

令和5年度事業報告書

公の施設名称	岡崎市龍北総合運動場
施設の設置目的、 役割	市民の誰もが、それぞれのライフスタイルやライフステージに合わせて、継続的にスポーツに親しめるよう総合運動場を整備し、市民一人一人の健やかな体力づくり、精神的な充実、地域コミュニティの活性化を目指す施設。
施設の所在地	岡崎市真伝町亀山 12-2
施設規模	敷地面積：208,311 m ² （登記面積） 建物面積：1,335.77 m ²
指定管理者	名 称：龍北スポーツサポート株式会社 所在地：岡崎市日名中町 6-1 代表者：澄川弘人
指定期間	令和2年7月5日～令和17年3月31日

1 事業の実施状況

(1) 実施状況

龍北総合運動場 施設運営及び維持管理業務

施設の運営業務実施	陸上競技場、野球場、サッカー・ラグビー場、テニスコート、アーチェリー場、多目的運動場（2023年4月1日～2023年8月31日まで緑化改良工事のため閉場）、クラブハウス軽運動室の運営業務を実施。
年間利用調整の実施	令和6年度の年間利用調整を2023年12月に実施。 利用調整要綱に基づいて対象の24団体にたいし優先利用の調整を実施。
施設利用者仮予約抽選会の実施	2023年6月18日 令和5年下期分、2024年1月13日 令和6年上期分の予約抽選会を実施。
大会等での備品貸出対応	大会・イベント等の開催にあたり、利用団体との事前打ち合わせの上備品貸出数の調整をおこない、備品貸出及び返却の管理を実施。
施設の維持管理業務実施	施設設備保守点検計画・清掃作業基準書に基づいて施設の維持管理業務を実施
駐車場・駐輪場の運営	大規模な大会・イベント開催時に野球場及び多目的運動場を臨時駐車場として利用し安全な運営を実施。
防災訓練・AED講習会実施	2023年10月18日 岡崎市中消防署より2名の講師を派遣していただき心臓マッサージとAED操作の実技訓練を実施。
提案事業実施	5月7日 第1回100Kmリレーマラソン in 龍北、7月9日 夏のスポーツまつり、11月19日龍北ディスタンス、1月28日冬のスポーツまつり、3月31日春のスポーツまつりを実施。

(2) 事業実施に対する自己評価

7施設においての利用者対応、施設運営、維持管理は問題なく実施できた。

各大会では主催者との事前ミーティングをおこないコミュニケーション強化を図ることにより円滑に大会運営ができるようサポートし2000人規模の大きな大会も安全に開催する事ができた。

各施設で常に利用者の声を収集し利用者目線での改善に取り組み、できる事は早期に実行し快適に利用していただく様スタッフ全員で対応を行った。

大規模な大会・イベントを開催する際、駐車場の不足や帰路に発生する施設内渋滞の課題はあるが主催者と協力し安全に配慮して運営することができた。

今後も利用者に快適で安心、安全な施設運営を実行する。

2 施設の利用状況

(1) 利用状況

施設名	利用件数	利用者数	利用率	稼働率
陸上競技場	242	101,737	99.7%	93.4%
アーチェリー場	28	1,398	54.7%	28.6%
野球場	175	11,111	50.8%	39.5%
サッカー・ラグビー場	370	30,352	90.9%	67.4%
多目的運動場	80	4,984	46.6%	37.9%
テニスコート	6003	36,163	97.1%	55.0%
軽運動室	1328	15,181	89.0%	69.9%
合計	8,226	200,926	77.4%	56.9%

(2) 利用状況に対する自己評価

全体的には非常に良い利用状況となっており利用件数・利用者とも前年を大きく上回る状況、コロナ禍の影響は全くなくなり団体利用、個人利用とも伸長している。

利用件数が全体で 390 件程度増加したことに伴い、利用者数も 2 万人程増加した、多目的運動場の緑化改良工事のため、利用率・稼働率は前年度並みになっているものの集客の多い陸上競技場やサッカー・ラグビー場で大規模な大会やイベントが活発に開催されたことにより利用者数は 20 万人を超える状況。

テニスコートの利用状況も堅調に推移しており、市民のスポーツ参加の機会提供に寄与している。課題としては各施設の平日の利用率アップとアーチェリー場の利用件数のアップ、既存の利用者に留まらず SNS 等を活用し施設の告知に努めていく。

事業計画書の目標数値はクリアしている状況。

3 収支状況

(1) 収支状況

	項目	内 訳	決算額（円）
収 入	指定管理料収入		27,968,204
	利用料金収入	施設利用料	22,626,896
	事業収入		20,866,203
	その他収入	自動販売機、売店等に関する収入	2,816,929
収入 計			74,278,232
支 出	直接管理運営費	直接人件費、 その他経費	37,707,000 2,977,646
	（うち修繕費）	※精算項目	
	事業費	事業に係る経費	13,360,000
	その他	本部経費、当期剰余金等	20,233,586
支出 計			74,278,232
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

利用料金収入は陸上競技場、サッカー・ラグビー場の利用率増に伴い前年比103.3%、年度計画比は171.0%と非常に好調な状況。

大会・イベントが計画通り実施運営できたことが要因。

各種団体と連携強化し利用率向上に取り組み陸上競技場、野球場、サッカー・ラグビー場の利用促進に努めた結果占用利用料は年間累計で¥19,904千円、個人利用料を合わせ利用料の総額は¥22,627千円の結果となった。

事業収入では教室事業の受講率が高く、また継続率も高いため今後も岡崎市民の方々の健康増進に貢献できるよう努めていく。事業収入としては前年比113.6%年度計画比は288.3%の状況。

岡崎市様との契約によるプロフィットシェアリングは令和4年度分¥2,977,646の納付を実施。

施設経費面では自主事業の告知事業や消耗品経費が増加したが利用者の安全に対して必要不可欠な経費であり削減が困難ではある。引き続き利用者の快適で安全・安心を念頭に対応していく。

4 自主事業

(1) 令和5年度開催教室内容

会場	教室名	曜日	4-6計		7-9計		10-12計		1-3計		4-3計		備考
			回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	
軽運動室	体リセットヨガ	月	10	55	10	42	10	63	10	49	40	209	5.2
	エアロビクス(初級)	月	10	125	10	118	10	114	10	108	40	465	11.6
	ズンパ&ストレッチ	月	10	137	10	106	10	123	10	144	40	510	12.8
	のびのびストレッチ&コアトレ	月	10	65	10	76	10	77	10	70	40	288	7.2
	キッズエクササイズ(月)	月	10	31	10	42	10	38	10	54	40	165	4.1
	リフレッシュヨガ(月)	月	10	96	10	105	10	106	10	99	40	406	10.2
	リラックスヨガ(月)	月	10	128	10	107	10	86	10	103	40	424	10.6
	はじめてのヨガ	火	10	136	10	136	10	136	10	138	40	546	13.7
	はじめてのフラダンス	火	10	97	10	87	10	110	10	94	40	388	9.7
	リフレッシュヨガ(火)	火	10	75	10	66	10	68	10	76	40	285	7.1
	るんるんチアダンス	火	10	73	10	72	10	76	10	79	40	300	7.5
	エアロビクス	火	10	116	10	102	10	110	10	98	40	426	10.7
	リラックス骨盤底筋ピラティス	木	10	111	0	0	10	81	10	99	30	291	9.7
	アクティブ骨盤底筋ピラティス	木	10	91	0	0	10	80	10	88	30	259	8.6
	ストレッチと優しいヨガ	木	10	24	10	27	10	43	10	36	40	130	3.3
	キッズエクササイズ(木)	木	10	37	10	49	10	77	10	75	40	238	6.0
	エンジョイエアロ	木	10	88	10	63	10	74	10	145	40	370	9.3
	パワフルデトックスヨガ	木	10	71	10	87	10	89	10	101	40	348	8.7
	親子運動あそび	金	10	27	10	44	10	56	10	59	40	186	4.7
	わくわくキッズダンス(年中～年長)	金	9	86	10	72	10	90	10	100	39	348	8.9
	リラックスヨガ(金)	金	10	191	10	163	10	173	10	142	40	669	16.7
	シェイプアップヨガ	土	10	145	10	130	10	142	10	126	40	543	13.6
	ダイエットエアロ	土	10	115	10	101	10	95	10	116	40	427	10.7
陸上競技場	フォーム改善教室	火	10	111	8	67	10	92	10	101	38	371	9.8
	かけっこ教室(小1～小3/火)	火	10	299	10	326	10	313	10	364	40	1,302	32.6
	エクササイズ&ランニング	火	8	57	9	76	11	152	10	77	38	362	9.5
	陸上教室(小4～小6/火)	火	10	175	10	176	10	192	10	233	40	776	19.4
	エクササイズ&ウォーキング	木	10	128	9	92	10	145	10	135	39	500	12.8
	かけっこ教室(園児/木)	木	10	130	10	174	10	208	10	216	40	728	18.2
	かけっこ教室(小1～小3/木)	木	10	337	10	325	10	345	10	347	40	1,354	33.9
	陸上教室(小4～小6/木)	木	10	288	10	302	10	286	10	266	40	1,142	28.6
	かけっこ教室(園児/金)	金	10	57	0	0	10	0	10	0	30	57	1.9
	マラソン教室	金	7	115	9	134	10	114	10	168	36	531	14.8
テニスコート	龍北テニススクール	月～土 (水除く)	173	728	206	734	224	768	202	697	805	2,927	3.6
合計			497	4,545	501	4,201	555	4,722	532	4,803	2,085	18,271	

(2) 自主事業に対する自己評価

教室の開講数について、軽運動室で23講座、陸上競技場では10講座、テニススクール8クラス21講座、合計54講座を開講。

受講者ニーズを的確に収集し新規教室を展開できた事と岡崎市民の方のスポーツ、健康に対する関心が高い事が受講参加者増に繋がっている。

(受講参加者延べ人数前年 17,440 名から 18,271 名)

より多くの市民の方にスポーツを楽しむ機会を提供できたものと感じている。

今後も継続的にニーズを把握し新しい教室の運営に取り組んでいく。

5 利用者アンケート結果

(1) 実施概要

対象	実施期間	アンケート実施方法
施設利用者	3月2日～3月31日	WEB アンケート
回答数	年齢層	市外・市内比
173 件	10代～70代	70：30

今回より初めて OR コード読み取りによる WEB アンケート形式を採用

良かった点

紙の節約、回答の記入漏れ防止、集計が簡易、施設利用者以外の意見も反映

反省点

回答数の伸び悩み、高齢者のデジタルアレルギー

(2) アンケート結果概要

【施設設備にたいする評価】

・良い評価

施設は綺麗で使いやすい、駐車場が広く利用しやすい、等概ね良い評価がある。

・ご意見・ご要望

サッカー・ラグビー場に照明設備をつけて欲しい、全体的に日陰が少ないので休憩所の設置希望、トイレの水流が悪い(少ない)、夜間の照明が暗いのもっと明るくしてほしい、テニスコートの青色チップが衣服について汚れてしまう、テニスコートのフェンスを高くしてほしい、テニスコートの審判台の近くに水筒やペットボトルのおけるテーブルの設置希望。等々

【施設利用に対する評価】

・良い評価

設備が整っていて非常に使いやすい、自宅から近いので利用するのに便利、いろいろな教室があり運動する気持ちを上げてくれる。

・ご意見・ご要望

大きな大会があると施設や駐車場が占領されてしまい一般の利用者が迷惑している、テニスコートのキャンセルタイミングが直前過ぎるため改善してほしい、軽運動室の予約をネット予約にしてほしい、キャッシュレス決済に対応希望、岡崎市民は使用料を無料にしてほしい。等々

【施設スタッフに対する評価】

・良い評価

スタッフさんがいつも親切で優しいです、丁寧に案内していただきました、利用料の説明も明るく接してくれました、いつも笑顔で対応してくれてありがとう 等、9割以上

は好意的な評価をいただいています。

- ご意見・ご要望

陸上競技場の利用マナーがわかりづらい、一人に対応することが多くフロントが混み合うことがある 等々

【その他ご意見と評価】

利用者マナーが悪く他の利用者が迷惑している、休場日も駐車場を開放してほしい、駐車場が混雑して利用できないことがあった、犬の散歩している方の中に放し飼いをしている人がいる注意してほしい、飲食物の販売をしてほしい 等々

(3) アンケート結果に対する自己評価

- スタッフの対応については90%程度、施設については70%~90%が「満足」「やや満足」と回答しており、おおむね良い評価をいただいているが、常に改善を心掛けて利用者が使いやすく親しみやすい施設運営に努めていく。

申し込み方法や施設案内については予約システムの活用や HP などでの案内の改善を電話お問い合わせに丁寧に答えるなどで対応していく。

設備の改修を伴うご要望については関係部署と協議しながら改善に努めていく、また運用の改善や運営の効率化で対応可能のご要望については即座に対応するよう気を配っていく。ご要望を全て取り入れることは困難であるが利用者の満足度向上のため継続的に業務に取り組んでいく。

6 その他自己評価

(1) 利用者へのサービスに対する自己評価

大会、イベント、定期教室、一般利用抽選会等の情報等を速やかに HP 等で公開、周知徹底し利用者の方にご不便をかける事なく対応できた。

また利用者からのお申し出に対し快適に利用していただくため出来る限りの対応をおこなった。スタッフ全員が明るく親切丁寧な接客対応を常に心がけると同時に利用者の方の的確なアドバイス、サービスを実行する事ができた。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

利用者の方々の満足度を高める為、特に大会主催者の方々とのコミュニケーションを強化する為の事前ミーティングを実行しニーズの把握と情報を収集し要望に応えられる運営を行う事ができた。

スタッフ全員にも情報の共有化を行ない、当日のスムーズな運営を実現できた。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

日時	場所	内容	対応
5月28日	スタジアム受付	11:30 入電「テニスコートからの音がうるさい。大会やイベントの開催数を考えろ。多すぎる」	電話にてご意見を拝聴
6月18日	陸上競技場受付	20:55 入電「テニス場付近での人の声がうるさい」	謝罪し現状確認を実施、閉場前のタイミングであったため1, 2 番コートのみ個人利用も終了しており特に問題なしと判断
9月1日	ジョギングコース	ジョギングコースでタバコを吸っていたら別の利用者に注意された、施設内に禁煙の表示が少なくわかりづらく恥をかいた。わかりやすく看板を設置しろ	ご本人が来場、施設内禁煙の看板を設置したことを説明し納得していただく。
1月19日	スポーツ振興課	犬の散歩をしている人で放し飼いをしている人がいる注意しても聞く耳をもたないので施設で対応してほしい	スポーツ振興課と相談し岡崎市動物総合センターアニモで犬の放し飼い禁止看板を調達し施設内4箇所に設置
3月20日	第二駐車場	泥酔者が意識不明状態のため救急車を要請救急搬送されたあと自家用車が放置された	新年度に入り解決済
3月24日	スタジアム受付	8:45 入電。 「テニス場からの音がうるさい。せっかくの休日なのに朝からうるさい。何とかしてくれ。」	当日はテニスコート使用前で陸上競技場で大会を開催中、電話対応

受付、電話、でのクレーム、お申し出対応については内容の事実確認を含む情報収集を即座に行い迅速に対応をおこなった。継続的にお申し出のある案件もあるが粘り強く対応をしていく。上記内容とは別に大会開催中の怪我等で計8件救急車を要請する事故が発生したがいずれも迅速に対応し大事には至っていない状況。

苦情、ご意見の内容については速やかにスタッフ全員に共有を行っており、今後とも勉強会等を実施し適切なクレーム対応が行えるような体制を構築していく。