

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	健康スポーツ部スポーツ推進課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

### 1 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市総合体育館外 16 施設				
	所在地	龍ヶ崎市中里 3 丁目 2 番地 1 外				
	関係条例等	龍ヶ崎市都市公園条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市総合運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市運動広場の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則				
	設置目的	龍ヶ崎市スポーツ推進計画では、誰もが健康で楽しめる生涯スポーツ社会の実現を目指しています。同計画の基本施策の一つに「スポーツ施設の整備・充実と有効活用」を掲げ、龍ヶ崎市総合体育館（ニューライフアリーナ龍ヶ崎）をはじめとする様々なスポーツ施設を設置しています。				
利用料金制		非利用料金制 ・ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">一部利用料金制</span> ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	たつのこまちづくりパートナーズ 代表企業 コナミスポーツ株式会社 構成企業 常陽メンテナンス株式会社／東洋グリーン株式会社／ 特定非営利活動法人 クラブ・ドラゴンズ				
	所在地	代表企業 東京都品川区東品川 4 丁目 10 番 1 号				
	事業内容	コナミスポーツ株式会社 スポーツ施設、遊技場施設等の経営 スポーツ教室、カルチャースクール等の経営 等 常陽メンテナンス株式会社 建築物の環境衛生に関する総合管理、電気通信機器、空調設備等の保守 管工事業、土木工事業、道路公園管理 等 東洋グリーン株式会社 公園、緑地、グラウンドの管理 等 特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズ ジュニアからシニアまでの各年代を対象としたスポーツ教室、講座等の実施				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の利用許可及び取り消しに関する事</li> <li>・ 施設及び備品の維持管理に関する事</li> <li>・ 施設の利用料金の徴収に関する事</li> <li>・ スポーツ教室など自主事業の実施に関する事</li> <li>・ 利用者アンケート調査の実施に関する事</li> </ul>				
指 定 期 間		令和2年度～令和6年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
		A	A	A	A	

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

・たつのごアリーナ等で開催されている事業の更なる認知度向上に向けて、HP や SNS 等を活用し、情報発信の強化に努めてもらいたい。  
 ⇒HP、Facebook、Instagram などの SNS を活用し、情報の発信を行いました。また、SNS のフォロー数も 167 人増となりました。

・令和 4 年度に新規オープンしたスポーツサロン北文間については、特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズにより利用促進を図っているが、当初計画の利用人数を大きく下回っているため、引き続き利用者数の増加に努めてもらいたい。  
 ⇒指定管理者の教室等で、北文間体育館やサロン館の有効活用を行いました。今後も、引き続き、誰でも楽しめる、スポーツの提供を図っていきます。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A (R4:A)	24 (R4:24)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 新型コロナウイルス感染症の影響が減少したことにより、コロナ渦前のような、教室の開催、イベント等を実施した。 利用者数は387,168人で、前年度の385,992人から1,176人の増となっている。施設別では、たつのごアリーナが前年度比11,106人増、たつのごフィールドが前年度比5,881人増、たつのごスタジアムが前年度比1,804人減、その他の施設についても概ね利用人数は減少している。 設定した目標値を下回ったが、コロナ渦前の令和元年の数値に近づいている。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるため、次の取り組みが実施された。			
・ウエルカムチケットの配布			
・特定健診受診者への施設無料利用券の配付 利用者数・・・プール91人 (R4:103人)、トレーニング室104人 (R4:94人) 計195人 (R4:197人)			
・スポーツ教室の実施・・・コース型教室 (おとなの卓球教室・子ども向け教室等)・高齢者向け健康教室・都度有料教室 (ヨガ・ボディパンプ・ボディジャム等) 利用者ニーズに合わせ様々な教室を実施。 教室利用者数：R5年度40,914人 (R4:35,854人))			
・イベントの実施・・・祝日における無料特別レッスンの開催 (お客様感謝デー、GW イベント等)、アリーナ利用者を対象に七夕塗り絵、花火、クリスマスカード等をアリーナ内に掲示した。			

- ・プリペイドカードの継続運用・・・購入金額の10%を増額
- ・トレーニングが効率的に取り組めるようトレーニング機器にトレーニング方法の掲示、ストレッチ室に写真でストレッチ方法を掲示している。
- ・利用者の多い夏季期間（7/22～8/31）は休館日を設けず開館することにより、利用者の利便性向上に向けた取り組みを実施。
- ・ボルダリングウォールのホールドを定期的に再設定して課題を変えることにより、利用者の満足度向上に努めている。
- ・月額料金（月会費6,600円）でプログラムを受け放題できる制度として「う・け・ほ」の導入を行った。

③ 来場者が多数見込まれる大会では、龍ヶ岡テニスコート等の駐車場の開放やスタジアムのスコアボード裏の空き地を駐車場にする等、施設を一括して管理しているメリットを活かした柔軟な対応が図られた。

④ 各施設の点検・検査は、仕様書のとおり適切に行っており、不備があった時には毎月の定例会で報告を受け、適宜修繕等を行っている。

フィールドや屋外施設の備品については、備品管理・大会時の備品の準備等、利用者に配慮した管理ができています。また、屋外施設の備品についても定期的に巡回しているため備品の修繕等迅速に対応できています。

フィールド・スタジアムの芝生を冬芝・夏芝と通年を通して緑の芝生の状態を維持しています。

⑤ また、ホームページにQRコードを発行し、施設の掲示物や広報物に添付し利用者の利便性を図っています。ホームページやリーフレットに加え、フェイスブック等のSNSを活用し、イベントや各種教室棟の情報発信も行い、利用者増加に向けた取り組みを実施しています。

(2) 利用者の満足度

① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	20	A (R4:A)	16 (R4:16)
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① アンケートは、「アリーナ個人利用」、「アリーナ団体利用」、「フィールド・スタジアム・屋外施設」、「高砂体育館」、「北文間体育館・スポーツサロン北文間館」の調査対象を分けて実施している。評価は、5点満点中概ね4点程度であり、昨年度と比較しても高い評価を利用者から得られている。
- ② アリーナにご意見BOXを設置し、寄せられた意見に回答を添えて、アリーナ掲示コーナーとプール更衣室付近の2か所に「お褒めの声」、「要望」、「意見」を色分けして見やすく掲示するとともに、2週間ごとに掲示内容を差し替えしている。また寄せられた意見に対して、対応が可能なものについては、迅速に対応し運営への反映がなされており、協議が必要な意見については、スポーツ推進課と適宜協議を行っている。
- ③ 寄せられた意見の反映と同様に、市と指定管理者と協議をし、その都度対応にあたっている。スポーツ推進課へ直接届く苦情等に関しても、迅速な回答を得ている。
- ④ イベント案内・教室の変更等については、ホームページでの掲載のほか、SNS等を活用し迅速な情報発信に努めている。また施設通路の壁に掲示板を設置して利用者の目につくよう掲示され、適切に情報提供がなされている。利用上の注意等についても、適宜、施設内に掲示し、利用者への注意喚起が行われている。

⑤ コナミスポーツ（株）では、コース型教室としておとなの様々な教室や子ども向けの教室等、幅広い年齢の方を対象とした教室を開催している。

また、1回単位で参加できる教室の開催、最新のレスミルズプログラム（グループエクササイズプログラム）の導入により、様々な教室を展開している。また、スタッフにもレスミルズプログラムやボルダリングを体験してもらい、スタッフの質の向上を図っている。

東洋グリーン（株）は、フィールド・スタジアムの芝生について、質の高い状態を常に維持することにより、利用者や大会主催者等からは、他市の施設と比較しても高い評価の声をいただいている。

常陽メンテナンス（株）では、館内の清掃や施設まわりの除草及び備品の点検・修繕等適切に行っており、利用者からの苦情に迅速に対応している。特に屋外施設の除草については、定期的に見回りを行い、広大な施設が常に良好な状態となっており、利用者から高い評価の声をいただいている。

（特非）クラブ・ドラゴンズは、フィールドでの陸上記録会やサッカー大会時の備品の準備や管理の他、新しく開設したスポーツサロン北文間や北文間体育館でスポーツ教室等を開催するなど、利用率向上に向けた施設の運用をしている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点						
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	-----	16						
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など <table border="1" data-bbox="177 965 1118 1256"> <tr> <td data-bbox="177 965 1118 1066">① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。</td> <td data-bbox="1118 965 1222 1256" rowspan="3">20</td> <td data-bbox="1222 965 1350 1256" rowspan="3">A (R4:B)</td> <td data-bbox="1350 965 1487 1256" rowspan="3">16 (R4:12)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="177 1066 1118 1117">② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="177 1117 1118 1256">③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。</td> </tr> </table>	① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。	20	A (R4:B)	16 (R4:12)	② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。	③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。	20	A (R4:B)	16 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。	20				A (R4:B)	16 (R4:12)			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。									
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。									
① JVとしてのメリットを活かして、施設の受付業務やスポーツ教室はコナミスポーツ（株）、公園の除草やアリーナの日常設備点検・清掃などは常陽メンテナンス（株）、フィールドやスタジアムの芝生やグラウンド整備は東洋グリーン（株）、フィールドの備品の管理や屋外施設の管理・屋外のスポーツ教室等は（特非）クラブ・ドラゴンズと、それぞれの得意分野を担当することで、経費削減に努めている。 また、冬季閉館時にはプールにビニールシートを養生、またプール施設のガラス部分に保温シートを貼る等、光熱費削減にむけた取り組みを実施した。 さらに、令和5年度より、サマータイム（7月・8月・9月 8:30～22:00）、ウィンタータイム（12月・1月・2月 9:00～22:00 プールのみ9:00～20:00）を導入し、光熱水費の削減など効率的な施設運営に努めた。 ② 事業計画に基づき適切に予算を執行しており、歳出において、事業費・人件費が、予算を上回るものの、施設維持費が抑えられたことより、黒字経営であった。 ③ 設備の定期保守点検業務や測定・検査業務、機械警備など再委託しているものもあるが、仕様書に定めた適切な水準で行われているとともに、軽微な修繕や指摘等があった場合には速やかに対応している。 また、定期的に館内備品等の整理及び館内消毒の徹底・施設備品のメンテナンスを行っている。屋外施設についても同様に計画的に作業を行うことで、常に良好な状態となっている。									

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
<b>3 【適正性】公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A (R4:A)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 仕様書に基づき適正に職員が配置されており、配置に当たっては、資格を有した責任者の下にスタッフを配置し、適切な対応に努めている。また、地元雇用に積極的に推進し、アルバイトを中心に市内在住者約50名を雇用している。（内、流通経済大学の学生6名）</p> <p>② プールで溺れた人の救助訓練を中心に、プールフロアの安全確認の研修など毎月様々な研修を行っている。また、自衛消防訓練やAED&amp;CPR講習のほか、トレーニング室やスタジアム等での緊急時対応訓練、避難経路の確認、その他接客・接遇研修を行い、職員各自のスキルアップのための取組みがなされている。</p> <p>③ アリーナ施設内で社会福祉協議会が運営する「たつこのカフェ」と販売物品のすみわけを行うなど、良好な関係を構築している。さらに、犯罪のない地域社会づくりへの貢献として、「こども110番の家」の登録をしている。</p> <p>その他、城ノ内小学校と八原小学校の「まち探検（約150名）」や長山中学校、龍ヶ崎中学校、城ノ内中学校、中根台中学校、竜ヶ崎第一高等学校附属中学校の職場体験を受入れ、アリーナ等の見学や受付等の体験及び質問への対応を行った。</p> <p>また、城ノ内中学校の授業「職業人に話を聞く会」に職員を講師として派遣した。</p> <p>教室の参加者と「SDGs企画プロギング」（コース・時間を決めて徒歩等でゴミを集め最終ゴールでゴミの重さを図る競技）を実施し、総合運動公園周辺のゴミ拾いをして地域の環境整備に努めた。</p> <p>閉館日等に市内小学校のプール授業に監視員を2名配置し施設を開放することにより、市の教育施設の効率的な運用に寄与している。</p>			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 個人情報の取り扱いについては、マニュアルに沿った運用をしている。また、随時、研修を行うとともに、運用上の問題がないか確認している。  
コンプライアンスの遵守を強化するため、毎月全職員（アルバイト含む）に研修動画を視聴するように義務付けをしており、年3回全職員（アルバイト含む）に個人情報理解度テストを実施した。
- ② 利用者への不当な差別的取扱いがないよう「お身体の不自由な方の利用基準」を定めるとともに、常時、接客・接客研修を行っている。また、障がい者手帳アプリ「ミライロ ID」を取り入れ、スマホの提示により障がい者減免が適用できる取り組みを開始した。
- ③ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか、日常の事故防止に向け、業務責任者を中心とした施設の日常点検が適切に実施されている。また定期的にボルダリングのホールドの着脱清掃やプール床面のスベリ防止清掃を実施し、けがの予防に努めた。  
職員研修の中で救急救命講習等を実施し、施設内で急病人や怪我人が発生した場合でも即応できる体制を整えている。プール水質については、文部科学省の指針を上回る基準を独自に設定し、厳重に水質管理を行っている。
- ④ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか、各施設において、緊急時連絡網及び危機管理マニュアルが配備されている。また、避難ルートの確認など、利用者の安全に向けての防災対策をとっている。
- ⑤ 事故発生件数については「0件」となっている。また大会開催中の怪我等については、主催者と連携してスムーズな対応を行っている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	77点 (R4:73)	総合評価	A (R4:A)
------	----------------	------	-------------

【総評】

指定管理者である構成企業4社（令和2年度より特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズが参入）が有しているそれぞれのノウハウを活かして、優良な管理運営がなされている。利用者アンケートにおいて、利用者から概ね高い満足度が得られていること等は高く評価できる。また、幅広い年齢層に対応した様々な教室を設けることにより、利用者数の増加や利便性を高める取り組みを行っている。その他、大相撲巡業の開催や新日本プロレスの開催などの協力も高く評価できる。

令和3年度より北文間体育館を新たに開設したが、一般利用者の他に指定管理者（特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズ）によるスポーツ教室等を実施し利用率の向上に努めている。

【改善を要する事項】

・今年度は、プールに関する問い合わせや苦情をいただくケースが、多々あったため、未然に防げるよう、特に注視していただきたい。

・令和4年度に新規オープンしたスポーツサロン北文間については、特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズにより利用促進を図っているが、昨年と比べ、利用人数が増加したが、引き続き利用者数の増加に努めてもらいたい。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
D	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

民間事業者の強みを活かした各種健康・スポーツ講座等を積極的に展開し、令和5年度からは月額料金6,600円でプログラムを受け放題できる制度「う・け・ほ」の導入を行い、利用者ニーズに応じた新たなサービスを即座に展開する等、創意工夫を持って管理運営に取組む姿勢のほか、業務の効率化と光熱水費の削減に取り組む等、良好な管理運営がなされていると評価できる。

アンケート調査を団体・個人別を実施し、かつ施設ごとに調査項目を分ける等、利用者の声に耳を傾ける姿勢と改善意識の高さが垣間見え、アンケート結果においても調査項目ごとの利用者満足度が総じて高く、かつ指定管理期間中に高評価を継続していることから、引き続き取り組んでいただきたい。

一方で、たつのごアリーナのトレーニング施設については、近隣に同種の施設があるため、付加価値の向上や、同種の施設との差別化を図り、さらなる利用者数の増加につなげていただきたい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市総合体育館外16施設
-----	----------------

事業計画の内容

●サービス向上への取組み

スポーツ教室の拡大/ウエルカムチケット・特定健診受診者施設無料券の配布/多言語の館内放送導入/意見箱設置/利用者アンケート/フィールドの無料開放デーの実施など

●自主事業

スポーツ教室の実施/レンタルシューズ・レンタルロッカーの貸出/フィットネスウェア・水着・トレーニングに適したドリンク等の販売/高砂体育館への自動販売機設置

管理施設一覧

- ①総合体育館「たつのこアリーナ」
- ②陸上競技場「たつのこフィールド」(第3種公認競技場(日本陸上競技連盟))
- ③野球場「たつのこスタジアム」、多目的広場1面
- ④高砂体育館
- ⑤北文間体育館
- ⑥小貝川市民運動公園 野球場1面  
多目的広場(ソフトボール場3面)
- ⑦高砂野球場 野球場1面
- ⑧若柴公園 テニスコート3面
- ⑨城南スポーツ公園 テニスコート3面
- ⑩大正堀川運動公園 テニスコート3面、野球場1面、多目的広場1面
- ⑪龍ヶ岡公園 テニスコート8面(内フットサルコート兼用2面)
- ⑫工業団地運動公園 野球場2面
- ⑬北竜台公園 野球場1面、ディスクゴルフ場5ホール
- ⑭横田川運動公園 サッカー場1面
- ⑮羽原川運動公園 サッカー場1面
- ⑯北文間多目的広場 多目的広場(サッカー場1面)
- ⑰スポーツサロン北文間 レクリエーションルーム2室、オープンスペース

【取組み】

スポーツ教室 コース型教室(3ヶ月)・高齢者無料教室・都度有料教室など  
 ・子ども向け教室：ストリートダンススクール・ボルダリング無料親子体験会  
 ・一般向け教室：ニュースポーツ体験会・屋外スポーツ教室等

利用者数 40,914人

ウエルカムチケット 特定健診受診者への施設無料利用券の配付  
 転入者、特定健診受信者へアリーナプール又はトレーニング室の1回無料チケット配布  
 有効期間：1年間 利用者：プール91人(R4：103人)  
 トレーニング室104人(R4：94人)

多言語館内放送 平成26年度から、日本語、英語、中国語、韓国語による館内放送

意見箱設置 平成26年度から、1Fロビー、B1プールロビーに設置  
 寄せられた意見に対して掲示

イベントの実施 市民が参加しやすい祝日を活用し、運動のきっかけづくりとなる特別レッスンやイベントを開催

無料開放デーの開催 たつのこフィールドにおいてオープンフィールドを実施。

実績

運営状況

利用状況

	R元	R2	R3	R4	R5
利用者総数	401,574	271,556	255,544	385,992	387,168
(以下内数)					
たつのこアリーナ	239,797	137,682	117,705	190,660	200,766
内メインアリーナ	52,629	25,571	19,071	36,093	43,277
内サブアリーナ	14,977	10,632	10,639	15,487	14,780
内幼児体育室		238	107	215	269
内多目的室	15,801	11,583	9,622	12,479	14,964
内柔剣道場	34,440	22,678	18,105	25,882	26,744
内プール	75,446	46,209	42,272	72,260	66,355
内トレーニング室	46,504	20,771	17,889	28,244	33,711
たつのこフィールド	43,747	31,930	19,094	44,056	49,937
たつのこスタジアム	14,129	8,085	7,849	14,131	12,327
高砂体育館	13,660	11,013	12,714	12,001	11,452
北文間体育館 スポーツサロン北文間			9,195	13,958	16,836
その他屋外施設	95,471	82,846	88,987	111,186	95,724

※空調設備更新工事：14日全館休館  
 プールボイラー更新工事：12日プール休館  
 コロナワクチン接種：11件

利用料（使用料）  
 収入及び減免の  
 状況

■料金収入実績(円)

H25(直営)	H元	R2	R3	R4	R5
53,834,420	53,541,836	38,304,009	33,411,462	50,012,419	53,262,818

※R5にはコロナワクチン接種会場費、BCリーグ会場費、イースタンリーグ会場費、大相撲会場費・・・2,457,720円を含む。

■R5年度利用料金収入目標値（還元基準額） 67,689,000円

R5年度は、昨年度より利用人数・料金収入は増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響により還元基準額には達していない。

■R5年度減免実績

	H元	R2	R3	R4	R5
件数	220	96	78	167	192
減免額	3,356,450	1,156,334	1,800,408	2,460,101	2,741,034

対象：市や市教育委員会の事業、小・中・高等学校等の大会、スポーツ協会等加盟団体の公式大会等

アンケートの実施状況

利用者アンケート調査の実施状況（11/3～11/30）

	配布	回収	回収率（%）
① アリーナ個人利用	500	299	59.8%
② アリーナ団体利用	60	47	78.3%
③ 屋外施設	50	25	50.0%
④ 高砂体育館	20	8	40.0%
⑤ 北文間体育館	20	8	40.0%
⑥ テニス利用	100	71	71.0%
計	750	458	61.1%

集計結果（数値は、大変良い/良い/普通/悪い/大変悪いを5点から1点に換算した値）

\*（ ）内は前年度実績

①アリーナ個人利用者

受付・フロント 4.27 (4.11)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.38	4.36	4.36	3.98
トレーニング室 4.56 (4.29)	スタッフの			使用方法の表示
	第一印象	対応	指導	
	4.64	4.65	4.53	4.43
プール 4.23 (4.21)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.33	4.34	4.09	4.15
プログラム 4.58 (4.63)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.67	4.71	4.40	4.53
ロッカー・トイレ 4.24 (4.08)	ロッカーの清潔さ	トイレの清潔さ		
	4.21	4.26		

②アリーナ団体利用者

受付・フロント 4.48 (4.23)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.57	4.57	4.51	4.28

施設・備品等 4.56 (4.41)	施設 4.62	備品 4.40	スタッフの対応 4.66
ロッカー・トイレ 4.73 (4.52)	ロッカー・更衣室 の清潔さ 4.72	トイレの 清潔さ 4.74	

③フィールド，スタジアム，屋外施設

受付・フロント 4.50 (4.48)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.32
	第一印象 4.56	対応 4.60	身だしなみ 4.52	
施設・備品 4.38 (3.96)	施設 4.44	備品 4.32		
ロッカー・トイレ 4.08 (4.05)	ロッカー の清潔さ 4.04	トイレの 清潔さ 4.12		

④高砂体育館

受付・フロント 4.60 (4.88)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.50
	第一印象 4.63	対応 4.63	身だしなみ 4.63	
施設・備品 3.81 (3.77)	施設 3.88	備品 3.75		
ロッカー・トイレ 3.63 (3.57)	ロッカー の清潔さ 3.63	トイレの 清潔さ 3.63		

④ 北文間体育館・スポーツサロン北文間館

受付・フロント 4.54 (4.53)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.25
	第一印象 4.63	対応 4.63	身だしなみ 4.63	
施設・備品 4.13	施設 4.13	備品 4.13		

(4.11)		
ロッカー・トイレ 4.38	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ
(4.57)	4.25	4.50

⑤テニス利用

受付・フロント 4.58	スタッフの			案内物や 掲示物について
(4.49)	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.66	4.65	4.62	4.39
施設・備品 3.94	施設	備品	コート	草刈り
(3.92)	4.18	3.93	4.00	3.63

事業費内訳	決 算		予 算	
	収 入		収 入	
	指定管理料	213,289,000	指定管理料	213,289,000
	利用料金	53,262,818	利用料金	67,689,000
	指定事業	2,810,700	指定事業	10,352,000
	幼児一時預りサービス負担金	118,500	幼児一時預りサービス負担金	360,000
	自主事業からの補填	8,719,332	自主事業からの補填	9,373,000
	合計	278,200,350	合計	301,063,000
	支 出		支 出	
	事業費	11,816,515	事業費	10,644,000
	施設管理維持費	116,164,831	施設管理維持費	141,636,636
	人件費	113,294,953	人件費	103,800,000
	その他管理運営費	11,633,110	その他管理運営費	17,613,000
	消費税	25,290,941	消費税	27,369,364
合計	278,200,350	合計	301,063,000	

※自主事業収入は23,333,472円であり、そのうち8,719,332円を補填。