

5. 施設の利用状況

利用者数(人)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成28年度	820	1,280	20	689	1,145	1,052	
	平成29年度	481	906	0	685	764	1,236	
	平成30年度	634	557	3	1,090	651	637	
	令和元年度	665	642	13	724	1,466	836	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成28年度	1,418	780	748	625	437	657	9,671
	平成29年度	782	935	468	901	970	926	9,054
	平成30年度	1,223	983	505	764	769	611	8,427
	令和元年度	1,313	706	920	470	419	278	8,452

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	令和元年10月の1ヶ月に絞って利用者に対してアンケート用紙を配布、施設の「利用手続きの容易さ」など質問項目に対して4段階で満足度の評価を求めた。 なお、アンケートのサンプル数を確保するために、年度末に開催される民間のサッカー大会会場で参加者やその同伴者等に調査を実施する予定だったが、コロナウイルス感染症の影響で大会は中止となり、アンケートも実施できなかった。								
	実施結果	全体的満足度	① 大いに満足	87.5%	② 満足	12.5%	③ 不満	0.0%	極めて不満	0.0%
		利用手続きの容易さ	① 大いに満足	75.0%	② 満足	25.0%	③ 不満	0.0%	極めて不満	0.0%
		職員の対応の親切さ	① 大いに満足	87.5%	② 満足	12.5%	③ 不満	0.0%	極めて不満	0.0%
		職員の対応の分かりやすさ	① 大いに満足	75.0%	② 満足	25.0%	③ 不満	0.0%	極めて不満	0.0%
		利用施設の手入れの状況	① 大いに満足	75.0%	② 満足	25.0%	③ 不満	0.0%	極めて不満	0.0%
		トイレ、シャワー室の清掃の状況	① 大いに満足	37.5%	② 満足	62.5%	③ 不満	0.0%	極めて不満	0.0%
		利用料金	① 大いに満足	87.5%	② 満足	12.5%	③ 不満	0.0%	極めて不満	0.0%
利用者等からの主な意見・要望・苦情					左の対応状況					
芝の状態が良く使いやすい。										
飲料の自動販売機を設置してほしい。					管理棟のそばに設置しているのでそちらを利用してもらう。					
カヌーとキャンプ場の融合したイベントを開催してほしい。					指定管理者の自主事業として、今後開催を検討。					

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	○ 業務マニュアルを作成し、施設利用者に対して平等な受付、対応、説明をしている。
	○ 多目的グラウンドについては、養生期間を設けるなど良好なコンディションを保つよう努めている。
	○ トイレ、シャワー室の管理については、清潔に保ち、故障等があった場合はすぐに修繕等の対応を行っている。

イベント等の充実	○ 多目的グラウンドについては、市内の宿泊施設がサッカー合宿、サッカー大会を開催している。
	○ カヌー場については、施設の管理を再委託している大分県カヌー協会がカヌー教室を開催している。

8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入額(A)		2,512	2,381	10,711	10,857
内 訳	県からの委託料			8,560	8,639
	利用料金	2,512	2,381	2,151	2,218
	事業収入				
	自主事業収入				
	その他(〇〇、〇〇)				
支出額(B)		3,652	6,463	10,661	10,157
内 訳	人件費			1,515	1,571
	維持管理費	3,652	6,463	726	635
	事業費			8,420	7,951
	自主事業費				
	その他(〇〇、〇〇)				
収支差額(A-B)		-1,140	-4,082	50	700

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成28年度	206	358	2	206	281	250	
	平成29年度	196	214	0	220	203	284	
	平成30年度	170	195	0	201	269	166	
	令和元年度	160	163	1	148	474	194	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成28年度	351	220	221	163	99	155	2,512
	平成29年度	181	254	134	217	266	212	2,381
	平成30年度	259	290	141	154	155	151	2,151
	令和元年度	319	200	223	109	144	83	2,218

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制	<p>○管理組織図</p> <pre> graph TD A[豊後大野市長] --> B[犬飼支所長] B --> C[犬飼支所総務市民係担当] C --> D[管理人(嘱託職員3人)] D --- E[大分県カヌー協会会長 ※艇庫の管理を再委託] D --- F[芝管理委託] D --- G[屋外清掃委託] </pre>							
	職員数 (H 31.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	
	1		3	4				8

11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	○ 市職員との定期的な連絡会議による情報共有や、業務マニュアルの作成などにより業務理解の向上に努めている。
防災に関する研修・訓練	
安全対策等	<p>○ 安全管理体制や災害発生時の対応については、安全管理マニュアルを整備し、緊急時に備えている。</p> <p>○ 1日2回、巡回・点検を行い、異常の早期発見、事故の未然防止に努めている。</p> <p>○ 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、手指消毒液の設置、うがい・手洗いの励行の掲示をしている。</p> <p>○ 利用者の事故防止のために、施設内の枝や木を適宜伐採している。</p>