

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	岩田総合球技場(4施設)、グリーンスポーツセンター、万場調整池庭球場
所在地	豊橋市岩田町1番地の2(岩田総合球技場ほか)
指定管理者	公益財団法人豊橋市体育協会
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(0532-51-2866)
令和2年度指定管理料(決算)	68,952千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	70,696千円

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。	事業計画書の目的に沿った、年齢に応じたスポーツ教室等の自主事業が開催されている。				
	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。	仕様書等の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。	毎月1回、連絡事項、苦情等に対する対応など、職員等への方針の共有を図っている。				
	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防災訓練、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項目	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2・3年度を比較)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)	
			開館日数	307日	271日	306日	35日
			利用者数				
			a. 市民球場	52,278人	17,945人	26,679人	8,734人
			b. 市民球技場	27,811人	6,589人	16,005人	9,416人
			c. 市民庭球場	45,923人	40,512人	44,969人	4,457人
			d. 市民クラブハウス	6,027人	3,362人	3,561人	199人
			e. グリーンスポーツセンター	27,782人	23,644人	22,581人	▲ 1,063人
	f. 万場調整池庭球場	14,432人	9,211人	11,227人	2,016人		
計	174,253人	101,263人	125,022人	23,759人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染防止対応の行動制限の一部緩和により、利用者は増加し、令和元年度の水準に近づくことができたが、万場庭球場の人工芝張替工事により2ヶ月休館した影響もあり、利用者の大幅な増加には至らなかった。							
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。	HPのリニューアルやSNSでの情報発信などで事業の幅広い周知や市民の利便性確保に努めた。 また、自動販売機の台数を倍増させ、利用者の商品に係る選択肢を増やした。					

る事項	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：195件 利用手続満足度：とても便利21% 便利34% どちらとも言えない26% 不便・非常に不便19% 施設満足度：とても利用し易い：29% 利用し易い51% どちらとも言えない11% ややしづらい・非常にしづらい8% 職員の対応：とてもよかった50% よかった39% どちらともいえない5% 不親切・非常に不親切4%			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			大きな大会を開催する時、駐車台数不足が生じるので整備をして欲しい。	大会主催者と共に公共交通機関を利用するようお願いした。		
			樹木が大きく茂り、夜間照明に暗影ができるので剪定して欲しい。	外灯周辺の樹木を剪定した。		
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、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。	資金管理は確実に行われている。			
	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かったか。	概ね収支計画書通りの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	70,696千円	指定管理事業費	82,650千円
			利用料金収入	16,389千円		
			自主事業収入	2,854千円		
		その他収入				
		収支差額		7,289千円		
指定管理者の自己評価	<p>施設の老朽化が進む中、施設利用の満足度を80%以上確保するよう平素から維持補修に努め、施設の機能を維持することができました。</p> <p>また、利用者対応の満足度90%が示すとおり、親切・丁寧・公平に主眼をおいた、サービスを提供することができました。</p> <p>豊橋市SDGs推進パートナーの認証を受けるなど持続可能な社会の構築に寄与し、蛍光灯のLED化を推進し環境に配慮した運営に努めました。</p>					
総合評価	<p>施設の老朽化が進む中、安全面を常に考慮し、利用者からの意見・要望等があれば速やかに修繕を行ったため、施設利用者は安全・安心の中スポーツに取り組むことができました。</p> <p>自主事業では施設を活用したスポーツ教室や、トップアスリートを招いた教室等、一般の市民から競技者まで幅広くスポーツ振興を図ることができた。</p> <p>引き続き、施設の特性を生かした自主事業を展開し、施設満足度の向上、スポーツ実施率の向上を図ることに期待したい。</p>					