

令和元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)
平成30年度指定管理料(決算)	128,000千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	129,487千円

	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幼児からシニアまで幅広い層を対象とした各種教室が実施されている。																																			
	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、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)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</th> <th style="width: 15%;">平成30年度</th> <th style="width: 15%;">令和元年度</th> <th style="width: 15%;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">335日</td> <td style="text-align: center;">337日</td> <td style="text-align: center;">334日</td> <td style="text-align: center;">▲3日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. プール</td> <td style="text-align: center;">32,201人</td> <td style="text-align: center;">31,167人</td> <td style="text-align: center;">30,034人</td> <td style="text-align: center;">▲ 1,133人</td> </tr> <tr> <td>b. アイススケート</td> <td style="text-align: center;">56,723人</td> <td style="text-align: center;">51,495人</td> <td style="text-align: center;">46,149人</td> <td style="text-align: center;">▲ 5,346人</td> </tr> <tr> <td>c. トレーニングルーム</td> <td style="text-align: center;">48,328人</td> <td style="text-align: center;">49,338人</td> <td style="text-align: center;">43,289人</td> <td style="text-align: center;">▲ 6,049人</td> </tr> <tr> <td>d. 会議室・役員室等</td> <td style="text-align: center;">4,420人</td> <td style="text-align: center;">5,359人</td> <td style="text-align: center;">5,846人</td> <td style="text-align: center;">487人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	335日	337日	334日	▲3日	利用者数					a. プール	32,201人	31,167人	30,034人	▲ 1,133人	b. アイススケート	56,723人	51,495人	46,149人	▲ 5,346人	c. トレーニングルーム	48,328人	49,338人	43,289人	▲ 6,049人	d. 会議室・役員室等	4,420人	5,359人	5,846人	487人
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																															
			開館日数	335日	337日	334日	▲3日																															
			利用者数																																			
			a. プール	32,201人	31,167人	30,034人	▲ 1,133人																															
b. アイススケート	56,723人	51,495人	46,149人	▲ 5,346人																																		
c. トレーニングルーム	48,328人	49,338人	43,289人	▲ 6,049人																																		
d. 会議室・役員室等	4,420人	5,359人	5,846人	487人																																		
【要因分析】 ・新型コロナウイルスの影響により、3月のスケート及びトレーニングルームの利用者数が昨年同時期に比べ約50%（約7,000人）減少した。																																						
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・Line@により、お客様へ各種情報を発信。 ・競技用プールの特性を活かし飛込練習会を実施。参加者の多い曜日、時間に増設。 ・補助用ソリを活用し、スケート利用のお客様への安全性を向上させた。 																																				

関する事項	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）	<p>利用者アンケート 回答数：605 満足度：大変満足、満足80.4% 普通18% スタッフ対応：大変満足、満足83.2% 普通15.5% 清掃状況：大変行き届いている、行き届いている80.8% 普通18.9%</p> <p>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80%以上と高いものとなった。引き続きお客様へ満足いただける運営を心掛けたい</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			授乳室がない		医務室を開放。案内POP等を掲示	
			スケートでスピードを上げて滑っている滑走している人がいる		館内放送やスタッフによる注意を実施	
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。	資金管理は確実に行われている。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	収入の部		支出の部	
			指定管理料	129,487千円	指定管理事業費	234,797千円
			利用料金収入	49,831千円		
			自主事業収入	49,736千円		
			その他収入	13,343千円		
収支差額		7,600千円				
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。新型コロナウイルスの影響により2月、3月の利用者、特に個人利用者が大幅に減少した。感染防止策を徹底しお客様へ安心、安全を提供することにより利用の回復に努めたい。プールにおける飛込練習会は大変好評で参加を目的とした利用者も多数いるため引き続き実施したい。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>設備の劣化等が進む中、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り組むことができた。</p> <p>また、施設の特性を活かした大会の開催や自主事業を展開、SNS等を活用した情報発信により、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>					