

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	資源化センター余熱利用施設(りすば豊橋)
所在地	〒441-3201 愛知県豊橋市東七根町字宝地道10
指定管理者	穂の国健幸づくりパートナーズ
指定期間	令和4年10月1日～令和9年3月31日
担当課	健康増進課
令和3年度指定管理料(決算)	—
令和4年度指定管理料(決算見込)	24,966千円

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。	新たに子ども水泳教室、大人水泳教室、ヨガ教室等実施。事業計画書の通り、世代や性別を問わず幅広い層を対象とした各種教室が開催されている。				
	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。	仕様書等に記載されている人員配置となっており、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。	10月運営開始に向け職員研修を実施し、その後も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キャビネットに保管されている。職員への周知も徹底されており、定期的に個人情報管理テストの実施をしている。				
	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事務所に掲示している。消防署員に來館して頂き、避難訓練を実施。従業員にCPR&AEDの講習を行っている。				
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。				
	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3・4年度を比較)			令和2年度 (10-3月)	令和3年度 (10-3月)	令和4年度 (10-3月)	比較(R4-R3)
		開館日数		144日	151日	143日	▲8日
		利用者数					
		a. プール	15,515人	15,287人	16,482人	1,195人	
b. トレーニング室	11,726人	12,210人	11,965人	▲245人			
c. 浴場	24,501人	24,444人	22,131人	▲2,313人			
d. 自主事業(会議室)	—	—	394人	394人			
※令和4年9月まではPFI事業 【要因分析】10月の運営開始に伴い、料金を値上げしたことによって一時的に利用者数が減少したが、2月・3月では前年を上回る利用者数となった。							
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は実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 子ども水泳教室、大人水泳教室を実施。 会議室においてヨガ等の教室を6教室開催。 冬休み・春休みに短期教室を実施。 浴場(露天)にご要望が多かったデッキチェアを導入。 トレーニング室トレッドミルに飛沫防止パネル設置。 					

施設利用状況に関する事項	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）	利用者アンケート 回答数：107件 ※5段階評価（大変良い・良い・普通・悪い・大変悪い） 受付・フロント： 大変良い37% 良い49% 普通13% 悪い1% 大変悪い0% トレーニングルーム： 大変良い36.8% 良い51.8% 普通10.6% 悪い0.8% 大変悪い0% プール： 大変良い18.4% 良い67.5% 普通12.6% 悪い1.5% 大変悪い0% 浴場：大変良い22.5% 良い49% 普通26.5% 悪い2% 大変悪い0% ロッカートイレ： 大変良い17.5% 良い53.5% 普通27.5% 悪い1.5% 大変悪い0% 健康情報： 大変良い7% 良い52% 普通41% 悪い0% 大変悪い0% アンケートを分析すると、特に受付・フロントやトレーニングルームにおいて良好な結果が得られ、利用者満足度が高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			ウェアラブルデバイス等を使用できるようにしてほしい。	使用出来るように対応した。		
飲食の販売をしてほしい。			販売を行う予定はないが、飲食物の持込を可能にした。			
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。	ご利用者のお声に関しては迅速、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。	本社経理部門と連携し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たか。	収入に関しては、都度利用料及び回数券売上が収支計画書と大きく乖離している。原価は光熱費高騰及び準備品購入、突発な修繕が重なった事より乖離しているが可能な範囲でのコスト削減の実施をしている。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	24,966千円	指定管理事業費	89,267千円
			利用料金収入	18,724千円		
			自主事業収入	4,278千円		
その他収入	7,515千円					
		収支差額	-33,784千円			
指定管理者の自己評価	基本協定書、募集要項、仕様書、事業計画に基づき「運営」、「設備維持管理」、「修繕」等適切に実施致しました。10月に運営者が変わり最初は利用者の方にもご不便をお掛けしたこともございますが、大きな問題にならず迅速に適切に対応が出来たと評価しております。 利用者数については、前年度比で98.1%となり若干減少しましたが、2月、3月においては令和3年度よりも増加しました。新型コロナウイルス流行以前の利用者の水準に戻すため、外部への広報活動販促を行い、再利用者の増加や新規利用者の獲得を図り、利用者の満足度向上に努めます。					

総合評価	<ul style="list-style-type: none">・運営、維持管理は、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。・利用料金の値上げや新型コロナウイルス等の影響により、一時的な利用者数の減少があったが、利用者の声に基づき迅速な改善に努めている点において評価できる。・利用者満足度も高い水準にあり、子ども向け水泳教室や健康教室等の利用者ニーズに合わせた自主事業の実施等によるものであると評価できる。・今後も施設の管理運営を適切に行うとともに、創意工夫により健康増進に向けた事業を展開していくことに期待したい。
次年度の対応方針	<ul style="list-style-type: none">・施設の老朽化が進んでいるため、日常点検を適切に実施するとともに、不具合が発生した場合には迅速に修繕等の対応を行うことを期待する。・R5年度も各種教室を継続して実施することに加え、定期的にイベントを開催することを指示する。・新型コロナウイルス流行以前の利用者の水準に戻すため、外部への広報活動販促を行い、再利用者の増加や新規利用者の獲得を図り、利用者の満足度向上に期待する。