

令和6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(0532-39-9133)
令和5年度指定管理料(決算)	51,133千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	51,733千円

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。 仕様書に基づき施設の点検及び修繕を実施している。適切に施設維持管理業務を行っている。																																													
	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。 事業計画に沿った教室を実施した。令和5年度より大人教室、子ども水泳教室を拡大したほか、子どものダンスクラスを導入し利用者の獲得に努めた。																																													
	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た人員配置となっており、労働環境は関係法令等を遵守したのものとなっている。																																													
	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。 2月・6月の長期施設休館に職員研修を実施(安全研修・接客研修・薬品取扱研修・設備管理研修)、プール教室指導実施者に指導研修を実施した。																																													
	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。 利用者(概ね教室参加者)から取得した個人情報は鍵付きのキャビネットにて保管し、鍵は任命した職員のみが解錠できる運用とするなど適正に管理している。また個人情報管理テストを定期的実施するなど、個人情報保護の理解を深めている。																																													
	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。 緊急時連絡網及び危機管理対応マニュアルを事務所に掲示し、全職員が確認できるようにしている。年2回実施している防災訓練では消防職員に訓練時帯同を依頼し、フィードバックをその場でを行っている。職員はCPR&AEDの資格取得者を配置している。																																													
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5・6年度を比較) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> <th>比較(R6-R5)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>閉館日数</td> <td>294日</td> <td>297日</td> <td>293日</td> <td>▲4日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a.プール</td> <td>51,349人</td> <td>63,546人</td> <td>65,346人</td> <td>1,800人</td> </tr> <tr> <td>b.トレーニング室</td> <td>26,401人</td> <td>27,905人</td> <td>26,891人</td> <td>▲1,014人</td> </tr> <tr> <td>c.浴場</td> <td>45,677人</td> <td>45,508人</td> <td>47,366人</td> <td>1,858人</td> </tr> <tr> <td>d.自主事業(プール除く)</td> <td>394人</td> <td>1,917人</td> <td>3,470人</td> <td>1,553人</td> </tr> <tr> <td>e.無料開放スペース</td> <td>1,290人</td> <td>8,287人</td> <td>13,440人</td> <td>5,153人</td> </tr> <tr> <td>f.無料チケット入場</td> <td>-</td> <td>3,724人</td> <td>4,958人</td> <td>1,234人</td> </tr> </tbody> </table> <p>【要因分析】※R4.9まではPFI事業でありR4年度数値はPFI時代の数値と合算。プール・浴場・自主事業など全体的に利用者が増加したが、トレーニング室のみ前年減となった。近隣において24hフィットネスの施設ができた事が大きな要因と考えている。</p>		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)	閉館日数	294日	297日	293日	▲4日	利用者数					a.プール	51,349人	63,546人	65,346人	1,800人	b.トレーニング室	26,401人	27,905人	26,891人	▲1,014人	c.浴場	45,677人	45,508人	47,366人	1,858人	d.自主事業(プール除く)	394人	1,917人	3,470人	1,553人	e.無料開放スペース	1,290人	8,287人	13,440人	5,153人	f.無料チケット入場	-	3,724人	4,958人	1,234人
		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)																																										
	閉館日数	294日	297日	293日	▲4日																																										
利用者数																																															
a.プール	51,349人	63,546人	65,346人	1,800人																																											
b.トレーニング室	26,401人	27,905人	26,891人	▲1,014人																																											
c.浴場	45,677人	45,508人	47,366人	1,858人																																											
d.自主事業(プール除く)	394人	1,917人	3,470人	1,553人																																											
e.無料開放スペース	1,290人	8,287人	13,440人	5,153人																																											
f.無料チケット入場	-	3,724人	4,958人	1,234人																																											
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"> <li>地域情報誌「はなまる」に掲載。</li> <li>豊橋バスにラッピングを行い施設のPRを行った。</li> <li>施設開放イベント周年祭においてトップアスリートを招致し、模範泳法や特別レッスンを実施した。</li> <li>エントランスに卓球台を設置し多くの利用があった。</li> <li>ノルディックウォーキングイベント実施した。</li> </ul>																																														
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306件 ※5段階評価 ①大変良い②良い③普通④悪い⑤大変悪い</p> <p>○受付・フロント：①35.4% ②45.2% ③18.8% ④0.6% ⑤0%                  ○トレーニング室：①34.8% ②42.5% ③21.5% ④1.2% ⑤0%                  ○プール：①24.3% ②43.0% ③31.6% ④1.1% ⑤0%                  ○自主事業：①20.3% ②37.6% ③39.6% ④2.5% ⑤0%                  ○ロケットトイレ：①23.5% ②38.0% ③35.0% ④3.5% ⑤0%</p> <p>アンケートの結果から、昨年度に比べプール・自主事業・ロケットトイレの良い割合が下がっている。普通の回答が良いに推移していくよう検討すること。</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	
			入口外（道路上）の雑草の背丈が高く車での視界が狭くなり危ない。		市と連携をし道路維持担当部署より道路上の雑草の駆除を行った。	
			トレーニング器具の1回に使用できる時間が短い。		1回に使用できる時間を変更した。	
		アンケート自由回答でのコメント	300件中25件コメントがあり お褒め：6件 ご要望：7件 改善：5件 ご意見：3件 その他：4件 対応件数：14件 ※要望・改善・ご意見			
	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。	適切に対応をしている。市とも密に連携をとり迅速にかつ意見・要望になるべく添えるように対応した。			
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た2重・3重の確認により、資金管理を確実にしている。			
	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。	令和5年度の収支からは収入が増収し支出は減収し収支差も縮まったが依然赤字の状況である。		
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	51,733千円	指定管理事業費	158,833千円
			利用料金収入	60,874千円		
			自主事業収入	24,585千円		
その他収入	172千円					
		収支差額	-21,469千円			
	指定管理者の提案事業の実施状況	利用者増のための取り組みとして来館促進策を行った。 特定の利用日（こどもの日、山の日といった祝日や月の特定日）の利用者には次回利用の際の割引券を配布。道の駅へのパンフレット及び割引券の設置。豊鉄バスへの広告ラッピングによる宣伝等の周知活動を行った。 周年イベントを実施し、アスリートによる教室、その他イベントによる集客を行った。 自主事業については前年度から教室数を増、夜の部の教室や土曜日にクラスを実施した事により前年比133%と利用者が増加した。				
	当年度の対応方針	利用者数はコロナ禍以前の水準と比較すると依然厳しい状況が続いているが、自主事業の拡大による利用者数増の成果が出ているため、次年度も取り組みを続けて行くこと。アンケートによる利用者の満足度は高い水準となっているため、今後も利用者の方に快適に施設を利用していただけるように努めていくことを期待したい。				
	指定管理者の自己評価	周年祭の施設無料開放Dayを前年度に続いて行い、トップアスリート（立石諒選手）の招致も致しました。イベントにご参加頂いた方、その時間にプールを利用されていた方はオリンピックメダリストとのふれ合いや模範泳法を見たり、イベント参加者には泳ぎの指導を受けてもらい皆様それぞれに満足して頂きました。このイベント以外にもリピーター応援イベントとして回数券の販売会や初めてりすば豊橋を利用する方へのイベントを行いながら利用者増に努めてきました。その結果、前年利用者を約5,500人上回る103.9%となりました。 自主事業は前年比133%とさらに沢山の方に参加頂きました。前年に引き続き参加者動向を調査したところ、今年度は豊橋市以外の豊川市や田原市からも教室に参加している方がいる事がわかりました。自主事業においては非常に好調である事より参加して頂いた方が続けやすい取組みを行い、多くの方に利用頂ける施設を目指して邁進してまいります。				
	総合評価	前年度と比較し、プール、浴場の利用者数は伸びており、来館促進の施策等の結果が出ているものと思われる。自主事業の教室については教室数を増やしたり、新たな教室を開講するなど拡大の取り組みを進めており、利用者増の結果につながっている。トレーニングルームは利用者減となったため、新たな利用者増につながる取り組みを市と連携し、検討していきたい。 施設維持管理については、修繕が多く発生したことから、修繕費が計画よりも多く発生した。計画的な修繕計画により、更新が予定される物件等は適切に管理し、市と指定管理者側での費用分担が適切に行われるよう維持管理を進めていくこと。				
	次年度の対応方針	自主事業や来館促進の取り組みについては昨年度に続いて利用者増の成果が出ているため、引き続き取り組んでいくこと。また、市の健康づくりの事業とも連携し、施設周知や利用者増の新たな取り組みを検討していきたい。利用者満足度についても、さらなる向上を目指して取り組んでいくことを期待したい。				