行うなど適正な運営に努めた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症への対応や施設修繕を行いながらも昨年度から収支状況が改善したことは評価できる。</p> <p>経費削減を行いつつも適切に新型コロナウイルス感染症拡大防止への取り組みや修繕等を行っていた。</p>
自主事業	<p>利用促進のため、利用者へスケート靴の貸し出しを行った。</p> <p>例年実施している飲食売店の設置については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施できなかった。</p>	<p>スケート靴の貸し出しについては、業務計画どおりに行われていた。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度で、92%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価を得ることができた。利用者サービスの向上を図り、利用環境の整備に努めていきたい。</p>	<p>高い利用者満足度であったことについては、評価できる。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>利用者数は目標20,380人に9,539人及ばず10,841人であり、目標達成率53.2%となった。</p> <p>利用促進のため、貸靴半額券付きパンフレットの配布や観光情報誌、生活情報誌などへ施設情報の掲載を行い、積極的な広報を行ったが、目標達成には至らなかった。</p> <p>目標を下回った要因としては、気温上昇によるリンクコンディションの不良により、滑走の中止を行ったことで安定した営業ができなかったことが挙げられる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、観光客が減少したことも影響したと考えられる。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>利用者数の目標を下回ったことについては、重く受け止める必要があるが、経費削減を行いながらも施設の修繕を行うほか、利用者の安全確保を目的とした研修を行うなど適正な管理・運営が行われていた。</p> <p>営業日程の変更も臨機応変に対応していたことは評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で営業を行うことや施設の修繕などで県と協議が必要なことについては、速やかに協議するよう確認・指導を行った。</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>各関係団体と連携した広報活動を行い、利用者確保に向けた取り組みを積極的に行った。</p> <p>また、施設の維持管理費の削減を行い、削減した分で修繕を実施するなど利用者の利便性向上に努めた。なお、修繕等が緊急で必要になった際には、県と協議を行い、適切に対応した。</p> <p>手指消毒用アルコールの設置や換気を頻繁に行うなど新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心して施設を利用できるよう運営を行った。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在



所長	1 人
一般職員	1 人
臨時職員	2 人
合計	4 人