

平成30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、市民プール、武道館、豊橋球場、陸上競技場、硬式・軟式庭球場、東田球場、高師緑地青少年広場、向山運動広場、明海広場、明海少年広場
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26年4月1日～平成31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)
平成29年度指定管理料(決算)	148,885千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	161,674千円

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。	施設の点検、修繕を実施するなど、仕様書等に基づき概ね適正に行われている。一方で施設利用者の指導管理が行き届かないことがあり、適切な維持管理業務を行うための指導が必要であった。				
	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。	年齢に応じたスポーツ教室等の自主事業が実施されている。				
	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。	仕様書等のとおり適正に人員配置されており、労働環境は関係法令等が遵守され適正なものとなっている。				
	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。	毎月1回、連絡事項、苦情などに対する対応など、職員等への方針の徹底を図っている。一方で施設や担当者ごとに対応が異なることがあり、指導が必要であった。				
	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。	適正に個人情報を管理している。				
	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	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。	公平性を確保して適正に行われている。				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数や施設稼働率についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成29・30年度を比較)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)
			開館日数	308日	308日	308日	0日
			利用者数				
			a. 市民球場	41,379人	47,728人	39,105人	▲ 8,623人
			b. 市民球技場	33,640人	32,118人	29,590人	▲ 2,528人
			c. 市民庭球場	46,866人	47,888人	44,089人	▲ 3,799人
			d. 市民クラブハウス	21,179人	18,739人	21,597人	2,858人
			e. グリーンスポーツセンター	32,674人	31,796人	26,419人	▲ 5,377人
			f. 万場調整池庭球場	15,345人	14,973人	15,432人	459人
			g. 市民プール	16,828人	15,665人	13,107人	▲ 2,558人
			h. 武道館	89,892人	87,467人	89,357人	1,890人
			i. 豊橋球場	56,485人	74,855人	64,969人	▲ 9,886人
			j. 陸上競技場	55,882人	16,625人	135,747人	119,122人
			k. 硬式庭球場	10,645人	10,829人	10,635人	▲ 194人
l. 軟式庭球場	40,392人	40,816人	40,645人	▲ 171人			
m. 東田球場	22,566人	25,122人	23,139人	▲ 1,983人			
n. 高師緑地青少年広場	38,678人	39,077人	37,050人	▲ 2,027人			
o. 向山運動広場	16,206人	15,964人	17,004人	1,040人			
p. 明海広場	23,765人	22,968人	23,383人	415人			
q. 明海少年広場	7,800人	12,062人	36,300人	24,238人			

状況に関する事項			計	570,222人	554,692人	667,568人	112,876人
			【要因分析】 体育協会創立90周年・法人化40周年に際し、数多くの記念大会を開催した。体育協会主催行事以外の事業についても、施設利用のPR等を積極的に実施し、利用者増を図っている。また、市民庭球場の全面改修時には、工事期間中も利用者増を図るため、工事に支障のないコートを積極的に貸し出すなど対応を実施した。				
	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。	日本を代表する有名選手の指導者を招いた講習会や東三河ジュニアスポーツ勉強会を開催し指導者向けのイベントなど目新しいメニューを組み込み施設紹介を兼ねたPRに努めた。				
	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・便利55.4%、どちらともいえない35.3%、不便・非常に不便2.2% 施設利用：とても利用しやすい・まずまず利用しやすい53.2%、どちらともいえない33.1%、やや利用しづらい・非常に利用しづらい6.4% 職員対応：とてもよい・よい71.22%、どちらともいえない23.0%、不親切・非常に不親切0% ・アンケート結果を分析すると、利用者の満足度はそれほど高いとは言えないので、満足度を高める取り組みが必要である。				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		グラウンド再整備 トンボの更新		トンボ・コートブラシを更新			
		アーチェリー場に夜間照明用屋外電源スイッチの取り付け		スイッチ取付等修繕			
		テニスコート人工芝の傷みがひどい		部分張替修繕			
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。	概ね適切かつ迅速に行われているが、施設や担当者ごとに対応が異なることがあったので、マニュアルに基づいた適切な対応ができるよう指導を行った。					
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。一部マニュアルに基づかない書類処理があり、適切な執行を行うよう指導を行った。				
	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	161,674千円		指定管理事業費	194,258千円
			利用料金収入	31,043千円			
			自主事業収入	3,135千円			
その他収入	5,719千円						
		収支差額		7,313千円			

指定管理者の自己評価	<p>施設の貸出について公平・公正に受付した。</p> <p>自主事業として施設を活用した市民参加型のスポーツ教室を開催することで、市民スポーツの振興を図った。</p> <p>修繕を必要とする箇所は緊急度により修繕を行い、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>スポーツ施設の活用事業として健康スポーツ教室・トップアスリートによる有名選手の市民講習会を開催した。</p>
------------	--

総合評価	<p>施設の老朽化が進む中、施設の点検、修繕を優先度をつけて適切に実施し、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>自主事業として、日本を代表する有名選手の指導者を招いた講習会や東三河ジュニアスポーツ勉強会など指導者向けのイベントを開催するなど、競技者のみならず、指導力向上など市民のスポーツへの関心を高めることができた。</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・トラブル対応の不適切であったことが散見され、その結果利用者満足度が高くならなかったと考えられるため、利用者のニーズに沿った効果的な運営を期待したい。</p>
------	---