

令和2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施設)、トレーニングセンター、総合スポーツ公園サッカー場
所在地	豊橋市神野新田町字メノ割1-3(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	平成31年4月1日～令和4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(0532-51-2865)
令和元年度指定管理料(決算)	149,371千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	130,524千円

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。	施設の点検や修繕等が仕様書等に基づき実施されており、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。	女性や高齢者など世代や性別を問わず幅広い層を対象とした各種教室、トレーニング室マシンの無料巡回指導やマシン説明、ショートレッスンなど事業計画書のとおり実施されている。				
	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。	事業計画書等のとおり人員が配置されており、組織の指示、チェック体制も業務に適した体制が確保されている。また、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。	事業計画書に提案されている職員への教育やスキルアップ等に関する研修が計画的に実施されている。				
	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、個人情報が管理されており、自主事業参加者名簿等の個人情報は鍵付きの書庫に保管されている。職員への周知も徹底されており、職員には入職時に誓約書を徴している。				
	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。	非常緊急連絡網や対応マニュアルを作成し、消防署へ計画届出のもと年2回の避難訓練を実施した。また、職員に普通救命講習を義務付けるなど、十分な取り組みがなされている。				
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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	308日	321日	265日	▲56日
			利用者数				
			a.総合体育館	238,028人	194,850人	62,471人	▲132,379人
			b.前田南地区体育館	42,337人	36,946人	30,392人	▲6,554人
			c.新栄地区体育館	30,617人	25,703人	21,404人	▲4,299人
			d.牛川地区体育館	35,894人	31,707人	25,223人	▲6,484人
			e.草間地区体育館	40,814人	41,069人	31,231人	▲9,838人
			f.飯村地区体育館	37,636人	34,259人	25,794人	▲8,465人
			g.下五井地区体育館	37,764人	32,803人	20,593人	▲12,210人
			h.浜道地区体育館	39,600人	35,423人	26,842人	▲8,581人
			i.二川地区体育館	35,592人	41,357人	26,428人	▲14,929人
			j.石巻地区体育館	33,224人	29,754人	22,274人	▲7,480人
k.大清水地区体育館	50,745人	44,442人	32,221人	▲12,221人			
l.トレーニングセンター	29,171人	24,516人	18,334人	▲6,182人			
m.総合スポーツ公園サッカー場	-	-	19,345人	-			
計	651,422人	572,829人	362,552人	▲210,277人			

施設利用状況に関する事項	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元・2年度を比較)	【要因分析】 (開館日数)新型コロナウイルス感染拡大防止のため4月14日～5月31日まで臨時休館 (利用者数)新型コロナウイルスの影響により、大会やイベント等の中止や規模縮小等が相次ぎ、各施設利用者数が大幅に減少し、昨年度比63.3%となった。																									
	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"> ・地区体育館トレーニング室へ空調設備を導入した(2施設) ・新型コロナウイルスによる臨時休館中も総合体育館は窓口業務を継続し各地区体育館等の施設予約を実施した ・コロナウイルスの影響で実施することが出来なかった総合スポーツ公園サッカー場の無料開放を市内中学生を対象に夏休み期間に実施した 																									
	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:2,204 施設満足度:大変満足36.9% 満足57.1% 不満・大変不満6.0% 清掃満足度:大変満足32.0% 満足65.0% 不満・大変不満3.0% 職員の対応:大変満足39.0% 満足60.0% 不満・大変不満1.0% コロナ対策:大変満足30.0% 満足68.0% 不満・大変不満2.0% 今回も多くの利用者がアンケートへご協力していただけました。満足度をはじめとした評価は大変高いものとなった。一つでも多くのご要望にお応え出来るよう今後も努めたい。																									
	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>ソフトバレーのネットがバドミントン用なのでネットを交換して欲しい</td> <td>ソフトバレー用ネットを購入し設置</td> </tr> <tr> <td>駐車場から車を出すときに自転車が邪魔で移動することがある</td> <td>自転車小屋周辺へ注意POPを掲示し、駐輪エリアがわかるよう線を引いた</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	ソフトバレーのネットがバドミントン用なのでネットを交換して欲しい	ソフトバレー用ネットを購入し設置	駐車場から車を出すときに自転車が邪魔で移動することがある	自転車小屋周辺へ注意POPを掲示し、駐輪エリアがわかるよう線を引いた																			
	内容	対応																										
ソフトバレーのネットがバドミントン用なのでネットを交換して欲しい	ソフトバレー用ネットを購入し設置																											
駐車場から車を出すときに自転車が邪魔で移動することがある	自転車小屋周辺へ注意POPを掲示し、駐輪エリアがわかるよう線を引いた																											
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。	資金管理は確実に実行されている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適切に経理されている。																									
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していないか。	新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入は減少となったが、概ね収支計画書どおりの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。																								
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>130,524千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>207,781千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>58,370千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>1,942千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>16,927千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>-18千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	130,524千円	指定管理事業費	207,781千円	利用料金収入	58,370千円			自主事業収入	1,942千円			その他収入	16,927千円			収支差額			-18千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	130,524千円	指定管理事業費	207,781千円																						
			利用料金収入	58,370千円																								
自主事業収入	1,942千円																											
その他収入	16,927千円																											
収支差額			-18千円																									

指定管理者の自己評価	<p>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。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、大会中止や利用自粛があり利用者数は大幅に減少したが、昨年実施したトレーニングマシン更新や空調設備導入によりトレーニング室は少しずつではあるが利用者の定着が見られた。</p> <p>利用者アンケートにおいて、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。館内美化への取り組みやスタッフ研修の成果が高評価につながったものと思われる。引き続き利用者へ喜ばれる施設運営を行いたい。</p>
------------	--

総合評価	<p>令和2年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。幅広い層を対象とした各種教室の実施や、総合スポーツ公園サッカー場の無料開放を市内在住・在勤等の人たちを対象に夏休み期間に実施するなど、利用促進と満足度向上に努めた結果、利用者満足度も97%と非常に高い状況であり、運営努力によるものと評価できる。</p> <p>施設の維持管理については、老朽化が進む中、利用者の安全面を常に考慮し、施設の点検・修繕が優先度をつけて適切に実施されており、施設利用者は安全・安心のなかスポーツに取り組むことができた。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用者数は大幅な減少となったが、利用時の手指消毒や検温、チェックシートの記載など感染症対策を徹底し、施設利用者が安心・安全に利用できるよう努めていた。また、コストの削減に努めるなど、指定管理者として求められる効果的な管理運営を行うことができた。</p>
------	---