

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市総合体育館、地区体育館(10館)、トレーニングセンター、総合スポーツ公園サッカー場、アクアリーナ豊橋
所在地	豊橋市神野新田町字メノ割1番地3(豊橋市総合体育館)ほか
指定管理者	ハマダスポーツ企画・日本管財グループ
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
担当課	文化・スポーツ部「スポーツのまち」づくり課(0532-51-2866)
令和4年度指定管理料(決算)	313,769千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	297,767千円

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。	仕様書等に基づき施設の点検や修繕等が実施されており、適切な維持管理業務が行われている。				
	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。	子どもから高齢者まで幅広い年代が参加できる多様なスポーツ教室を開くなど、事業計画書の目的に沿った、自主事業が開催されている。また、総合スポーツ公園全体を使ったイベントを開催し、スポーツの普及に寄与している。				
	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。	仕様書等のとおり人員が配置されており、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	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。	スタッフを対象とした施設・設備管理研修、接遇研修、救命講習等を実施している。				
	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。	協定書の個人情報保護規定に基づき適正に管理されている。				
	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。	緊急連絡網、警報発令時の対応マニュアルが作成されており、各施設ごとの消防訓練や避難訓練、AED講習が実施され、十分な取組がなされている。				
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。	公平性を確保して行われている。				
	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	320日	319日	316日	▲3日
			利用者数				
			a. 総合体育館	108,243人	177,233人	210,008人	32,775人
			b. 前田南地区体育館	34,834人	38,169人	39,200人	1,031人
			c. 新栄地区体育館	24,922人	29,402人	31,504人	2,102人
			d. 牛川地区体育館	26,980人	33,267人	34,872人	1,605人
			e. 草間地区体育館	37,156人	37,039人	39,464人	2,425人
			f. 飯村地区体育館	28,047人	16,376人	44,774人	28,398人
			g. 下五井地区体育館	24,996人	33,235人	35,994人	2,759人
			h. 浜道地区体育館	32,751人	38,553人	41,329人	2,776人
			i. 二川地区体育館	28,682人	36,894人	40,299人	3,405人
			j. 石巻地区体育館	25,553人	32,518人	32,317人	▲201人
			k. 大清水地区体育館	42,811人	50,768人	54,660人	3,892人
l. トレーニングセンター	20,055人	19,288人	11,478人	▲7,810人			
m. 総合スポーツ公園サッカー場	28,548人	39,896人	40,270人	374人			
計	463,578人	582,638人	656,169人	73,531人			
		(※1) トレーニングセンターは改修工事により令和5年10月1日から令和6年3月31日(にちまで一部休館 (※2) トレーニングセンターは外壁崩落事故により令和6年2月16日から令和6年3月31日まで全部休館					
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	比較(R5-R4)		
開館日数	334日	342日	338日	▲4日			
利用者数							
n. アクアリーナ豊橋	107,451人	112,129人	113,131人	1,002人			
総計	571,029人	694,767人	769,300人	74,533人			
		【要因分析】 ・総合スポーツ祭等イベントの開催や、自主事業であるスポーツ教室の開催、トレーニングマシンの増設、三遠ネオフェニックスの活躍により、利用者数が増えた。					

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"> ・ホームページに加え、SNSも活用しイベント情報や利用状況を掲載し、情報発信に努めた。 ・総合スポーツ公園一体の新たなイベントを開催し、イベントを通じて施設のPRを行った。 ・地区体育館（飯村、二川）2施設に新たなトレーニングマシンを増設した。 											
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)	利用者アンケート 回答数：2618件 施設満足度：大変満足52% 満足31% 普通15% 不満・大変不満2% 清掃満足度：大変満足50% 満足29% 普通20% 不満・大変不満1% 職員の対応：大変満足66% 満足22% 普通11% 不満・大変不満1%											
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="726 477 1197 521">・シャワーが故障している</td> <td data-bbox="1197 477 1484 521">修繕対応した。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="726 521 1197 566">・卓球室の床が滑る</td> <td data-bbox="1197 521 1484 566">状況確認し、乾拭き徹底等の改善をした。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="726 566 1197 622">・大会時の駐車場がとめれない</td> <td data-bbox="1197 566 1484 622">駐車場の一部を施設利用者専用として確保した</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	・シャワーが故障している	修繕対応した。	・卓球室の床が滑る	状況確認し、乾拭き徹底等の改善をした。	・大会時の駐車場がとめれない	駐車場の一部を施設利用者専用として確保した		
		内容	対応										
		・シャワーが故障している	修繕対応した。										
・卓球室の床が滑る	状況確認し、乾拭き徹底等の改善をした。												
・大会時の駐車場がとめれない	駐車場の一部を施設利用者専用として確保した												
・シャワーが故障している		修繕対応した。											
・卓球室の床が滑る		状況確認し、乾拭き徹底等の改善をした。											
・大会時の駐車場がとめれない		駐車場の一部を施設利用者専用として確保した											
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。	利用者の苦情等には、迅速かつ丁寧に対応している。											
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。											
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していないか。											
	収支計算書	収入の部		支出の部									
		指定管理料	297,767千円	指定管理事業費	516,640千円								
		利用料金収入	124,215千円										
		自主事業収入	43,647千円										
その他収入 (支援補助金等)		24,325千円											
収支差額		-26,686千円											
指定管理者の提案事業の実施状況	アクアリーナ豊橋での通常休館日営業や、夏季休暇無休営業、年末年始営業など、臨時開館を実施して施設の利用機会を増やしており、利用者増につなげている。 令和4年度に引き続き、地区体育館（飯村、二川）にスミスマシンを設置し、トレーニングルームの利用促進に努めている。												
当年度の対応方針	総合体育館、地区体育館の利用者数は概ねコロナ前の水準に戻ってきているが、アクアリーナ豊橋の利用者数は依然としてコロナ前の数値より低い。自主事業のイベント等を活用し、施設の周知、魅力の発信に力を入れ、利用者数増加に努める。 また引き続き、利用満足度において「普通」と回答した層を「満足」に繋げられるよう、施設の整備、トレーニングルームを生かした自主事業等を展開し、さらなる利用者満足度の向上に努める。												
指定管理者の自己評価	基本協定書、仕様書に基づき「運営」「設備維持管理・清掃」それぞれ適切に管理運営を行った。 地区体育館トレーニング室は利用者を大幅に増やすことが出来た。引き続きショートレッスン等の強化に努めサービスの向上を図りたい。また、昨年度に続き、6月には「総合スポーツ公園祭」を開催。アクアリーナ豊橋、総合体育館、芝生広場の施設特性を活かしたイベントには多くの来場者があった。 利用者アンケートは非常に多くの利用者からご意見をいただくことが出来た。お客様に気持ちよくご利用いただけるよう接客等のスタッフ研修会、館内装飾など環境美化に努めたい。												
総合評価	令和5年度の指定管理業務は事業計画書、協定書、仕様書に基づき適正に実施されている。利用者アンケートにおいても、施設満足度、清掃満足度、スタッフ対応ともに「大変満足」「満足」と回答した割合は令和4年度を上回っており、利用者ニーズに的確に応えていることがうかがえる。また、自主事業においても、地区体育館でのイベント、ショートレッスンを積極的に実施するなど、市民の身近な場所でのスポーツ機会の創出に寄与した。 施設の日常点検は実施していたものの、令和6年2月にトレーニングセンターにおいて外壁の仕上げモルタルの崩落事故が発生したため、一層の注意を払い安全な施設管理に努めていただきたい。												
次年度の対応方針	利用者数は、総合体育館、地区体育館ともにコロナ前の水準に戻った令和4年度からさらに増加しているが、アクアリーナ豊橋の利用者数は令和4年度と比べ微増はしたもののコロナ前の数値まで回復していない。魅力ある自主事業のイベント等を企画・実施することで利用者数増加に期待したい。 また今年度は利用者アンケートにおいて「大変満足」の割合が昨年度と比較して伸びている。引き続き、利用満足度において「大変満足」と回答する層が増加するよう、魅力ある自主事業等を展開し、お客様サービスの向上に努めていただきたい。												