

令和3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
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	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)	130,524千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	148,371千円

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。	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	事業計画書等に従い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	321日	265日	320日	55日
			利用者数				
			a. 総合体育館	194,850人	62,471人	108,243人	45,772人
			b. 前田南地区体育館	36,946人	30,392人	34,834人	4,442人
			c. 新栄地区体育館	25,703人	21,404人	24,922人	3,518人
			d. 牛川地区体育館	31,707人	25,223人	26,980人	1,757人
			e. 草間地区体育館	41,069人	31,231人	37,156人	5,925人
			f. 飯村地区体育館	34,259人	25,794人	28,047人	2,253人
			g. 下五井地区体育館	32,803人	20,593人	24,996人	4,403人
			h. 浜道地区体育館	35,423人	26,842人	32,751人	5,909人
			i. 二川地区体育館	41,357人	26,428人	28,682人	2,254人
			j. 石巻地区体育館	29,754人	22,274人	25,553人	3,279人
k. 大清水地区体育館	44,442人	32,221人	42,811人	10,590人			
l. トレーニングセンター	24,516人	18,334人	20,055人	1,721人			
m. 総合スポーツ公園サッカー場		19,345人	59,469人	40,124人			
計	572,829人	362,552人	494,499人	131,947人			
		【要因分析】 昨年度と比較し、新型コロナウイルス感染症の影響による時間短縮営業はあったものの、休館はなかったため、昨年度より利用者数は約136%の増加となった。令和元年度(コロナ前)の水準に近づきつつある。					
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。	地区体育館トレーニング室で実施している「無料ショートレッスン」の実施回数を増加させ利用促進にあたった。時節に合わせたイベントの企画や、館内装飾を実施し環境整備も実施した。					

	<p>利用者満足度調査結果</p>	<p>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>	<p>利用者アンケート 回答数：2,129件 施設満足度：大変満足25% 満足48% 普通21% 不満・大変不満3% 清掃満足度：大変満足25% 満足48% 普通23% 不満・大変不満1% 職員の対応：大変満足36% 満足45% 普通19% 不満・大変不満0%</p>																			
	<p>意見箱等</p>	<p>意見箱等に寄せられた具体的な意見</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="913 806 1391 853">内容</th> <th colspan="2" data-bbox="1391 806 1684 853">対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="913 853 1391 908">総合体育館卓球場の床が滑る</td> <td colspan="2" data-bbox="1391 853 1684 908">現場確認後、速やかに対応した</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="913 908 1391 963"></td> <td colspan="2" data-bbox="1391 908 1684 963"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="913 963 1391 1018"></td> <td colspan="2" data-bbox="1391 963 1684 1018"></td> </tr> </tbody> </table>		内容		対応		総合体育館卓球場の床が滑る		現場確認後、速やかに対応した											
内容		対応																				
総合体育館卓球場の床が滑る		現場確認後、速やかに対応した																				
	<p>苦情・トラブルへの対応</p>	<p>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</p>	<p>利用者の苦情等には、迅速かつ丁寧に対応している。</p>																			
<p>管理経費等の収支状況等</p>	<p>経費等の執行管理状況</p>	<p>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。</p>	<p>資金管理は確実に行われている。</p>																			
	<p>経費等の収支状況</p>	<p>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</p>	<p>光熱水費の値上げにより、支出は増加したものの、概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。</p>																			
	<p>収支計算書</p>		<p>収入の部</p>		<p>支出の部</p>																	
			<p>指定管理料</p>	<p>148,371千円</p>	<p>指定管理事業費</p>	<p>228,885千円</p>																
			<p>利用料金収入</p>	<p>71,667千円</p>																		
			<p>自主事業収入</p>	<p>3,247千円</p>																		
<p>その他収入</p>			<p>8,925千円</p>																			
			<p>収支差額</p>	<p>3,325千円</p>																		
<p>指定管理者の自己評価</p>	<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。 新型コロナウイルスの影響により、一部大会中止や利用自粛もあったが感染症対策を実施しながら概ね開催出来た。 トレーニング室はショートレッスン回数の増加や利用者のニーズを活かしたイベントを開催した効果が少しずつではあるが見られ、確実に利用者を増やすことが出来た。 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その他、館内装飾など環境美化に努めたい。</p>																					
<p>総合評価</p>	<p>令和3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実施されている。利用者満足度は「大変満足・満足」の割合が73%であり、利用者ニーズに合わせたスポーツ教室の実施等、運営努力によるものと評価できる。「普通」の割合が21%であり、この層をいかに満足に繋げられるかが課題である。 施設の維持管理については、老朽化が進む中、施設の点検を実施する中で、簡易的な修繕は速やかに行っており、利用者の安全面を考慮した維持管理が行われていると評価できる。 また、新型コロナウイルス感染症の影響が予断を許さない中でも手指消毒や検温、チェックシートの記載など基本的な感染予防対策を確実に実施し、利用者の安全な利用を確保し、利用者数の前年度比増加に繋げた点も評価できる。</p>																					