様式1

平成29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日から平成34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28年度指定管理料（決算）	120，176千円
平成29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ており、十分な取組がなされている。
施設利用状況に関	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。	利用者の決定は、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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	338日	338日	335日	▲3日
利用者数				
a. プール	31,057人	33,421人	32,201人	▲ 1,220人
b. アイススケート	58,620人	56,242人	56,723人	481人
c. トレーニング室	33,590人	35,527人	48,328人	12,801人
d. 会議室・役員室	4,062人	3,574人	4,420人	846人

【要因分析】
・トレーニング室：平成29年5月よりトレーニング機器を更新しアピールし来場者が大幅に増加した。
・スケート：整氷時に発生する氷を活用したスライダーや遊具を設置した「キッズエリア」を新設し個人利用の利用者を伸ばした。

施設利用状況に関	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。	トレーニング室において老朽化したトレーニングマシンを更新し、性別、年齢を問わず幅広いニーズに応えた。また、参加しやすいショートレッスンを増設した。スケートでは、初心者用補助ソリを導入し初心者の方でもスケートを楽しんでいただけるよう取り組んだ。

様式1

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。（アンケート結果を数値化して回答）	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78%　普通20%　不満足0% ［使いやすさ」大変満足77%　普通20%　使いにくい1% ・施設全般の満足度は大変満足・満足が81%を占め利用者満足度は高いと考える。アンケートによる要望について対応できるものは対応した。
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容：Bリーグ開催時に駐車場が大変込み合う 対応：主催者、行政を交え対応を協議し、誘導員を配置するなど混雑緩和に取組みした。
	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。	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正に経理されている。
	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	252,872千円
利用料金収入	56,928千円			
自主事業収入	56,427千円			
その他収入	19,877千円			
			収支差額	8,360千円

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。今年度より指定管理期間が更新され新たな取り組みとして新たな取り組みを数多く実施いたしました。特にトレーニングマシンのリニューアルはニーズ、トレンドに配慮したマシン選定を行ったため大幅に利用者を伸ばすことが出来ました。また、プールではスタート台の更新があり、競技用プールとしての特性を活用した大会、イベントを開催し多くの方々にハイレベルな環境を提供することが出来ました。スケートにおいても初心者用補助ソリやキッズスペースを設置し初心者や家族連れにやさしい施設運営を心掛けた。引き続き多くの方に利用してもらえるよう施設PRや自主事業の充実を図ると共に利用者満足度を高められるよう取り組んでいきたいと思います。
総合評価	トレーニングルームのトレーニングマシンリニューアルの際に利用者のニーズ、トレンドに配慮しマシン選定したこと、プールでのスタート台の更新に合わせ、競技用プールとしての特性を活用した大会、イベントを開催しハイレベルな環境を提供することができたこと、スケートにおいても初心者用補助ソリを設置し初心者でも楽しめる施設運営に努めたことなど、来場者に喜ばれる運営をし利用者数を大幅に増やすことができた。さらには、安全対策のために、事務室内の監視カメラを増やすなど、指定管理者に求める効果的な管理と利用者サービスの向上を実施することができた。 引き続き、既存の利用者が飽きないような取組を検討するとともに、新たなサービスや自主事業の展開をすること。また、管理運営にあたっては、施設が開場し10年を越えたため、老朽箇所に適切に対応するなど、来場者の安全安心と清潔の確保に努めて欲しい。