

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	市民プール、武道館、豊橋球場、陸上競技場、硬式・軟式庭球場、東田球場、高師緑地青少年広場、向山運動広場、明海広場、明海少年広場
所在地	豊橋市今橋町3番地(総合運動場ほか)
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)	77,066千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	80,303千円

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。	仕様書等のおおりの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	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	305日	34日
			利用者数				
			a. 市民プール	12,140人	8,890人	12,625人	3,735人
			b. 武道館	81,287人	45,308人	55,199人	9,891人
			c. 豊橋球場	60,863人	18,822人	20,522人	1,700人
			d. 陸上競技場	83,457人	37,190人	64,849人	27,659人
			e. 硬式庭球場	9,906人	9,110人	10,929人	1,819人
			f. 軟式庭球場	35,600人	22,985人	30,901人	7,916人
			g. 東田球場	16,070人	12,893人	15,562人	2,669人
			h. 高師緑地青少年広場	29,152人	22,150人	24,803人	2,653人
			i. 向山運動広場	17,071人	14,762人	16,571人	1,809人
			j. 明海広場	22,902人	16,742人	16,686人	▲ 56人
k. 明海青少年広場	40,600人	35,430人	40,230人	4,800人			
計	409,048人	244,282人	308,877人	64,595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、利用者が増加し、令和元年度の水準に近づくことができた。					

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。	ほの国パスポート、ほの国スタンプラリーへの参画、市民プールの無料開放日を設け、利用者サービスを推進した。			
	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：327件 手続満足度：とても便利：20% 便利44% どちらとも言えない29% 不便・非常に不便7% 施設満足度：とても利用し易い24% 利用し易い52% どちらともいえない17% ややしづらい・非常にしづらい6% 職員の対応：とてもよかった46% よかった43% どちらともいえない9% 不親切・非常に不親切2%			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			近隣住民から樹木剪定の要望がありました。	直ちに、剪定を行いました。		
武道館の暖房器具の取替要望がありました。			暖房器具の更新を行いました。			
武道館のトレーニング器具を補修して欲しい。	12台の器具を補修しました。					
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、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	80,303千円	指定管理事業費	111,728千円
			利用料金収入	22,304千円		
			自主事業収入	8,140千円		
その他収入						
		収支差額	-981千円			
指定管理者の自己評価	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。 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。					
総合評価	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。 また、各種スポーツ教室のWEB申込みやクレジット決済を導入し、ペーパーレス化を図りコストを削減するとともに、利用者の利便性確保に努めた。HPのリニューアルやSNSでの情報発信にも力を入れた点も評価できる。引き続き利用者目線に立った取組を実施し、市民のスポーツ実施率向上に取り組んでもらいたい。					