

令和3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	豊橋市神野新田町字メノ割1番地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(0532-51-2866)
令和2年度指定管理料(決算)	122,786千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	130,671千円

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。	子ども能力開発スクールや大人のスケート教室、水泳教室、スタジオレッスンなど、事業計画書のとおり世代や性別を問わず幅広い層を対象とした各種教室が開催されている。				
	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されており、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。				
施設利用状況に関する項目	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2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	334日	287日	334日	47日
			利用者数				
			a. プール	30,034人	20,624人	23,869人	3,245人
			b. アイススケート	46,149人	29,736人	44,327人	14,591人
			c. トレーニングルーム	43,289人	25,206人	32,854人	7,648人
			d. 会議室・役員室等	5,846人	4,405人	6,401人	1,996人
計	125,318人	79,971人	107,451人	27,480人			
		【要因分析】 昨年度と比較し、新型コロナウイルス感染症の影響による時間短縮営業はあったものの、休館はなかったため、昨年度より利用者数は前年度比約134%の増加となった。令和元年度(コロナ前)の水準に近づきつつある。					
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNSを活用し、施設利用状況を配信。混雑緩和に努めた。</li> <li>・ 感染症対策チェックシートを独自に改良し、利用者の負担を軽減した。</li> <li>・ 従来実施していた「短期水泳教室」の内容について小学校水泳授業中止に伴い要望の多い教室を増枠しニーズに応えた。</li> <li>・ 市内小学生を対象とした夏休み期間「プール無料開放」を実施した。</li> </ul>					

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 回答数：721件 施設満足度：大変満足43% 満足42% 普通8% 不満・大変不満0.4% 清掃満足度：大変満足42% 満足39% 普通12% 不満・大変不満0.4% 職員の対応：大変満足52% 満足35% 普通6% 不満・大変不満0.4%			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			水泳競技用設備（バックストロークレτζ）を設置して欲しい		現在のところ対応予定なし	
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。	利用者の苦情等には、迅速かつ丁寧に対応している。				
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。			
	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。	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入は減少したが、概ね収支計画書のおりの実績であり、設備稼働時間の見直しなど、コスト削減にも務めている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	130,671千円	指定管理事業費	233,740千円
			利用料金収入	38,737千円		
			自主事業収入	48,434千円		
その他収入	10,209千円					
		収支差額		-5,689千円		
指定管理者の自己評価	<p>基本協定書、仕様書に基づき「運営」「設備維持管理・警備・清掃」それぞれ適切に実施した。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、トレーニングルーム、プールの個人利用が依然厳しい状況にある。引き続き感染症対策を十分に講じ利用者へ安心して利用してもらいたい。スケートについては冬季オリンピックの影響やソリスペースを再開した効果により令和元年度の水準まで回復することが出来た。</p> <p>利用者アンケートで非常に高い評価をいただいているので、引き続きお客様に気持ちよくご利用いただけるようにスタッフ研修会等を実施し研鑽に努めたい。</p>					
総合評価	<p>令和3年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に実施されている。利用者満足度も85%と高い水準にあり、利用者ニーズに合わせたスポーツ教室の実施等、運営努力によるものと評価できる。</p> <p>施設の維持管理については、老朽化が進む中、施設の点検を実施する中で、異常個所の早期発見、大型修繕の可能性が高い部分についての早期の申告等、利用者の安全面を考慮した維持管理が行われていると評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響が予断を許さない中でも手指消毒や検温、チェックシートの記載など基本的な感染予防対策を確実に実施し、利用者の安全な利用を確保し、利用者数の前年度比増加に繋がった点も評価できる。</p>					