

令和6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(令和6年12月～令和7年2月まで第3種陸上競技場検定に向け改修工事期間利用休止)、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、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7年度の年間利用調整を2024年12月に実施。 利用調整要綱に基づいて対象の25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	2024年7月21日 令和6年下期分、2025年1月18日 令和7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。陸上競技場において令和7年2月24日第3種陸上競技場検定を実施、令和7年3月更新完了。
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	2025年3月26日 地震発生を想定した避難誘導訓練と心臓マッサージ及びAED操作の実技訓練を実施。
提案事業実施	6月16日 第2回100Kmリレーマラソン in 龍北、8月18日夏のスポーツまつり、12月1日冬のスポーツまつり、3月16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

	利用件数	利用者数	利用率	稼働率
陸上競技場	226	96,222	83.5%	75.7%
アーチェリー場	35	2,053	51.9%	27.9%
野球場	173	11,596	51.3%	41.5%
サッカー・ラグビー場	378	33,757	93.2%	69.4%
多目的運動場	131	9,629	44.8%	38.8%
テニスコート	6099	38,443	98.7%	58.8%
軽運動室	1415	20,165	96.4%	75.5%
合計	8,457	211,865	74.4%	58.1%

(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、団体利用、個人利用とも伸長している。

利用件数が全体で231件程度増加したことに伴い、利用者数も1.4万人程増加した、陸上競技場が検定改修工事のため3か月利用休止になったことが影響し利用率・稼働率は前年度並みになっているものの集客の多いテニスコートやサッカー・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。

各施設とも利用状況は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		28,585,757
	利用料金収入	施設利用料	22,614,006
	事業収入		25,795,530
	その他収入	自動販売機、売店等に関する収入	3,373,281
収入 計			80,368,574
支 出	直接管理運営費	直接人件費、 その他経費	37,375,000 3,213,000
	(うち修繕費)	※精算項目	
	事業費	事業に係る経費	16,146,000
	その他	本部経費、当期剰余金等	23,634,574
支出 計			80,368,574
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

利用料金収入は、陸上競技場の検定に伴う3か月の利用休止が影響し前年比99.9%、年度計画比は166.8%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¥20,068千円、個人利用料を合わせ利用料の総額は¥22,614千円の結果となった。

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123.2%年度計画比は345.6%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5年度分¥3,042,188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6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		平均参加者数	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	58	10	49	10	47	10	59	40	213	5.3	
	エアロ(初級)	月	10	141	10	148	10	170	10	172	40	631	15.8	
	ズンバ	月	10	154	10	153	10	163	10	175	40	645	16.1	
	体幹トレーニング	月	10	137	10	97	10	101	10	88	40	423	10.6	
	リフレッシュヨガ	月	10	105	10	110	10	99	10	110	40	424	10.6	
	リラックスヨガ	月	10	126	10	148	10	159	10	137	40	570	14.3	
	はじめてのヨガ	月	10	118	10	134	10	105	10	93	40	450	11.3	
	フラダンス	火	10	92	10	85	10	75	10	71	40	323	8.1	
	リフレッシュヨガ	火	10	84	10	62	10	62	10	63	40	271	6.8	
	チアダンス 年長小1	火	10	242	10	244	10	254	10	243	40	983	24.6	
	チアダンス 小2~小4	火	10	191	10	163	10	191	10	174	40	719	18.0	
	チアダンス 小5~大人	火	10	111	10	123	10	92	10	93	40	419	10.5	
	リラックスピラティス	木	10	105	10	111	10	85	10	81	40	382	9.6	
	アクティブピラティス	木	10	120	10	110	10	106	10	102	40	438	11.0	
	健康体操	木	10	52	10	69	10	59	10	56	40	236	5.9	
	リズム体操	木	10	139	10	124	10	113	10	106	40	482	12.1	
	ズンバ	木	10	148	10	107	10	99	10	122	40	476	11.9	
	パワーヨガ	木	10	146	10	126	10	128	10	123	40	523	13.1	
	親子運動あそび	金	10	92	10	22	10	110	8	40	38	264	6.9	
	ヒップホップダンス 年中~年長	金	10	79	10	97	10	92	10	79	40	350	8.8	
	ヒップホップダンス 小1~小3	金	10	82	10	85	10	80	10	95	40	419	10.5	
	リラックスヨガ	金	10	159	10	148	10	158	10	148	40	613	15.3	
	シェイプアップヨガ	土	10	138	10	118	10	122	10	130	40	508	12.7	
ダイエットエアロ	土	10	128	10	142	10	141	10	141	40	552	13.8		
陸上競技場	フォーム改善教室	火	9	82	9	71	9	121	10	98	37	372	10.1	
	かけっこ教室(小1~小3/火)	火	9	228	10	277	10	319	10	242	39	1,066	27.3	
	エクササイズ&ランニング	火	8	63	10	117	11	202	9	79	38	461	12.1	
	陸上教室(小4~小6/火)	火	9	276	10	314	10	295	10	222	39	1,107	28.4	
	エクササイズ&ウォーキング	木	10	184	7	79	9	137	9	111	35	511	14.6	
	かけっこ教室(園児/木)	木	10	150	10	177	10	176	10	116	40	619	15.5	
	かけっこ教室(小1~小3/木)	木	10	322	10	310	10	305	10	291	40	1,228	30.7	
	陸上教室(小4~小6/木)	木	10	327	10	319	10	281	10	295	40	1,222	30.6	
マラソン教室	金	9	161	10	155	9	128	9	129	37	573	15.5		
テニスコート	龍北テニススクール	月~土 (水除く)	228	976	208	1,109	211	1,017	142	1,007	789	4,109	5.2	
合計			552	5,716	534	5,703	539	5,792	467	5,291	2,092	22,582		

(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24講座、陸上競技場で9講座、テニススクール7クラス23講座、合計56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 18,271 名から 22,582 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	10月14日～12月1日	WEB アンケート
回答数	年齢層	市外・市内比
131件	10代～80代	70：30

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、陸上競技場の個人利用可能日を増やしてほしい、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、一人で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、犬の散歩で通路を占領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

- ・施設、スタッフに対する評価や要望事項は前年とほとんど変わらない内容であった。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安心・安全を第一に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軽運動室を予約システムから予約できるよう改善をし利用者満足度の向上を図った、またシステムに不慣れな高齢者からの電話お問い合わせについてはわかりやすく丁寧に答えることで対応していく。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。

軽運動室の予約を窓口から予約システムに移行し利用者の利便性を向上させた。

また利用者からのお申し出に対し誠実に対応をすることにより利用者満足度の向上を図った。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答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
4月14・20日	テニスコート	スタジアムフロントへ入電、テニスコートの音と声がうるさいとの苦情	電話にてご意見を拝聴
5月15日	施設内通路	岡崎市へ入電 マンホールの音鳴りがひどいので防音対策をしろとの申し出	音鳴りの状況を確認したが、騒音レベルではないため対応できない旨ご本人に説明
5月31日	施設外道路	運動場の利用者が周辺道路で送迎の乗り降りをするので迷惑しているとの苦情	主催者側に注意喚起を依頼
7月25日	スポーツ振興課	喫煙をしているスタッフがいて不快と申し出	スポーツ振興課へ禁煙徹底する旨回答文を提出
9月17日	陸上競技場	インフィールド芝生立ち入りについて不満の申し出	来場して意見すると言われ対応待機したが来場なし、その後も連絡なし
10月6日	サッカー場	試合中のアナウンスがうるさいとの苦情	主催者にボリューム落としていただくよう要請
1月9日	軽運動室	利用マナーについてWEBのお問合せ窓口にメール	匿名によるお申し出のため対応不可
3月20日	陸上競技場	施設利用者の駐車マナーが悪く近隣住民が迷惑しているとの苦情	西三河陸上競技協会に注意喚起の内容を大会要項に明記していただくよう要請

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。特定の人物からの継続的なお申し出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などの怪我等で計12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。特に熱中症対策は入念に対応しクーリングルームの設置や熱中症警戒指数の掲示などを実施し予防に努めた。また利用者からご意見をいただいた場内側溝の安全対策は即時対応した。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。合わせてカスタマーハラスメントにたいするオンライン研修も実施しハラスメントにたいしては毅然と対応していく。