

令和4年 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

事業の実施状況

(1) 実施状況

防災訓練の実施	災害時において利用者の円滑な避難誘導、安全確保と施設スタッフの対応能力向上を目的に開催した。 【実施月】 10月、3月
AED講習会の実施	全スタッフの応急処置技能の習得、維持向上を目的に実際に応急手当普及員による講習会を実施した。 【実施月】 3月
アンケートの実施	施設利用者の方を対象に実施した 【実施期間】3月2日～3月31日 【回収実績】441件
ご意見箱の設置	陸上競技場、クラブハウス受付前2か所にご意見箱を設置。利用者、教室受講者からの意見や苦情を収集。

利用者ヒヤリングの実施	陸上、サッカー、野球の主利用団体の代表者とのミーティングを開催した。 ご意見、ご要望をお聞きし今後の施設運営に活かしていく。
HPでの施設情報発信	施設利用促進をさらに増やす為施設情報を随時更新。

(2) 事業実施に対する自己評価

6施設における利用者対応、施設運営、管理は滞りなく実施できた。

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。

各大会では主催者との事前ミーティングをおこない事前の準備によって大きな問題が発生する前に解決し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。

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	利用件数	利用者数	利用率	稼働率
陸上競技場	259	76,318	100.0%	94.4%
アーチェリー場	33	1,744	69.8%	40.0%
テニスコート	5,995	30,287	98.4%	55.7%
野球場	128	6,479	44.5%	40.4%
サッカー・ラグビー場	376	26,574	91.3%	71.7%
多目的運動場	180	9,040	53.2%	43.3%
軽運動室	859	4,299	78.2%	70.8%
合計	7,830	154,741	74.9%	58.3%

(2) 利用状況に対する自己評価

各施設毎では陸上競技場、サッカー・ラグビー場は毎週土日曜日と祝日の利用率は100%となっており多くの方にご利用いただいた。陸上、サッカーと合わせてテニスコートが全体の利用率をけん引した数字となっている。野球場、多目的運動場、アーチェリー場の平日利用率が低く今後の課題である。アーチェリー場は市内愛好家の方が定期的にご利用頂いて改善傾向にあるが、再度近隣の学校、幼稚園及び各スポーツサークル等に対して練習会、行事での利用を呼びかける。

全体では計画通りの数字となっている。

今後は、各競技団体との連携をより高めて大会関連情報の積極的な発信に努めていきたい。

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		27,918,000
	利用料金収入	施設利用料	21,901,940
	事業収入		18,287,954
	その他収入	自動販売機、売店等に関する収入	2,366,920
収入 計			70,474,814
支 出	直接管理運営費	直接人件費、 その他経費	34,618,000 3,254,000
	(うち修繕費)	※精算項目	
	事業費	事業に係る経費	10,892,000
	その他	本部経費、当期剰余金等	21,710,814
支出 計			70,474,814
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利用料金も計画通り順調に推移する。

特に陸上競技場では初めてアメリカンフットボール公式戦開催、企業運動会、マラソン大会などを開催し新たな競技団体、民間企業との新たな取り組みと関係強化ができた。これにより利用料金収入増につながる。

事業収入では教室事業の入会率が高く、岡崎市民の方々の健康に対する意識の高さを伺うことができた。引き続きニーズの高い種目の新規開講により、幅広い市民の健康増進に貢献できるよう努めていく。

施設経費面ではコロナ感染拡大防止の為検温器、飛沫防止シート、消毒液等で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4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
			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	56	10	72	10	73	10	62	40	263	6.6
	エアロピクス(初級)	月	10	130	10	110	10	110	10	123	40	473	11.8
	ズンバ&ストレッチ	月	10	126	10	111	10	118	10	111	40	466	11.7
	のびのびストレッチ&コアトレ	月	10	78	10	46	10	53	10	57	40	234	5.9
	キッズエクササイズ(月)	月	10	82	10	51	10	73	10	54	40	260	6.5
	リフレッシュヨガ(月)	月	10	70	10	84	10	84	10	88	40	326	8.2
	リラクソヨガ(月)	月	10	176	10	148	10	152	10	139	40	615	15.4
	はじめてのヨガ	火	10	99	10	84	10	115	10	124	40	422	10.6
	はじめてのフラダンス	火			10	102	10	90	10	96	30	288	9.6
	リフレッシュヨガ(火)	火	10	114	10	93	10	95	10	79	40	381	9.5
	初心者エアロ	火	10	29	10	35	10	40			30	104	3.5
	エアロピクス(中級)	火	10	134	10	132	10	107	10	90	40	463	11.6
	リラクソ骨盤底筋ピラティス	木	10	126	10	127	10	127	10	110	40	490	12.3
	アクティブ骨盤底筋ピラティス	木	10	81	10	89	10	91	10	101	40	362	9.1
	ストレッチと優しいヨガ	木	10	37	10	40	10	28	10	36	40	141	3.5
	キッズエクササイズ(木)	木	10	109	10	80	10	85	10	48	40	302	7.6
	エンジョイエアロ	木	10	88	10	102	10	101	10	87	40	378	9.5
	パワフルデトックスヨガ	木	10	121	10	75	10	68	10	62	40	326	8.2
	親子運動あそび	金	10	72	10	46	10	36	10	45	40	199	5.0
	わくわくキッズダンス(年中～小2)	金	10	80	10	125	10	137	10	134	40	476	11.9
わくわくキッズダンス(小3～小6)	金			10	53	10	60	10	59	30	172	5.7	
リラクソヨガ(金)	金	10	185	10	168	10	177	10	156	40	686	17.2	
シェイプアップヨガ	土	10	108	10	120	10	134	10	138	40	500	12.5	
ダイエットエアロ	土	10	116	10	101	10	94	10	101	40	412	10.3	
陸上競技場	フォーム改善教室	火	9	78	10	68	10	74	9	84	38	304	8.0
	かけっこ教室(小1～小3/火)	火	10	291	10	322	10	331	10	326	40	1,270	31.8
	エクササイズ&ランニング	火	6	28	11	64	12	112	10	60	39	264	6.8
	エクササイズ&ウォーキング	木	10	115	8	87	10	123	10	131	38	456	12.0
	かけっこ教室(園児/木)	木	10	165	10	165	10	200	10	173	40	703	17.6
	かけっこ教室(小1～小3/木)	木	10	335	10	317	10	330	10	325	40	1,307	32.7
	陸上教室(小4～小6)	木			3	61	10	328	10	262	23	651	28.3
	かけっこ教室(園児/金)	金	10	132	10	106	10	124	10	140	40	502	12.6
	マラソン教室	金	7	113	10	141	10	140	9	128	36	522	14.5
テニスコート	龍北テニススクール	月～土 (水除く)	149	625	127	606	157	740	149	751	582	2,722	4.7
合計			441	4,099	449	4,131	489	4,730	467	4,480	1,846	17,440	

自主事業に対する自己評価

教室の開講数について、軽運動室で昨年度の18講座から24講座、陸上競技場では変更なし9講座、合計27講座から33講座とテニススクールと大幅に増やすことができた。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 14,267名から 17,440名)

より多くの市民の方にスポーツを楽しむ機会をできたものと感じている。

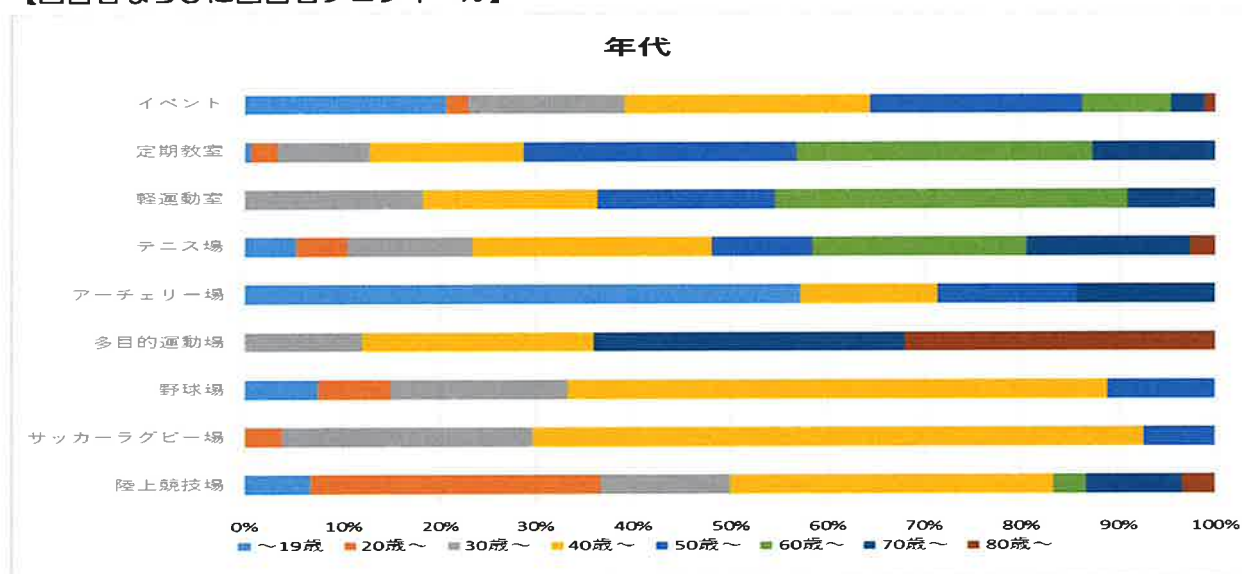
今後、キッズ・ジュニアクラスの体カアップ、運動能力向上のための教室を開講し、ニーズに添えていく。

5 利用者アンケート結果

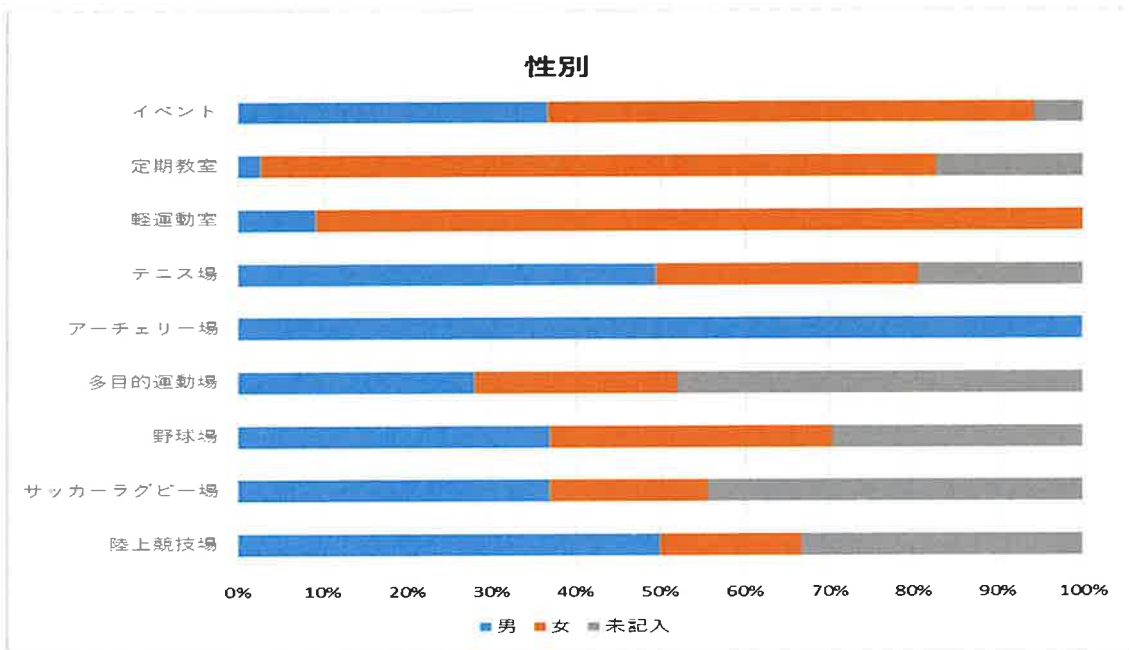
(1) 実施概要

対象	実施期間	アンケート実施方法
施設利用者（大会主催者含む）	3月2日～3月31日	質問紙を直接配布、受付にて回収

【回答者ならびに回答者プロフィール】

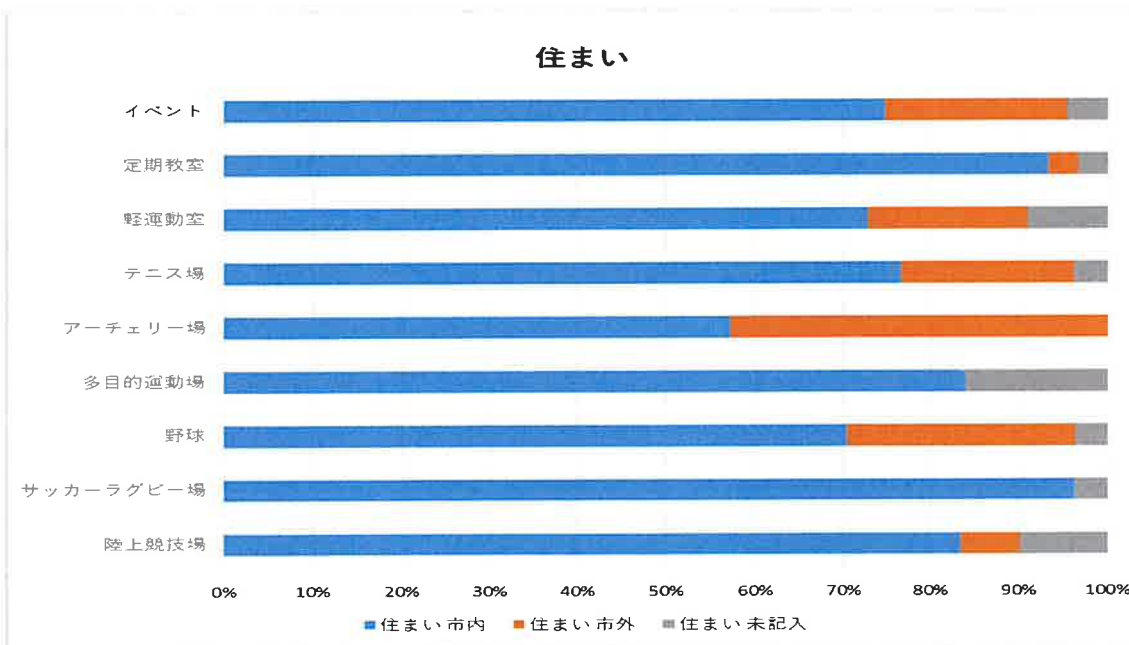


- 今回はアンケート調査期間中に行われたイベント（春のスポーツまつり）の参加者にもアンケートにご協力いただき、普段施設を利用されたことのない方からのご意見もいただけるよい機会になりました。10代～80代まで幅広い年齢の方にご利用いただいている事が確認出来ます。野球場、サッカー場、多目的運動場に関しては利用されるお子さんの保護者の年齢が反映されているため40代の割合が高くなっています。多目的運動場はグラウンドゴルフでの利用も多く、70、80代の割合が多くなっています。

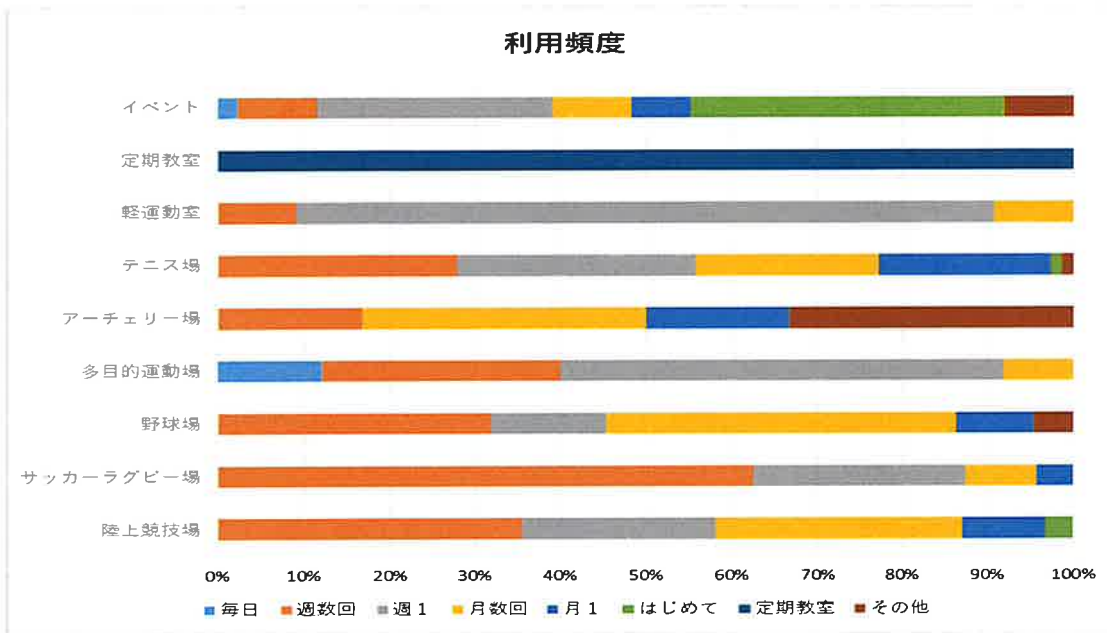


- 定期教室に関しては圧倒的に女性の利用率が高くなっています。
- サッカー場、野球場の実際の利用に関しては男性（男児）の利用率が高いですが、今回のアンケートは保護者の方にもご協力いただいているため、女性の人数に反映されています。

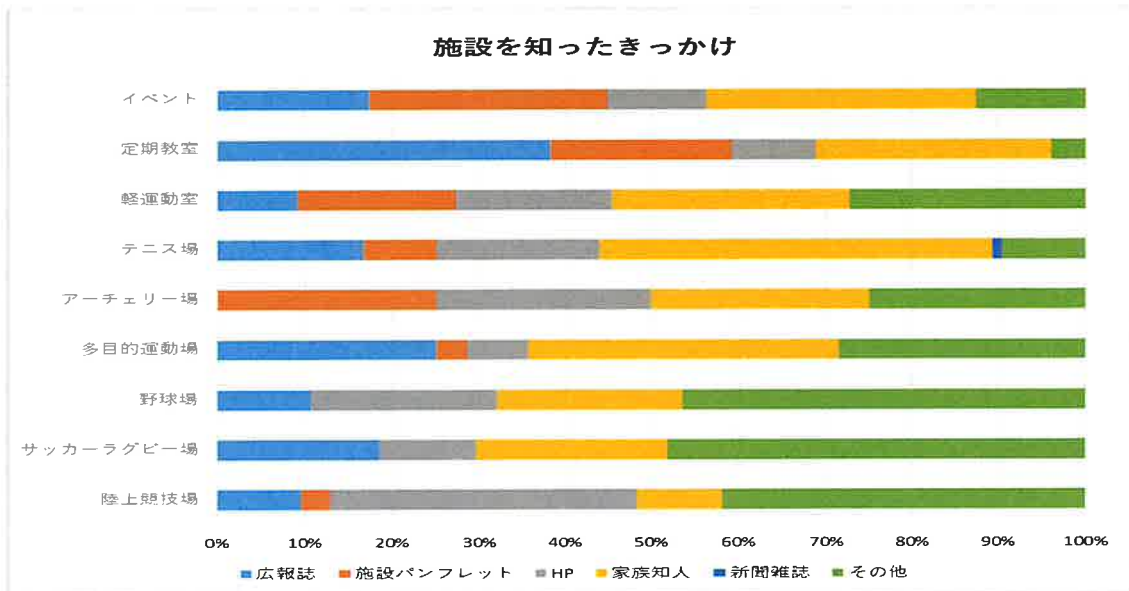
(2) アンケート結果概要



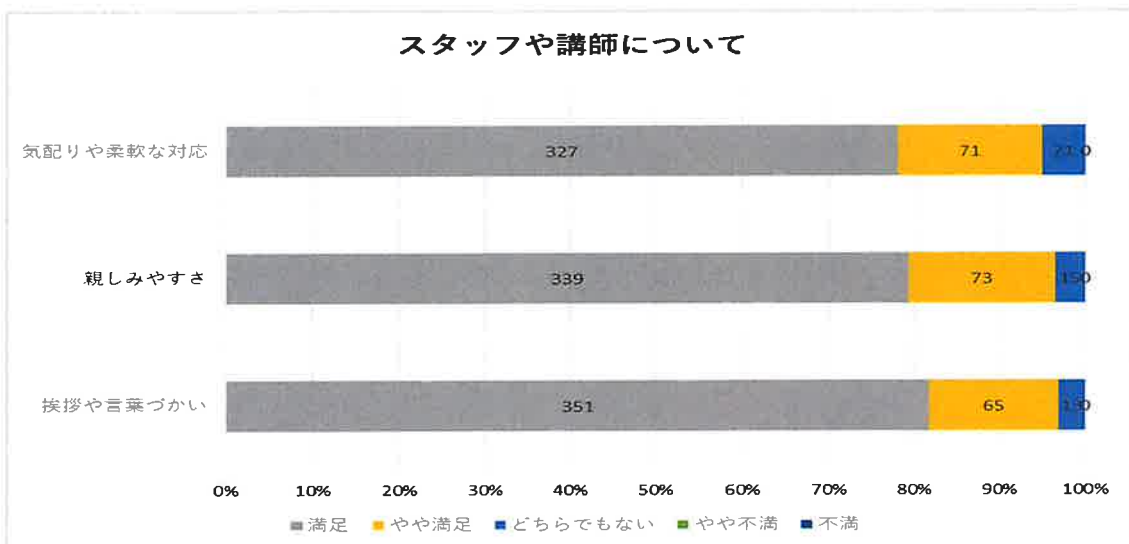
- 各施設も約7割以上が市内の方の利用ですが、アーチェリー場は当施設での大会が近かった為、市外からの利用者の割合が多くなったと思われます。
- イベントに市外の方の参加が意外に多かったのはスターライトゲームとの同時開催だったためと思われます。単独のイベントでも今回のように市内外から多くの方を集客できるとよいと思います。



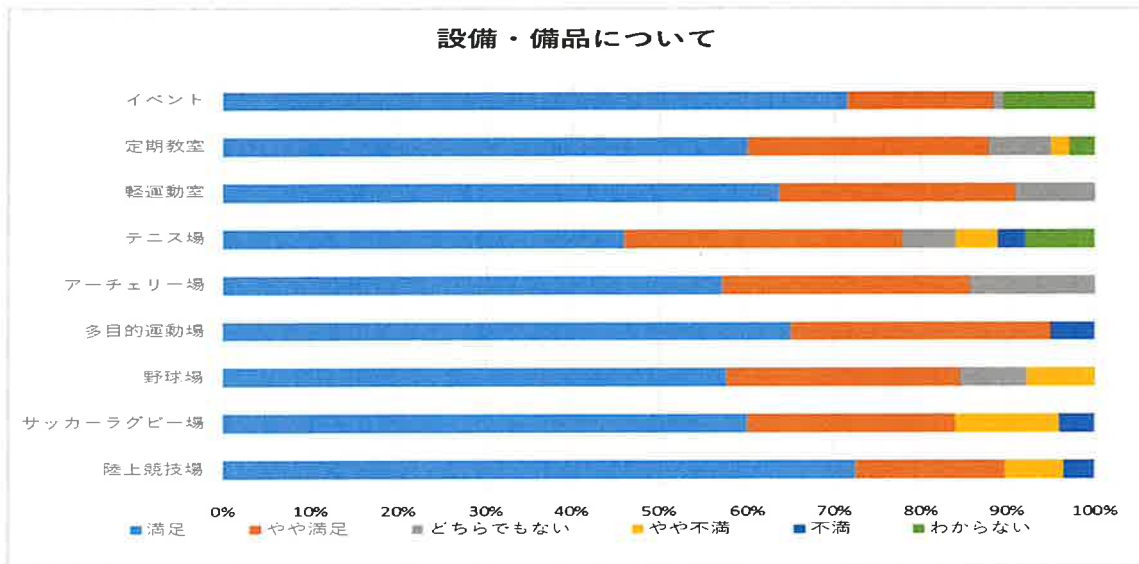
- どの施設も定期的にご利用いただいている方が多い。
- 多目的運動場の「毎日」は散歩やウォーキング等、施設周りの利用と思われます。
- イベントではじめて利用された方の割合が高く、イベントは普段施設に足を運んだことのない方にも施設を知っていただくよい機会になっています。
- 定期教室はひとつの項目になってしまいましたが、定期教室に通っている方の中にも週1回～週数回通われている方もみえる為、次回アンケート時は項目追加を検討します。



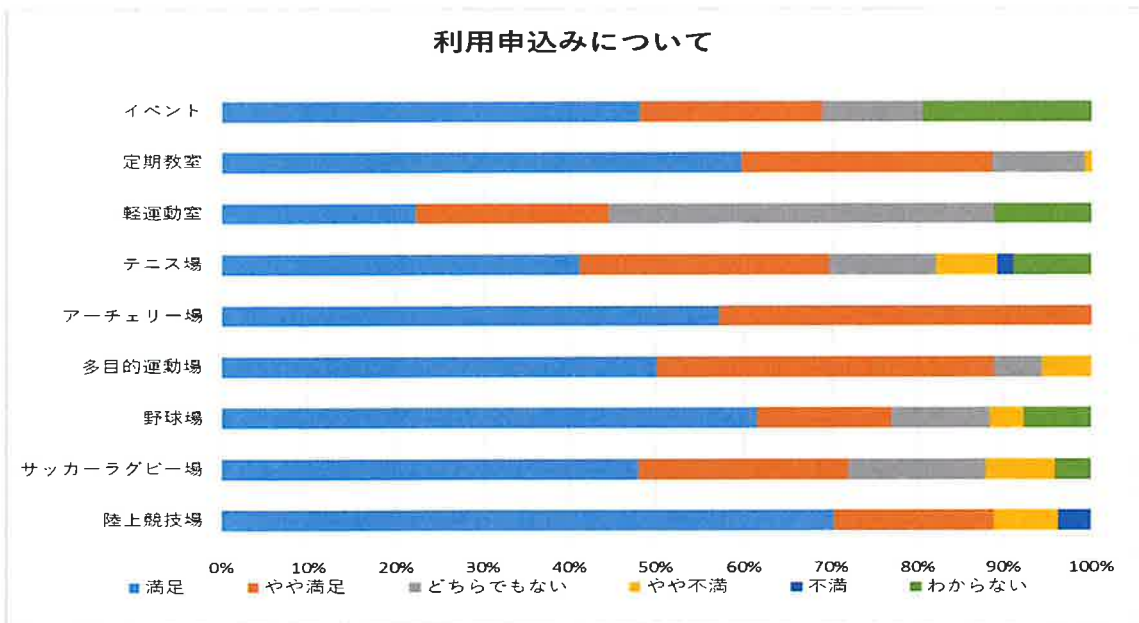
- 定期教室については各期毎に市の広報誌に案内を出している為、広報誌により認知される方が多い。
- その他の施設については口コミの割合も高いですが、「その他」の割合も高く、「その他」の中にはSNSが含まれると予測されます。今後もSNSでの情報発信も積極的に行っていきたいと思えます。また次回アンケート時にはSNSの項目追加を検討します。



- スタッフや講師の対応は『満足』と『やや満足』で9割を超える評価をいただいています。残りの『どちらでもない』は、受付した事がないため、スタッフと接した事がないとの回答でした。
今後も引き続き、利用者の方々にご満足いただけるような対応を心掛けていきたいと思えます。

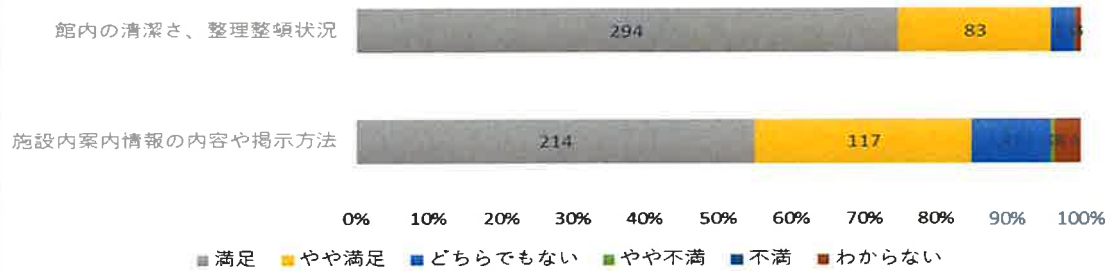


設備、備品に関してはテニス場以外では8割以上で「満足」「やや満足」の評価をいただいておりますが、テニス場、多目的運動場、サッカーラグビー場、陸上競技場において「不満」「やや不満」との評価もありました。陸上競技場については不満点の具体的な記載はありませんでしたが、改善、検討の余地があります。

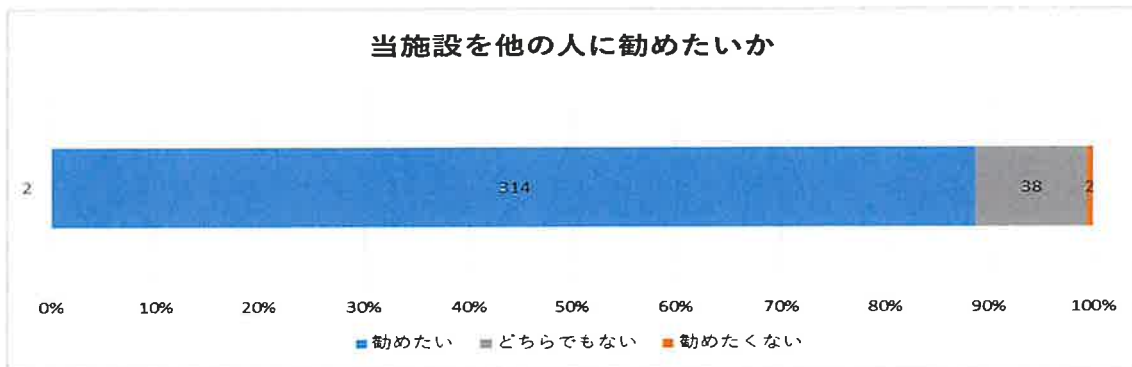


- アーチェリー場以外、「申込み」に関しては他の項目と比べると満足度が低い傾向にあります。特に軽運動室では「満足」「やや満足」を合わせても5割未満となっています。申込みに関しては電話での問い合わせも多いため、丁寧な説明やHPの掲載方法等、どなたにも分かりやすいよう、今後改善、検討していく必要があります。

施設利用について

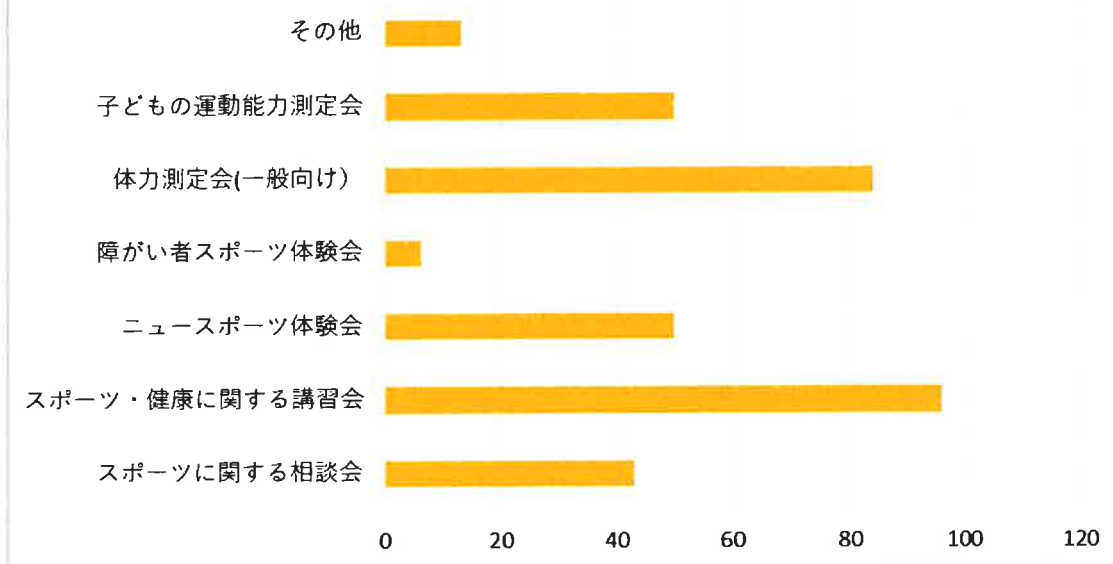


- ・〔館内の清潔さ、整理整頓状況〕については9割以上『満足』『やや満足』との評価をいただいておりますが、それと比較すると〔施設内案内情報の内容や掲示方法〕は満足度が低いため、今後検討、改善する余地があります。



- ・8割以上の方に『勧めたい』という評価をいただきました。
『勧めたくない』『わからない』の主な理由は「混み合ってしまう自分が利用できなくなるから」という事で、施設に悪い印象を持たれた訳ではありませんでした。

今後参加してみたい催し



- 前回のアンケートでも要望の多かった体力測定（一般、子ども）を3月のイベントで開催したところ、ご好評をいただきました。講習会等のニーズも高いので、今後とも多くの方に「参加してみたい」と思っていただけ催しの開催を検討していきたいと思いません。

アンケート結果に対する自己評価

- 昨年のアンケート結果同様に、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、おおむね高い評価を得ていると判断している。その中でも「満足」「やや満足」が比較的少なかった申し込み方法や施設案内については HP などでの案内の改善や直接のお問い合わせに丁寧に答えるなどで対応していく。

またイベント・教室に関しては、当施設の特徴を生かして様々なスポーツの体験会を開催するとともに新たな教室を開講し、より多くの市民の皆さまの健康増進に役立てていく。

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
4月13日	陸上競技場受付	外周ウォーキングコース利用者より平日野球場、サッカー場が使われていない。 利用がないのなら市民に無料開放してくれ。	ご意見としてお伺いする。
5月31日	陸上競技場	多目的運動場砂埃の件 前々からお申し出の砂埃が色々対応されているが効果がない。近所の川上さんも砂埃に怒っている。 砂地からの改良（人工芝、天然芝）を強く求められる。	6月9日（木）ご自宅訪問予定。
10月25日	HP	お問い合わせ内容： 毎日夜、施設前をウォーキングしている者です。お願いです、上から車が道路に降りてくるのですが、ほとんどの車が勢いよく降りてきて、歩行者を無視して道路に出て行き	この度、龍北総合運動場にお問い合わせいただいた件についてお伝えいたします。 今後車両に対して注意喚起の表示を手配いたします。整備が整うまで今しばらくお待ちいただくと同時に、今後もウ

		ます。何度もひかれそうになりました！大変危険な場所です。止まれ表示や、段差をつける、また暗く分かり難いかもしれません。事故が起こる前に対策願います。	オーキング等の際はご注意ください。事故に巻き込まれないようお気を付けてください。
1月29日	スタジアム受付	9:00 近隣住民の方からスタジアム受付に電話が入る。 「テニス場からの声がうるさい。以前から市役所に言っている。テニスボールも飛んでくる。」の内容	早速テニス場を確認。 当日は 8:00 より「岡崎ジュニアソフトテニス」での大会利用。 特に他団体と変わらず通常通りの利用。 対応及び返信はおこなわず。 以降の入電はなし。
2月17日	スタジアム受付	年配女性の方より「犬の排泄について」苦情 犬がいたる所で小便をしている。小さい子供がその箇所を触ったりするので非常に汚い。 対応をお願いしたい。	ご意見として頂く。 (現状、犬の散歩目的の方は終日を通して非常に多くなっている。これに比例して排泄物の放置も多くなっている。注意喚起看板の設置対応を行うが毎日処理対応を行っている状況。)
2月19日	スタジアム受付 入電	近隣住民の方より入電。 「テニス場からの声がうるさい。せっかくの休日なのに朝からうるさい。何とかしてくれ。」	謝罪しおわびする。 (先月1月29日にクレームを入れた方と同じ方と推測。先月と同様に早速テニス場の確認をするが通常利用で問題なし。)

受付、電話、HP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いご理解いただく。これにより二次クレームにつながらない対応をおこなう事ができた。

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。