

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	資源化センター余熱利用施設(りすば豊橋)
所在地	〒441-3201 愛知県豊橋市東七根町字宝地道10
指定管理者	穂の国健康づくりパートナーズ
指定期間	令和4年10月1日～令和9年3月31日
担当課	健康増進課(0532-39-9133)
令和4年度指定管理料(決算)	24,966千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	51,133千円

項目	基準	評価					
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき施設の点検及び修繕を実施されており、適切な施設維持管理業務を行っている。				
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書記載通り教室を実施しており、子ども水泳教室は参加者増により開催を拡大した。また大人教室も新クラスの導入、夜の時間にもクラスを導入しより多くの市民が利用できるようになった。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	仕様書に記載されている人員配置となっており、労働環境は関係法令等が遵守されたものとなっている。				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	2月・6月の長期施設休館に職員研修を実施し、それ以外にも定期的に安全研修、接客研修、指導研修、設備管理研修、薬品取扱研修を実施している。				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	取得した個人情報は鍵付きのキャビネットで保管され、任命した職員のみ解錠できる運用となっている。また個人情報管理テストを定期的実施している。				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	緊急時連絡網及び危機管理対応マニュアルを作成したものを事務所に掲示し、スタッフが確認出来るようにしている。防災訓練も年2回実施しており、CPR&AEDの資格取得スタッフを配置している。				
施設利用状況に関する事項	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	公平性を確保し行われている。				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和4・5年度を比較)		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)
			開館日数	296日	294日	297日	3日
			利用者数				
			a.プール	43,572人	51,349人	63,546人	12,197人
b.トレーニング室			24,119人	26,401人	27,905人	1,504人	
c.浴場			47,714人	45,677人	45,508人	▲169人	
d.自主事業(プール除く)	-	394人	1,917人	1,523人			
e.無料開放スペース	625人	1,290人	8,287人	6,997人			
f.無料チケット入場	-	-	3,724人	-			
【要因分析】※R4・9まではPFI事業でありR4年度数値はPFI時代の数値と合算。プールの利用者数が大きく伸びており自主事業の水泳教室での利用者が増加したことが要因と考えられる。							
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>各教室の拡大・拡充を実施</li> <li>施設開放イベントを定期的実施(敬老の日・子どもの日・周年祭)</li> <li>その他イベント開催(フロンギングイベント・ポッチャ体験会)</li> <li>休憩所にマッサージチェア導入</li> <li>とよアコ定期開催しとよアコ運営のSNSでイベント開催と施設PR</li> </ul>					
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)	<p>利用者アンケート：回答数300件 ※5段階評価 ①大変良い②良い③普通④悪い⑤大変悪い</p> <p>○受付・フロント：①48.3% ②37.1% ③14.0% ④0.6% ⑤0% ○トレーニング室：①49.1% ②36.3% ③14.0% ④0.6% ⑤0% ○プール：①37.5% ②31.6% ③28.3% ④2.6% ⑤0% ○自主事業：①45.0% ②34.6% ③19.0% ④1.4% ⑤0% ○ロッカートイレ：①36.0% ②42.0% ③20.5% ④1.5% ⑤0% ○健康情報：①28.0% ②36.0% ③34.0% ④2.0% ⑤0%</p> <p>概ね大変良い・良いの評価となっており、スタッフ一人一人の対応力が向上したと考えられる。また前年比較においても大変良いが6項目平均で23.2%であったが40.6%と良化しており、良い・普通と回答しておりました方が大変良いに移行しており、満足度の向上がみられる。</p>					

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	ロッカーが古く鍵も壊れているところがある。	キーバンドの交換を行い、令和6年6月に鍵の更新を予定。			
		高齢者の回数券を作って欲しい。	令和5年11月より導入。			
		教室を増やして欲しい。	今後拡大をしていく予定。			
		アンケート自由回答でのコメント	300件中37件コメントがあり お褒め：7件 ご要望：14件 改善：10件 ご意見：2件 その他：4件 対応件数：26件 ※要望・改善・ご意見			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	適切に対応をしている。また担当課に入る意見においても連携を行い、迅速に対応した。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	本社経理部門と連携し資金管理を確実に適正に行われている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画と乖離していなかったか。	収入に関しては、都度利用料・回数券販売が収支計画と大きく乖離しており、コロナ禍における離脱の影響を事業収入で補っている状況である。原価に関しては概ね計画通りとなるが収支では赤字運営になっているため、次年度はさらに収入を増やし原価の削減に努める。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	51,133千円	指定管理事業費	159,296千円
			利用料金収入	58,949千円		
			自主事業収入	19,355千円		
その他収入(支援補助金)	4,668千円					
		収支差額	-25,191千円			
指定管理者の提案事業の実施状況	令和5年度の利用者人数の目標において来館促進、販促実施、イベント実施と事業計画を行い、自主事業の拡大による利用者数増加の取り組みに力を入れた。クラスの拡充や新規クラスの開講を行い、自主事業の目標数は大きく超える事ができた。その結果プールの利用者目標人数はトレーニング室・浴場に比べると目標値に近づく事が出来、前年比123.8%となった。					
当年度の対応方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化が進んでいるため、日常点検を適切に実施するとともに、不具合が発生した場合には迅速に修繕等の対応を行うことを期待する。</li> <li>令和5年度も各種教室を継続して実施することに加え、定期的にイベントを開催することを指示する。</li> <li>新型コロナウイルス流行以前の利用者の水準に戻すため、外部への広報活動販促を行い、再利用者の増加や新規利用者の獲得を図り、利用者の満足度向上に期待したい。</li> </ul>					
指定管理者の自己評価	<p>上期においては設備機器の老朽により対象施設の営業中止を行う事でご利用者様へご迷惑をお掛け致しました。現在では多少の故障はあるものの営業を停止するまでは無く対応でき、後手の対応から早期発見からの原因追及と修繕が出来ております。運営面においてもご利用者アンケートからも読み取れるように満足・大変満足と回答された方が7割から8割おりますことからご利用者様のニーズにあった運営が出来ていると評価しております。</p> <p>また自主事業の参加者動向を調べた所、豊橋市にある小学校52校の内、34校から参加して頂いており施設より北は鷹丘小、南は豊南小、西は杉山小、東は谷川小と9km～12kmの範囲でお越しいただいております。そのことより豊橋市民の皆様は施設の認知はある事も推測できますので今後も市民の皆様へ施設をご利用頂く事を考え動き、都度利用者の前年比増を行い、利用料において豊橋市に還元できるように努力していきます。</p>					
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営、維持管理は、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に実施されている。</li> <li>利用者満足度においても概ね良い評価を頂いており、利用者のニーズに対し答えることができていると思われる。</li> <li>自主事業については、教室を拡充し、より多くの方に利用してもらおうことができるようになっていく。利用者数も昨年度から増加しており成果が出ているものと思われる。</li> <li>施設の維持管理についても不具合事項について迅速に対応することができている。</li> <li>来館促進事業については、こどもの日、敬老の日等に特定の世代に対し割引の実施、10月には1周年として施設の無料開放とともにイベントを開催した。</li> <li>外部への広報販促活動としては、とよアコによる外部アーティストのライブイベントを開催する等の活動や道の駅とよはしにリーフレットと割引券を設置等を行った。これらのイベントで多くの方に来場をいただき、施設の利用促進を図ることができた。</li> <li>今後も自主事業の拡大やイベント開催により利用者獲得に努めるとともに引き続き利用者満足度の向上を図ることに期待したい。</li> </ul>					
次年度の対応方針	利用者数はコロナ禍以前の水準と比較すると依然厳しい状況が続いているが、自主事業の拡大による利用者数増の成果が出ているため、次年度も取り組みを続けて行くこと。アンケートによる利用者の満足度は高い水準となっているため、今後も利用者の方に快適に施設を利用していただけよう努めていくことを期待したい。					