

令和2年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	岩田総合球技場(4施設)、グリーンスポーツセンター、万場調整池庭球場
所在地	豊橋市岩田町1-2(岩田総合球技場)ほか
指定管理者	公益財団法人豊橋市体育協会
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日
担当課	文化・スポーツ部「スポーツのまち」づくり課(0532-51-2865)
令和元年度指定管理料(決算)	71,850千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	68,951千円

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。	事業計画書等に基づき、年齢に応じたスポーツ教室や有名スポーツ選手による教室等の自主事業が開催されている。				
	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となっている。				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。	毎月1回、連絡事項、苦情などに対する対応など、職員等への方針の共有を図っている。				
	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防災訓練、AED講習が実施され、十分な取組がなされている。				
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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	308日	307日	271日	▲36日
			利用者数				
			a.市民球場	39,105人	52,278人	17,945人	▲ 34,333人
			b.市民球技場	29,590人	27,811人	6,589人	▲ 21,222人
			c.市民庭球場	44,089人	45,923人	40,512人	▲ 5,411人
			d.市民クラブハウス	6,918人	6,027人	3,362人	▲ 2,665人
			e.グリーンスポーツセンター	26,419人	27,782人	23,644人	▲ 4,138人
			f.万場調整池庭球場	15,432人	14,432人	9,211人	▲ 5,221人
計	161,553人	174,253人	101,263人	▲ 72,990人			
		【要因分析】 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月14日から5月24日まで(クラブハウス5月31日まで)施設を閉鎖。1月18日から2月28日まで開館時間を午後8時迄とした。また、新型コロナウイルスを起因とした、プロ野球等の各種イベントや教室等の中止や延期、規模縮小のため大幅な減少となった。さらに、万場調整池庭球場は9月の集中豪雨による土砂流入の影響でコート半分の利用出来ない状態が約半年間続いたため減少となった。					

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。	ほの国子どもパスポート、ほの国スタンプラリーへの協力やグリーンスポーツセンター・パターゴルフ場の平日午前無料開放など施設の利用促進を行った。また、自動販売機の増設や感染拡大防止の徹底など、利用者の安全と健康管理に努め、ホームページ等により施設情報や自主事業に関する周知を図った。		
	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 利用申請：とても便利11.5%、便利57.6%、どちらともいえない20.9%、不便8.4%、非常に不便0%、未記入1.6% 施設利用：とても利用し易い16.8%、利用し易い61.2%、どちらともいえない16.2%、やや利用しづらい3.7%、非常に利用しづらい0%、未記入2.1% 職員対応：とてもよい36.1%、よい55.5%、どちらともいえない6.3%、不親切0%、非常に不親切0%、未記入2.1%		
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応
			大会等が重なると駐車場が不足する。		放置自動車の撤去及び大会主催者への周知徹底
			近隣住民から樹木の枝が張り出し、茂って夜暗く防犯上よくない。		樹木（高木）の剪定
グリーンスポーツセンターテニスコートを改修してほしい。			補修、塗装を行った。		
公園内の排水が悪く、通路に雨水が溜まっている。			排水管内の樹木根の撤去		
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。	基本的に利用者の苦情等には丁寧に対応しているが、一部、苦情・トラブル等への対応が不適切であったことが散見された。			

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。	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かったか。	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	68,951千円	指定管理事業費	82,807千円
		利用料金収入	13,786千円		
		自主事業収入	2,730千円		
	その他収入	0千円			
			収支差額	2,660千円	

指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 施設の貸し出しについて公平・公正に受付した。 地域経済活性化、再生可能エネルギーの地産地消を通じた事業に賛同し、穂の国とよはし電力(株)への切替を行った。 安全安心な施設運営と利用者満足度向上に努め、コロナ対策や修繕に関しては迅速な対応を行った。 万場調整池庭球場での土砂流入を再発防止するための修繕を行った。
総合評価	<p>令和2年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき概ね適正に管理されている。</p> <p>施設管理については、老朽化が進む中、利用者の安全面を考慮し、施設の点検・修繕が優先度をつけて概ね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>自主事業についても、子どもから高齢者まで世代や年別を問わず幅広い層を対象とした教室や有名スポーツ選手による教室等を実施している。</p> <p>その一方で、利用者への丁寧な管理指導が行き届かなかったことや苦情・トラブル等への対応が不適切であったことが散見されたため、接遇能力向上の研修等を実施するなど、さらなる利用者サービスの向上となるような取組に期待したい。</p>