

## 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   | 健康づくり推進部 スポーツ都市推進課    |
| 評価対象期間 | 平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日 |

### I 指定管理の概要

|            |       |   |        |        |        |        |       |
|------------|-------|---|--------|--------|--------|--------|-------|
| 施設概要       | 名称    | 龍ヶ崎市総合体育館外13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<br>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<br>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<br>龍ヶ崎市高砂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（たつのこアリーナ）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;">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<br>代表企業 コナミスポーツ株式会社<br>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   |        |        |        |        |       |
|            | 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<br>スポーツ施設、遊技場施設等の経営<br>スポーツ教室、カルチャースクール等の経営 等<br>常陽メンテナンス株式会社<br>建築物の環境衛生に関する総合管理<br>電気通信機器、空調設備等の保守<br>管工事業、土木工事業、道路公園管理 等<br>東洋グリーン株式会社<br>公園、緑地、グラウンドの管理 等                   |        |        |        |        |       |
| 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    |       | 平成26年度 ～ 令和元年度（6年間）   |        |        |        |        |       |
| 総合評価（年度評価） |       | 平成26年度  | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|            |       | A   | A      | A      | A      | A      | A     |

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

利用者の意見の把握に努め、よりよい管理運営を目指した取り組みを継続してもらいたい。  
 ⇒利用者からの苦情が多かった屋外施設の備品の管理について、見回りを強化し適宜備品の修繕や交換を行った。また、陸上競技に精通しているNPO法人クラブ・ドラゴンズと業務委託契約をし、競技大会等にも支障がないよう事前の備品の準備や適正な備品の管理等利用者に配慮した管理を行っている。  
 コミュニティバスの運行ダイヤの変更を周知し、利用者の増加に結びつけてもらいたい。  
 ⇒新しいコミュニティバスの時刻表を館内に設置し、ポスターを掲示して運行ダイヤの変更について利用者に周知した。

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 |
|--|----|---------|----|
| <b>I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>   | 50 | -----   | 40 |
| <b>(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>   | 30 | A       | 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。  |    |         |    |
| <b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>   |    |         |    |
| <p>① 事業計画に掲載した市民の健康増進に即した年齢・時代にあった教室の開催、イベント等を着実に実施している。特に茨城国体では柔道会場として、館内にのぼり旗（小学生による応援メッセージ）を設置するなど準備から大会当日の会場設営まで大会運営について協力し大会の成功に貢献した。また、たつのこスタジアムでのイースタンリーグ（日本ハムファイターズ vs. 読売ジャイアンツ）やBCリーグ（茨城アストロプラネッツ vs 栃木ゴールデンブレーブス）など野球の大規模大会に対しても大会運営等の協力をし、円滑な運営ができた。</p> <p>利用者数は401,574人で前年度の417,052人から15,478人減少しているが、減少理由としては、茨城国体（柔道）の開催によるたつのこアリーナ等の閉鎖、また、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のためのスポーツ施設全館の閉鎖等による。こうした閉鎖期間を考慮した通年換算で見ると、実質的な利用者は増加している。（通年換算：R元年度449,904人 H30年度437,075人）</p> <p>なお、令和元年度の利用者数の目標である378,000人を大きく上回っている。</p>   |    |         |    |
| <p>② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるため、次の取組みが実施された。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウエルカムチケットの配布                     <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数・・・プール121人 トレーニング室68人 計189人（H30：166人）</li> </ul> </li> <li>・たつのこアリーナ・フィールド・スタジアムの無料開放デーの実施</li> <li>・アリーナ内各施設の時間ごとの混雑状況について、アリーナ入り口に掲示し、利用者の利便性を高めている。</li> <li>・スポーツ教室の充実・・・コース型教室（ヨーガ・アクアビクス等）・高齢者向け健康教室・都度有料教室（ボディパンプ・ボディジャム等）・子ども水泳教室/体操教室・卓球タイムなど、利用者に合わせ様々な教室を実施。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 教室利用者数：R元年度42,541人（H30：47,895人）</li> </ul> </li> <li>・イベントの実施・・・祝日における特別レッスン・成果発表会や体力測定等の開催</li> <li>・プロ野球OB会による野球教室の開催・・・龍ヶ崎市の子どもたちに、一流選手から野球を学ぶ機会を創出した。</li> </ul> |    |         |    |
| <p>③ 国体等来場者が多数見込まれる大会では、たつのこスタジアム周辺敷地や龍ヶ岡テニスコート等の駐車場を開放する等、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。</p>   |    |         |    |

- ④ 各施設の点検・検査を仕様書に定める基準に従い適切に行っている。苦情のあった屋外施設の備品についても施設巡回を増やし壊れたものなど即座に交換している。また、陸上競技に精通している NPO 法人クラブ・ドラゴンズのと業務委託契約によりフィールドその他屋外施設の備品管理や大会時の備品の準備等利用者に配慮した管理を行っている。その他、アリーナ閉鎖期間において、館内の備品等の整理を行った。
- ⑤ 指定管理者独自のホームページを作成し、リアルタイムで施設情報を提供している。また、アリーナ事務所の窓ガラスに、一目でアリーナとわかるよう広告等 POP 装飾を施している。さらに、アリーナ管内の壁にも各スポーツ教室の内容及びインストラクターの紹介を写真入りで掲示し利用者にわかりやすいよう広く周知している。

**(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 | 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、「受付・フロント」や「プログラム（各種教室）」、「トレーニング室」、「プール」、「トイレ・ロッカー」等について行い、個人利用と団体利用とで、調査対象を分けて実施している。結果は、全体的に概ね4点程度であり、利用者から高い満足度が得られていると言える。
- 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、アリーナ掲示板に色分けし見やすく掲示するとともに、寄せられた意見に対して、対応が可能なものについては、迅速に協議を行い、運営への反映がなされている。  
→更衣室の清掃/アメニティの強化 トレーニング室利用（ルール・マナー）について POP を掲示  
大会時の混雑回避（駐車場・下足箱等）のため利用団体との事前打ち合わせの強化
- ③ 寄せられた意見への回答は、アリーナ掲示コーナー及びプール更衣室付近の2か所で掲示をしている。また、直接スポーツ都市推進課に届いたメール等での苦情につい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、通路の壁に掲示板を設置し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。また、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 JVとしてのメリットを運営に活かして、コナミスポーツでは、コース型教室や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の導入によりさまざまな教室を展開している。東洋グリーンはフィールド・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、利用者や大会主催者等から高い評価を受けている。また、常陽メンテナンス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いる。

| 評価基準及び評価のポイント   | 配点 | 評価RANK | 得点 |
|---|----|--------|----|
| <b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>   | 20 | -----  | 16 |
| (1) 指定管理業務に係る経費の低減 など   | 20 | A      | 16 |
| 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。  |    |        |    |
| 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。   |    |        |    |
| 【評価の理由、要因・原因分析】   |    |        |    |
| <p>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、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、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。常陽メンテナンスでは、屋外施設のベンチや得点版の老朽化・防球ネットの破れ等に対して、購入ではなく修繕を施し再利用するなど経費を抑える工夫をしている。</p> <p>また、スケールメリットを活かした本社一括購入（事務用品、プール管理に伴う薬品、トイレトーパーや管球品など）、アリーナにおける夏季のエアコン使用における設定温度の遵守等の取組みも行っている。</p> <p>② 事業計画に基づき適切に予算を執行しているが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止により市のスポーツ施設全館を閉鎖したため収入の部では施設及び教室などの利用料金が減少し、歳出の部では水光熱費・委託料等が減少している。</p> <p>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、指摘等があった場合には速やかに対応している。</p> |    |        |    |

| 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 | -----  | 24 |
| (1) 施設の管理運営の実施状況 など   | 15 | A      | 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いる。また、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、地元雇用を積極的に推進し、アルバイトを中心に約60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講習の他、トレーニング室やスタジアム等での緊急時対応訓練、新しく設置したマンホールトイレ使用方法の確認、その他接客・接客研修を行い、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 市のイベントへの職員派遣・協賛品提供の協力、龍ヶ岡公園でのイベント開催時における駐車場の提供等、市の事業に対して積極的に協力いただいている。また、アリーナ施設内の社会福祉協議会が運営する「たつこのカフェ」と販売</p> |    |        |    |

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。

**(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など**

|                                    |    |   |    |
|------------------------------------|----|---|----|
| ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。 | 15 | A | 12 |
| 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、運用上の問題はないかを確認している。
- 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、接客・接遇・研修を行っている。
- 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、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。
- 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、職員の管理の死角等、危険箇所には注意喚起POP・サインの掲示等を行い、利用者の安全を確保している。
- ⑤ 大会開催中の事故や怪我等については、主催者と連携してスムーズな対応を行っている。11月には75歳男性が低血糖のためプールサイドで転倒し救急車を要請し対応したがその後特段の問題はなかった。

| 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】**

|             |            |             |          |
|-------------|------------|-------------|----------|
| <b>合計得点</b> | <b>80点</b> | <b>総合評価</b> | <b>A</b> |
|-------------|------------|-------------|----------|

**[総評]**

指定管理者である構成企業3社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。特に利用者数が目標数を上回ったこと(実績数:401,574人,目標数:378,000人,目標到達度106%)や、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、茨城国体の柔道会場として前年度のリハーサル大会等準備から大会当日の会場設営・大会運営までの協力支援は高く評価できる。

#### [改善を要する事項]

- ・龍ヶ岡テニスコートの改修工事として6面のハードコートを手芝のコートに改修し、コートの一部はフットサル兼用とした。また、6面のコートに夜間照明を設置したため稼働率の向上を図ること。
- ・大型テントの使用後の収納がばらばらになってしまい、毎回テントの立ち上げが大変になっているためテントの使用団体には使用前と同じように収納するよう注意喚起をすること。
- ・台風等の事前対策として屋内施設については対策を講じているが、屋外施設についてもトイレ・物置の移設等事前の対策を講じ被害を最小限度に抑えること。また、翌日の見回りを強化すること。

|   | 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】

茨城国体開催に伴う休館及び新型コロナウイルス感染症対策により、通常の施設利用が出来ない期間があったことから、利用者数は減少しているものの、通年換算値では目標値を上回っているほか、利用者満足度が高いなど、総じて良好な運営が行われていると評価できる。

引き続き、総合体育館で行う屋内での新規事業を増やすほか、たつのこフィールドでの教室数を増やすなど、屋外での事業の強化も行い、利用者数増加や利用者満足度の向上に向けて取り組んでいきたい。

また、令和元年度に龍ヶ岡公園内のテニスコートを改修して人工芝生化したことにより、フットサルでの利用も可能となったほか、照明設備を新たに設置し、夜間利用も可能となったことから、利用率を高める取組を積極的に行うなど、引き続き、より良い管理運営を目指して取り組んでいきたい。

このほか、新型コロナウイルス感染症対策として、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を検討し、利用者が安心して施設を利用できるよう工夫して取り組んでいきたい。

管理運営実績データ

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p> | <p>龍ヶ崎市総合体育館外 13 施設</p> <p>サービス向上への取り組み</p> <p>スポーツ教室の拡大/開館日数の増加/ウエルカムチケットの導入/多言語の館内放送導入/意見箱設置/利用者アンケート/アリーナ・フィールド・スタジアムの無料開放デーの実施など</p> <p>自主事業</p> <p>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</p>  |
| <p>実績</p> <p>運営状況</p>     | <p>I 管理施設一覧</p> <p>①総合体育館「たつのこアリーナ」</p> <p>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))</p> <p>③野球場「たつのこスタジアム」, 多目的広場1面</p> <p>④高砂体育館</p> <p>⑤小貝川市民運動公園 多目的広場(ゲートボール場1面), 野球場1面<br/>多目的広場(ソフトボール3面, サッカー場2面)</p> <p>⑥高砂運動広場 野球場1面</p> <p>⑦若柴公園 テニスコート3面</p> <p>⑧城南スポーツ公園 テニスコート3面</p> <p>⑨大正堀川運動公園 テニスコート3面, 野球場1面, サッカー場1面</p> <p>⑩龍ヶ岡公園 テニスコート8面</p> <p>⑪工業団地運動公園 野球場2面</p> <p>⑫北竜台公園 野球場1面, ディスクゴルフ場5ホール</p> <p>⑬横田川運動公園 サッカー場1面</p> <p>⑭羽原川運動公園 サッカー場1面</p> <p>取り組み</p> <p>スポーツ教室 コース型教室(3ヶ月・1ヶ月)・高齢者無料教室・都度有料教室など<br/>H30よりテニスタイムの導入/子ども向け体操教室の実施<br/>利用者数 42,541人</p> <p>開館日の増加 7/13(月)~8/31(月)は月曜日もアリーナを開館し, 7日増</p> <p>ウエルカムチケット 転入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<br/>有効期間:1年間 利用者:プール121人 トレーニング室68人</p> <p>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</p> <p>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<br/>寄せられた意見に対して月毎に掲示</p> <p>イベントの実施 祝日における特別レッスン・成果発表会や体力測定等の開催</p> <p>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・オープンウォーキングを月1回以上開催。たつのこスタジアムにおいても無料開放デーを実施</p> |

利用状況

|           | H26     | H27     | H28                                | H29                                | H30                                | R 元                                 |
|-----------|---------|---------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| 利用者総数     | 416,831 | 442,928 | 416,148<br>※通年換算436,962            | 436,383<br>※通年換算441,041            | 417,052<br>※通年換算437,075            | 401,574<br>※通年換算449,904             |
| (以下内数)    |         |         |                                    |                                    |                                    |                                     |
| たつのこアリーナ  | 243,836 | 261,603 | 260,324                            | 270,733<br>※通年換算275,391            | 257,935<br>※通年換算274,063            | 239,797<br>※通年換算267,720             |
| 内メインアリーナ  | 53,961  | 59,240  | 56,233                             | 62,036                             | 50,111<br>※月平均5,275<br>※通年換算63,300 | 52,629<br>※月平均5,012<br>※通年換算60,144  |
| 内サブアリーナ   | 17,405  | 17,163  | 16,027                             | 14,002<br>※月平均1,555<br>※通年換算18,660 | 18,435                             | 14,977<br>※月平均1,426<br>※通年換算17,112  |
| 内多目的室     | 10,861  | 11,659  | 13,143                             | 15,292                             | 17,103                             | 15,801<br>※月平均1,505<br>※通年換算18,060  |
| 内柔剣道場     | 33,744  | 36,046  | 34,278                             | 35,256                             | 32,317<br>※月平均2,938<br>※通年換算35,256 | 34,440<br>※月平均3,280<br>※通年換算39,360  |
| 内プール      | 85,985  | 88,600  | 90,286                             | 89,650                             | 86,650                             | 75,446<br>※月平均6,859<br>※通年換算82,308  |
| 内トレーニング室  | 41,880  | 48,895  | 50,357                             | 54,497                             | 53,319                             | 46,504<br>※月平均4,228<br>※通年換算50,736  |
| たつのこフィールド | 53,167  | 58,294  | 29,154<br>※月平均4,164<br>※通年換算49,968 | 42,295                             | 52,167                             | 43,747<br>※月平均3,977<br>※通年換算47,724  |
| たつのこスタジアム | 19,241  | 13,182  | 18,496                             | 16,573                             | 12,931                             | 14,129<br>※月平均1,284<br>※通年換算15,408  |
| 高砂体育館     | 13,302  | 15,116  | 15,669                             | 15,199                             | 11,681<br>※月平均1,298<br>※通年換算15,576 | 13,660<br>※月平均1,242<br>※通年換算14,904  |
| その他屋外施設   | 87,555  | 94,733  | 94,789                             | 91,583                             | 82,338                             | 95,471<br>※月平均8,679<br>※通年換算104,148 |



○休場履歴：

R元.9.24~R元.10.13まで・・・茨城国体開催によるたつこのアリーナ等の休館

R2.3.6~R2.3.31まで・・・・・・・・・・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全施設休館

たつこのアリーナ メインアリーナ・サブアリーナ・多目的室・柔剣道場（稼働月10.5月）

プール・トレーニング室（稼働月11月）

たつこのフィールド たつこのスタジアム 高砂体育館 その他屋外施設（稼働月11月）

※ 休場履歴のあるものについては、月平均・通年換算の人数を記入しています。

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)    | H26        | H27        | H28        | H29        | H30        | R元         |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 53,834,420 | 58,000,641 | 61,498,820 | 59,531,473 | 59,755,421 | 59,426,620 | 53,541,836 |

■R元年度利用料金収入目標値（還元基準額） 57,307,759円

R元年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のための休館等により還元基準額には達していない。

■R元年度減免実績

減免件数：R元年度は220件

市や市教育委員会の事業等

小・中・高等学校等の大会

体育協会等加盟団体の公式大会等

減 免 額：3,356,450円

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（11/1~11/22）

|           | 配布    | 回収  | 回収率（%） |
|-----------|-------|-----|--------|
| ①アリーナ個人利用 | 800   | 599 | 74.9%  |
| ②アリーナ団体利用 | 60    | 43  | 71.7%  |
| ③屋外施設     | 50    | 28  | 56.0%  |
| ④高砂体育館    | 20    | 9   | 45.0%  |
| ⑤テニス利用    | 70    | 15  | 21.4%  |
| 計         | 1,000 | 617 | 69.4%  |

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<br>4.11<br>(4.13)  | スタッフの    |         |       | 案内物や<br>掲示物について |
|                            | 第一印象     | 対応      | 身だしなみ |                 |
|                            | 4.25     | 4.25    | 4.21  | 3.74            |
| トレーニング室<br>4.09<br>(4.24)  | スタッフの    |         |       | 使用方法の表示         |
|                            | 第一印象     | 対応      | 指導    |                 |
|                            | 4.25     | 4.25    | 4.11  | 3.75            |
| プール<br>3.82<br>(4.07)      | スタッフの    |         | 教室の数  | 清潔さ             |
|                            | 第一印象     | 対応      |       |                 |
|                            | 4.07     | 4.06    | 3.58  | 3.57            |
| プログラム<br>4.18.<br>(4.34)   | スタッフの    |         | 教室の数  | 清潔さ             |
|                            | 第一印象     | 対応      |       |                 |
|                            | 4.41     | 4.40    | 3.52  | 3.91            |
| ロッカー・トイレ<br>4.37<br>(4.11) | ロッカーの清潔さ | トイレの清潔さ |       |                 |
|                            | 4.36     | 4.38    |       |                 |

①アリーナ団体利用者

|                            |                  |             |         |                 |
|----------------------------|------------------|-------------|---------|-----------------|
| 受付・フロント<br>4.38<br>(4.30)  | スタッフの            |             |         | 案内物や<br>掲示物について |
|                            | 第一印象             | 対応          | 身だしなみ   |                 |
|                            | 4.49             | 4.42        | 4.56    | 4.05            |
| 施設・備品等<br>4.34<br>(4.44)   | 施設               | 備品          | スタッフの対応 |                 |
|                            | 4.47             | 4.12        | 4.44    |                 |
| ロッカー・トイレ<br>4.42<br>(4.39) | ロッカー・更衣室<br>の清潔さ | トイレの<br>清潔さ |         |                 |
|                            | 4.42             | 4.42        |         |                 |

③フィールド、スタジアム、屋外施設

| 受付・フロント<br>4.30<br>(4.47)  | スタッフの        |             |       | 案内物や<br>掲示物について |
|----------------------------|--------------|-------------|-------|-----------------|
|                            | 第一印象         | 対応          | 身だしなみ |                 |
|                            | 4.43         | 4.43        | 4.39  | 3.93            |
| 施設・備品<br>4.06<br>(3.95)    | 施設           | 備品          |       |                 |
|                            | 4.11         | 4.0         |       |                 |
| ロッカー・トイレ<br>3.79<br>(4.16) | ロッカー<br>の清潔さ | トイレの<br>清潔さ |       |                 |
|                            | 3.89         | 3.68        |       |                 |

④高砂体育館

| 受付・フロント<br>4.39<br>(4.56)  | スタッフの        |             |       | 案内物や<br>掲示物について |
|----------------------------|--------------|-------------|-------|-----------------|
|                            | 第一印象         | 対応          | 身だしなみ |                 |
|                            | 4.56         | 4.56        | 4.56  | 3.89            |
| 施設・備品<br>3.06<br>(4.14)    | 施設           | 備品          |       |                 |
|                            | 3.33         | 2.78        |       |                 |
| ロッカー・トイレ<br>3.33<br>(3.93) | ロッカー<br>の清潔さ | トイレの<br>清潔さ |       |                 |
|                            | 3.44         | 3.22        |       |                 |

⑤テニス利用

| 受付・フロント<br>4.03<br>(4.38) | スタッフの |      |       | 案内物や<br>掲示物について |
|---------------------------|-------|------|-------|-----------------|
|                           | 第一印象  | 対応   | 身だしなみ |                 |
|                           | 4.13  | 4.13 | 4.07  | 3.80            |
| 施設・備品<br>3.27<br>(3.69)   | 施設    | 備品   | コート   | 草刈り             |
|                           | 3.13  | 3.33 | 3.13  | 3.47            |

|       | 決 算      |             | 予 算      |         |
|-------|----------|-------------|----------|---------|
|       | 収 入 円    |             | 収 入 千円   |         |
| 事業費内訳 | 指定管理料    | 198,264,944 | 指定管理料    | 196,446 |
|       | 利用料金     | 53,541,836  | 利用料金     | 56,782  |
|       | 指定事業収入   | 7,361,615   | 指定事業収入   | 12,500  |
|       | 合計       | 259,168,395 | 合計       | 265,728 |
|       | 支 出      |             | 支 出      |         |
|       | 人件費      | 106,701,014 | 人件費      | 108,368 |
|       | 事業費      | 2,998,274   | 事業費      | 6,500   |
|       | 管理費      | 104,995,091 | 管理費      | 121,551 |
|       | 事務費      | 12,577,267  | 事務費      | 12,070  |
|       | 本社管理費    | 17,121,720  | 本社管理費    | 17,233  |
|       | その他（還元金） | 0           | その他（還元金） | 6       |
|       | 合計       | 244,393,366 | 合計       | 265,728 |