

令和6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、アクアリーナ豊橋
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	令和4年4月1日～令和9年3月31日
担当課	文化・スポーツ部 スポーツ課(0532-51-2485)
令和5年度指定管理料(決算)	297,767千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	304,973千円

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。	子供能力開発スクール(スケート、ダンス、スイム)、大人スケート教室、大人水泳教室、フィギュアスケート教室、キッズ・ジュニアダンス、ヨガ、ピラティス、健康教室、ベビーズ体操教室、バスケ練習会など実施。				
	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。	仕様書等のと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になっている。				
	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。	スタッフを対象とした施設・設備管理研修、接遇研修、救命講習を実施している。				
	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避難訓練、AED講習が実施され、十分な取り組みがなされている。				
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5・6年度を比較)		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	319日	316日	316日	0日
			利用者数				
			a. 総合体育館	177,233人	210,008人	253,679人	43,671人
			b. 前田南地区体育館	38,169人	39,200人	35,764人	▲3,436人
			c. 新栄地区体育館	29,402人	31,504人	28,640人	▲2,864人
			d. 牛川地区体育館	33,267人	34,872人	31,103人	▲3,769人
			e. 草間地区体育館	37,039人	39,464人	37,666人	▲1,798人
			f. 飯村地区体育館	16,376人	44,774人	44,783人	9人
			g. 下五井地区体育館	33,235人	35,994人	34,334人	▲1,660人
			h. 浜道地区体育館	38,553人	41,329人	43,616人	2,287人
			i. 二川地区体育館	36,894人	40,299人	41,479人	1,180人
			j. 石巻地区体育館	32,518人	32,317人	33,137人	820人
			k. 大清水地区体育館	50,768人	54,660人	51,219人	▲3,441人
			l. トレーニングセンター	19,288人	11,478人	3,110人	▲8,368人
			m. 総合スポーツ公園サッカー場	39,896人	40,270人	39,899人	▲371人
			計	582,638人	656,169人	678,429人	22,260人
			(※1) トレーニングセンターは外壁崩落事故により令和6年2月16日から令和7年1月3日まで全部休館				
				令和4年度	令和5年度	令和6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	342日	338日	339日	1日
			利用者数				
			n. アクアリーナ豊橋	112,129人	113,131人	118,543人	5,412人
			総計	694,767人	769,300人	796,972人	27,672人
			【要因分析】 ・総合体育館においては、総合スポーツ祭等イベントの開催や、自主事業であるスポーツ教室の開催、トレーニングマシンの増設、三遠ネオフェニックスの活躍により、利用者数が増えた。地区体育館においては、利用団体の構成人数減により減少した。				
	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。	・ホームページに加え、SNSも活用しイベント情報や利用状況を掲載し、情報発信に努めた。 ・総合スポーツ公園一体を活用したイベントを通じて施設のPRを行った。 ・地区体育館(浜道、飯村、二川、下五井、石巻)において市に寄贈されたトレーニングマシンを設置し、利用者増に向けて広報した。				

	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：1588件 施設満足度：大変満足52% 満足31% 普通15% 不満・大変不満2% 清掃満足度：大変満足48% 満足32% 普通17% 不満・大変不満3% 職員の対応：大変満足63% 満足20% 普通14% 不満・大変不満3%			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			・観覧席に上がる階段の消火器看板の位置を改善してほしい		通行の妨げにならないように移動いたしました。	
			・マシンに座って長時間携帯を操作するのをやめてほしい		注意喚起のPOPを設置し、スタッフで巡回を強化します。	
			・トイレの手洗い石鹸がない場所がある		直ちに設置いたしました。	
	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、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。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していないか。	コスト削減にも努めているが、光熱費の高騰等により、支出が増加している。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	304,973千円	指定管理事業費	518,414千円
			利用料金収入	139,446千円		
			自主事業収入	43,228千円		
			その他収入	26,013千円		
			収支差額		-4,754千円	
指定管理者の提案事業の実施状況	アクアリーナ豊橋での通常休館日営業や、夏季休暇無休営業、年末年始営業など、臨時閉館を実施して施設の利用機会を増やしており、利用者増につなげている。 地区体育館(浜道、飯村、二川、下五井、石巻)において市に寄贈されたトレーニングマシンを受け入れるとともに、無料ショートレッスンを開催するなど利用促進に努めている。 各種災害を想定した避難訓練を実施するなど、災害対応のシミュレーションを適切に行っている。					
当年度の対応方針	利用者数は、総合体育館、地区体育館ともにコロナ前の水準に戻った令和4年度からさらに増加しているが、アクアリーナ豊橋の利用者数は令和4年度と比べ微増はしたもののコロナ前の数値まで回復していない。魅力ある自主事業のイベント等を企画・実施することで利用者数増加に期待したい。 また今年度は利用者アンケートにおいて「大変満足」の割合が昨年度と比較して伸びている。引き続き、利用満足度において「大変満足」と回答する層が増加するよう、魅力ある自主事業等を展開し、お客様サービスの向上に努めていただきたい。					
指定管理者の自己評価	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。 第3回目となる「総合スポーツ公園祭」はスポーツ・遊び・学び(防災、SDGs)をテーマとしてアクアリーナ豊橋、総合体育館、公園全体を使い6月に開催し、多くの方々にご来場いただいた。 地区体育館トレーニング室はイベントやショートレッスンの効果により前年より約5,000人増の32,000人を超えるお客様にご利用いただくことができた。アクアリーナ豊橋では、スケートリンクを初心者や家族連れが安全にご利用いただけるように初心者エリアを設置し利用者数を大きく増やすことができた。今後も施設の特性や利用者目線にたったサービスの提供により地域の方々の健康増進と喜ばれる施設運営に努めたい。					
総合評価	令和6年度の指定管理業務は事業計画書、協定書、仕様書に基づき適正に実施されている。利用者アンケートでは、アクアリーナ豊橋の施設満足度で「大変満足」「満足」と回答した割合は90%と高評価を受けており、総合体育館・地区体育館の施設満足度で「大変満足」と回答した割合についても昨年を超える評価を得ていることから、総合的な満足度は上昇していると考えられる。また、施設の利用目的におけるトレーニング室レッスンの割合は12%と昨年度の1%から飛躍的に増加しており、トレーニング室利用者・レッスン参加者が昨年度と比べて大きく増加していることから、自主事業でイベント、ショートレッスンを積極的に実施した成果が表れている。					
次年度の対応方針	利用者数は、総合体育館およびトレーニングマシンを受け入れた地区体育館で昨年度と比べて増加しているが、その他の地区体育館では減少している。アクアリーナ豊橋の利用者数は昨年度と比べて増加したものの、コロナ禍前の数値の8割に留まっている。利用者アンケートの利用目的で支持を増やしたトレーニング室レッスンのように、自主事業のイベント・レッスンの質を上げることで利用者数増加を期待したい。 また、引き続き、利用満足度において「普通」と回答した層を「満足」に繋げられるよう、施設の整備、トレーニングルームを生かした自主事業等を展開し、さらなる利用者満足度の向上に努めていただきたい。					