

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	屋内プール・アイスアリーナ
所在地	豊橋市神野新田町メノ割1-3
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	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで
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)	128,000千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	128,000千円

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。	仕様書等に基づき適正に行われている。					
	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や大人のスケート・水泳教室、スタジオレッスンなど、事業計画書のとおり幼児からシニアまで幅広い層を対象とした各種教室が実施されている。					
	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。	事業計画書のとおり、適正に人員配置がされており、組織の指示、チェック体制も業務に適した体制が確保されている。また、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。	5月と10月のプール、スケートへの転換期に業務全般についての従事者への定期研修が実施されている。					
	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、個人情報が管理されており、自主事業参加者名簿等の個人情報は鍵付きの書庫に保管されている。職員への周知も徹底し、職員から入職時に誓約書を徴している。					
	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。	非常緊急連絡網や対応マニュアルを作成し、消防署へ計画届出のもと、年2回の避難訓練を実施した。また、職員に普通救命講習を義務付けるなど、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	338日	335日	337日	2日	
			利用者数					
			a. プール	33,421人	32,201人	31,167人	▲ 1,034人	
b. アイススケート			56,242人	56,723人	51,495人	▲ 5,228人		
c. トレーニング室	35,527人	48,328人	49,338人	1,010人				
d. 会議室・役員室	3,574人	4,420人	5,359人	939人				
		【要因分析】 プール：各種水泳大会参加者減により専用利用者が減ったことが要因で利用者数が減った。 スケート：前シーズンは冬季オリンピック開催の影響もあり、利用者が多かったため、結果として30年度の利用者数が減った。 トレーニング室：平成29年度に実施したトレーニング機器の更新によりサービス水準が向上したため、引き続き利用者を伸ばしている。						
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。	プールにおいては、競技用プールの特性を活かした飛び込み練習会をこれまで以上に時間を延長し、実施回数を増やした。スケートにおいては、補助用ソリを導入したことにより、初心者でも安全にご利用いただけた。						

関する事項	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 [スタッフ対応] 大変満足・満足83% 普通16% 不満足1% [清掃状況] 大変満足・満足80% 普通19% 不満足1% [使いやすさ] 大変満足82% 普通16% 使いにくい1% ・施設全般の満足度は大変満足・満足が83%を占め利用者満足度は高いと考える。利用者からの要望について対応可能なものは適宜対応している。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			Bリーグ開催時に駐車場が混雑をしている		主催者と調整を図り、警備員を配置し対応している。	
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。	適切かつ迅速に行われている。				
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。また指定管理業務とその他の業務を区分し適切に経理されている。			
	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	128,000千円	指定管理事業費	250,817千円
			利用料金収入	55,892千円		
			自主事業収入	48,286千円		
			その他収入	23,291千円		
収支差額			4,652千円			
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・警備・清掃」それぞれ適切に管理運営いたしました。スケートにおいて利用者数が減少したが補助ソリを導入したことにより初心者の方にも安全に滑走していただくことが出来、満足度の向上につながった。トレーニング室においては、昨年度のマシンリニューアルから順調に利用者を伸ばしており引き続きショートプログラムの充実を図り利用者満足度の向上と共に利用促進を図りたい。					
総合評価	平成29年度に実施したトレーニングルームのマシンリニューアルから利用者を伸ばしている。老朽化した各種マシンの更新をするほか、日本水泳連盟公認の競技用プールを活用した大会を開催するなど、施設の特性を活かしたハイレベルな環境を提供することができた。また、スケートにおいても初心者用補助ソリを導入するなど、利用者の満足度向上のための努力がみられた。さらには、施設内外で開催される大規模イベントの際に自主的に警備員を配置するなど安全対策を施すなど、指定管理者に求められる効果的な管理運営をすることができた。					