

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	屋内プール・アイスアリーナ
所在地	豊橋市神野新田町字メノ割1-3
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29年4月1日から令和4年3月31日まで
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)	129,487千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	122,786千円

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。	子供能力開発スクールや大人のスケート・水泳教室、スタジオレッスンなど、事業計画書のとおり世代や性別を問わず幅広い層を対象とした各種教室が実施されている。また、新たにフラダンス教室やズンバ教室などの自主事業が実施されている。				
	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。	5月と10月のプール、スケートへの転換期に業務全般についての従事者への定期研修が実施されている。				
	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、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	337日	334日	287日	▲47日
			利用者数				
			a.プール	31,167人	30,034人	20,624人	▲9,410人
			b.アイススケート	51,495人	46,149人	29,736人	▲16,413人
			c.トレーニングルーム	49,338人	43,289人	25,206人	▲18,083人
			d.会議室・役員室等	5,359人	5,846人	4,405人	▲1,441人
			計	137,359人	125,318人	79,971人	▲45,347人
		【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。新型コロナウイルス職員感染のため11月25日～29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、利用者数が大幅に減少し、昨年度比6割ほどとなった。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4・5・12月自主事業を全て中止した。					

施設利用状況に関する事項	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"> ・SNSを活用し、施設利用状況を配信。混雑緩和に努めた。 ・感染症対策チェックシートを独自に改良し、利用者の負担を軽減した。 ・新たな自主事業として、フラダンス体験教室やワンコインで参加できるズンバの教室を実施した。 																									
	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）	<p>利用者アンケート 回答数：567</p> <p>施設満足度：大変満足40.0% 満足48.1% 普通11.7% 不満0.4%</p> <p>清掃満足度：大変満足40.9% 満足45.2% 普通13.1% 不満0.9%</p> <p>職員の対応：大変満足45.8% 満足42.7% 普通11.2% 不満0.4%</p> <p>コロナ対策：大変満足36.6% 満足47.7% 普通15.1% 不満0.6%</p> <p>今回も多くの利用者がアンケートへご協力していただいた。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。</p>																									
	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>消毒液が少ない</td> <td>各所の設置個数を増やし感染症対策を強化します</td> </tr> <tr> <td>筋力マシンの後ろが滑る</td> <td>除菌、清掃の強化を行います</td> </tr> <tr> <td>スタジオに窓がないため換気が不安</td> <td>スタジオ内の扉を開錠し換気を行っていきます</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	消毒液が少ない	各所の設置個数を増やし感染症対策を強化します	筋力マシンの後ろが滑る	除菌、清掃の強化を行います	スタジオに窓がないため換気が不安	スタジオ内の扉を開錠し換気を行っていきます																
			内容	対応																								
			消毒液が少ない	各所の設置個数を増やし感染症対策を強化します																								
筋力マシンの後ろが滑る	除菌、清掃の強化を行います																											
スタジオに窓がないため換気が不安	スタジオ内の扉を開錠し換気を行っていきます																											
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	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	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。																									
		収支計算書	<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>122,786千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>218,791千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>28,531千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>36,186千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>38,482千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">収支差額</td> <td>7,194千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	122,786千円	指定管理事業費	218,791千円	利用料金収入	28,531千円			自主事業収入	36,186千円			その他収入	38,482千円			収支差額			7,194千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	122,786千円	指定管理事業費	218,791千円																						
			利用料金収入	28,531千円																								
自主事業収入	36,186千円																											
その他収入	38,482千円																											
収支差額			7,194千円																									

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・警備・清掃」それぞれ適切に実施した。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により多くの大会が中止され、臨時休館、営業時間短縮、利用自粛、また自主事業を中止したことにより大幅に利用者が減少した。特に個人利用の集客に大変苦慮したが、コロナ対策に対して約85%の利用者が満足と回答しており引き続き対策を十分に講じていきたい。</p> <p>トレーニング室は女性や初心者を対象とした無料のチューブトレーニング、ボールレッスンが好評であった。引き続き実施したい。</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。自主事業として、新たに「フラダンス体験教室」や「ズンバ教室」を実施したり、新型コロナウイルスの影響により水泳授業がなくなった市内小中学校の子どもたちの泳ぐ場を提供するために「プールの無料開放」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88.1%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、設備の不具合等が出る中、利用者の安全面を常に考慮し、緊急度が高い修繕については早急に対応するなど施設の点検・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>
------	---