

令和7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	穂の国健康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6年度指定管理料 (決算)	51, 733千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	51, 133千円

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内、施設敷地内の点検及び修繕また植栽管理を実施しており、施設維持管理業務を実施している。				
	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。	事業計画通り教室を実施。子ども水泳教室は第1期（4月、5月）の参加人数を見て、定員を拡大し受入をした。それにより第3期（9月、10月）では第1期の参加人数より70名増え、472名まで参加者が増えた。大人教室においても参加人数が増え定員になるクラスが増えた。				
	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ている人員配置となっている。夏場のプールはそれ以上の人員を配置し安全に努め、労働環境は関係法令等が遵守された対応になっている。				
	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。	2月・6月の長期施設休館において職員研修を実施（安全研修/CPR&AED・接客研修・薬品取扱研修・設備管理研修他）。また学校水泳及び水泳教室指導実施者には指導研修及び補助研修を実施。				
	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（教室参加者）より取得した個人情報は鍵付きキャビネで保管しキャビネに入りきらない物は段ボールに入れ鍵付き倉庫で保管している。鍵の取扱いは任命した職員のみが解錠できる運用となっている。また個人情報管理テストを定期的の実施している。				
	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。	緊急時連絡網を事務所に掲示しており、職員の誰からでも連絡のできる体制を構築している。また危機管理マニュアルを作成し、確認できるようにしている。防災訓練を年に2回実施し、複数の想定に基づく訓練を行い、また2月には着衣泳の訓練を実施した。				
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。	利用者の公平性を確保し、適切に運用している。				
	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6・7年度を比較)		R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			開館日数	297日	293日	296日	3日
			利用者数				
			a.プール	63,546人	65,346人	69,811人	4,465人
			b.トレーニング室	27,905人	26,891人	26,703人	▲ 188人
			c.浴場	45,508人	47,366人	48,619人	1,253人
			d.自主事業(プール除く)	1,917人	3,470人	4,500人	1,030人
			e.無料開放スペース	8,287人	13,440人	22,060人	8,620人
			f.無料チケット入場	3,724人	4,958人	6,719人	1,761人
			【要因分析】R7年度は、毎月ふろの日、プールの日、トレーニングの日を設定し次回使用できる割引券を配布、またイベントカレンダーを掲示するなど、リピーター確保に努め、a～dの利用者だけでも前年度から6560人増加させた。				

施設利用状況に関する事項

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。	・地域情報誌「はなまる」に掲載。 ・豊鉄バスにラッピング。 ・地域団体と組んでの周年祭を実施。施設無料開放日には1,175名集客した。 ・自主事業販促、近隣小学校及び園長会でチラシ配布（設置）。 ・道の駅・豊鉄バスセンター事業所に施設リーフレットを設置。			
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345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 ○受付・フロント：①37.9% ②45.7% ③16.4% ④0% ⑤0% ○トレーニング室：①38.6% ②45.7% ③15.7% ④0% ⑤0% ○プール：①35.9% ②47.3% ③16.8% ④0% ⑤0% ○自主事業：①51.6% ②34.0% ③14.4% ④0% ⑤0% ○ロッカートイレ：①19.2% ②39.4% ③37.4% ④4.0% ⑤0% アンケートの結果からは運営部分について「良い」以上の回答が8割以上を占めており、利用者満足度は高い水準にあると評価できる。また前年度結果より「普通」が減り「良い」、「大変良い」が増えていることから改善の取り組みができていていると考えられる。 ロッカートイレについては施設の老朽化もあるが、利用者が快適に過ごせるよう清掃等に引き続き力をいれてもらいたい。			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
		トレーニング室に握力計を置いてほしい		意見のあと、迅速に購入、設置した。	
		高齢者の回数券をプール、トレーニング室も欲しい		プール、トレーニング室の回数券の販売を開始した。	
		アンケート自由回答でのコメント		345件のアンケート回収中 37件コメントあり お褒め：4件 要望：15件 改善：10件 ご意見：3件 その他：5件 対応件数：10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。	適切に対応しており、担当課とも密に連携をとり迅速かつ意見・要望に可能な限り対応した。			

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2重・3重の確認を行い資金管理を確実に行った。			
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かったか。	収入は公募時計画144,957千円に対し様々な利用促進、自主事業の拡大を行い144,999千円と増加させた。一方支出に関しては加速度的な人件費の上昇や物価高騰、エネルギーコスト上昇が続いており計画141,608千円に対し164,565千円となった。			
	収支計算書	収入の部		支出の部	
		指定管理料	51,133千円	指定管理事業費	164,565千円
		利用料金収入	63,822千円		
		自主事業収入	30,043千円		
		その他収入	1千円		
		収支差額		-19,566千円	

指定管理者の提案事業の実施状況	毎年行っている周年祭において道の駅でパークヨガを実施したほか、地域団体と協力しステージイベント等を実施し、多くの集客を行った。また介護施設へ出張し、入所者へ歌を歌いながらの手遊びや座った状態での運動などを教え、りすば豊橋に来ることが難しい市民へも健康増進のアプローチを図った。
当年度の対応方針	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。
指定管理者の自己評価	今年度はりすば豊橋のスタッフがー丸となり様々な取り組みを実施したことで収入の計画を達成することができた事が一番の成果です。週1回利用者の方へは週2回のトレーニングの提案をしたり、りすば豊橋にまだ来たことがないお友達の紹介を促した事で利用者伸長に繋がっております。また定期的にイベントを実施することで利用が遠のいた方の再来館のきっかけにもなりました。 自主事業の子ども水泳教室は引き続き大変好評で、第3期(10月～12月)では参加者が500名に迫る勢いでした。また豊橋市52ある小学校区のうち39校区から教室に参加されており、豊橋市全域からの利用に繋がっております。多世代に亘る健康増進と交流の場としての機能を高いレベルで達成できているものと評価しております。
総合評価	年々プールと浴場の利用者が増加傾向にあるのは、自主事業やイベントの成果だと思われる。自主事業では、人気のある教室の受入枠を増やすなどし、昨年度比約500人の利用者増につなげた。また、道の駅とよはしでのイベントや介護施設での出張セミナーのほか、市が実施する特定保健指導や健康講座にて施設案内や割引券等を配布するなど、積極的に施設のPRに取り組んだ。しかし、トレーニングルームについては今年度も利用者は減少傾向にあるため、対策の検討が必要である。 また修繕に関しては、物価高騰の中限られた資金で多くの緊急修繕に対応しており、施設運営への影響を最小限にとどめた。
次年度の対応方針	自主事業で行っている教室の人気の高いため、引き続き利用者のニーズを反映した取り組みを実施してほしい。また、修繕については市と連携し優先順位を考慮して適切に取り組むこと。今後も来館者数増と利用満足度の向上を期待したい。