

## 令和元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
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)
平成30年度指定管理料(決算)	136,046千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	149,371千円

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更新に伴う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	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平成30・令和元年度を比較)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)
			閉館日数	308日	308日	321日	13日
			利用者数				
			a. 総合体育館	201,148人	238,028人	194,850人	▲ 43,178人
			b. 前田南地区体育館	39,190人	42,337人	36,946人	▲ 5,391人
			c. 新栄地区体育館	31,686人	30,617人	25,703人	▲ 4,914人
			d. 牛川地区体育館	39,968人	35,894人	31,707人	▲ 4,187人
			e. 草間地区体育館	43,010人	40,814人	41,069人	255人
			f. 飯村地区体育館	42,545人	37,636人	34,259人	▲ 3,377人
			g. 下五井地区体育館	38,140人	37,764人	32,803人	▲ 4,961人
			h. 浜道地区体育館	39,556人	39,600人	35,423人	▲ 4,177人
			i. 二川地区体育館	36,555人	35,592人	41,357人	5,765人
			j. 石巻地区体育館	32,688人	33,224人	29,754人	▲ 3,470人
k. 大清水地区体育館	50,012人	50,745人	44,442人	▲ 6,303人			
l. トレーニングセンター	24,072人	29,171人	24,516人	▲ 4,655人			
計	618,570人	651,422人	572,829人	▲ 78,593人			
【要因分析】 ・新型コロナウイルス感染拡大防止策としてイベント・大会等の自粛により3月は全施設で約35,000人の利用者減となっている。 ・平成30年度には「ものづくり博」が開催され、21,500名の来館があった。 ・利用料金改定に伴い個人利用者数の減少が懸念されたが、ほぼ昨年と同様の98%であった。							

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。	<p>・地区体育館トレーニング室マシン更新（7施設）の他、トレーニング環境向上のため空調設備を導入（4施設）した。</p> <p>・施設、設備の老朽化による劣化については速やかに実施した。また、軽微な修繕については内製による作業により即時対応した。</p> <p>・芝生広場等の植栽管理については、こまめに草刈り等を行い利用しやすい環境を提供した。</p> <p>・屋外にも自動販売機を設置し、公園利用者へのサービスも向上した。</p>																									
	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：893 満足度：大変満足、満足92.2% スタッフ対応：大変満足、満足98.0% 清掃状況：大変行き届いている、行き届いている95.7% トレ室認知度：知っている71.2% トレ室利用率：18.6%</p> <p>今回多数の回答を得ることができた。スタッフ対応、清掃をはじめとした満足度は90%以上と非常に高いものとなった。リニューアルしたトレーニング室について認知度を高め、利用率の向上を図れるよう巡回指導等の告知を強化したい。</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>利用料金が高くなった</td> <td>マシン更新や修繕等を速やかに行いサービスの向上に努めた</td> </tr> <tr> <td>バスケットゴールを修繕してほしい</td> <td>修繕の予定がないため、撤去するよう検討</td> </tr> <tr> <td>アルコール消毒液を準備してほしい</td> <td>設置いたしました</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	利用料金が高くなった	マシン更新や修繕等を速やかに行いサービスの向上に努めた	バスケットゴールを修繕してほしい	修繕の予定がないため、撤去するよう検討	アルコール消毒液を準備してほしい	設置いたしました																
			内容	対応																								
利用料金が高くなった			マシン更新や修繕等を速やかに行いサービスの向上に努めた																									
バスケットゴールを修繕してほしい	修繕の予定がないため、撤去するよう検討																											
アルコール消毒液を準備してほしい	設置いたしました																											
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。	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。	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>149,371千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>223,169千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>63,071千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>931千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>15,813千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">収支差額</td> <td>6,017千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	149,371千円	指定管理事業費	223,169千円	利用料金収入	63,071千円			自主事業収入	931千円			その他収入	15,813千円			収支差額			6,017千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	149,371千円	指定管理事業費	223,169千円																						
利用料金収入			63,071千円																									
自主事業収入	931千円																											
その他収入	15,813千円																											
収支差額			6,017千円																									

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>9月にトレーニング室のマシンリニューアルを実施し、利用者数を少しずつではあるが伸ばすことができている。今後もお客様へ満足していただけるようスタッフによる巡回指導等を強化しサービスの向上に努めたい。また、芝生広場においても乗用芝刈り機等の機材を準備しこまめに草刈り等を実施することができた。そのため、季節を問わず多くの方が公園を利用し、サービスの向上につながった。</p> <p>年度末に新型コロナウイルス感染拡大防止のため、イベント、大会等での利用は自粛となり利用者が大幅に減少した。感染拡大防止策を徹底し、利用者へ安心、安全を提供できる運営を心掛けたい。</p>
------------	---

総合評価	<p>施設の老朽化が進む中、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組むことができた。</p> <p>また、当施設の指定管理業務を開始して初年度であるが、市内の他施設や他市での指定管理業務の実績を大いに活用し、トレーニング室のマシンリニューアルや、施設の特性を活かした自主事業を展開するなど、利用者数の増加や利用者満足度の向上のために努めており、指定管理者に求められる効果的な管理運営を行うことができた。</p>
------	---