

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市庄内屋内プール、松本市庄内トレーニングルーム		所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511					
所在地	松本市出川1-5-9		設置年月	平成18年4月					
施設設置目的	市民のスポーツ振興と心身の健全発達と健康増進を図ること								
施設概要・設備	<p>【庄内屋内プール】(ゆめひろば庄内地下1・2階) 床面積:341.57㎡(地下1階)、1,122.42㎡(地下2階) 地下1階:機械室、ボイラー室 等 地下2階:25m×5コースプール、5m×5コースリハビリプール、ジャグジー、事務室・監視室、採暖室 更衣室、シャワー室、トイレ 等</p> <p>【庄内トレーニングルーム】(ゆめひろば庄内2階) 床面積:928.94㎡ 事務室、管理室、会議室、医務・相談室、トレーニング室、更衣室、シャワー室、トイレ 等</p>								
指定管理者名(選定方式)	ゆめひろば庄内運営企業体(公募)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用許可、利用料徴収 ・施設及び設備の維持管理 ・自主事業の企画及び実施 ・ゆめひろば庄内全体の施設及び設備の維持管理 								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	屋内プール 利用人数		53,820人		73.1%				
	トレーニングルーム 利用人数		27,658人		56.5%				
(特記事項) 新型コロナウイルスの影響により、4月・5月の2カ月間施設休館(プール・トレーニング)									
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	68,947,000	指定管理料	68,947,000	行政財産目的外使用料	113,930	行政財産目的外使用料	112,890
		利用料収入 (使用料)	21,704,000	利用料収入 (使用料)	12,031,750				
		自主事業収入	30,049,596	自主事業収入 新型コロナ関連補償金	23,545,482 2,085,736				
	計	120,700,596	計	106,609,968	計	113,930	計	112,890	
	支出 (歳出)	人件費	27,195,882	人件費	25,504,789	指定管理料	68,947,000	指定管理料	68,425,000
		事業費	69,755,860	事業費	59,297,426	新型コロナ関連補償金	2,085,736		
		自主事業費	23,748,854	【内訳】					
			・消耗品費	・事務費					
			・修繕費	・光熱水費					
計	120,700,596	計	107,062,266	計	71,032,736	計	68,425,000		
損益	0		-452,298		差引	-70,918,806	差引	-68,312,110	
(特記事項) 「新型コロナ関連補償金」には、新型コロナウイルス感染症による休止・休館に伴う令和元年度(令和2年3月)分及び令和2年度(令和2年4・5月)分の補償合計金額を記載									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
66.3

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	市民の平等な利用を妨げないよう、適切な管理運営が行われている。	
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	C	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、適正な労働条件が概ね確保されているが、一部不適正な部分があり、改善に向け対応中である。	
		3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急対応スキームが作成され、事故や災害時等に適切な対応がとれる体制となっている。	
	危機管理対策	4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	チェックリストを基に設備や水質等の点検を行い、事故を防止するための対策が講じられている。	
		個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報保護等に関する研修を行うなど、職員に周知徹底されており、適切な管理が行われている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	会計帳簿等の関係書類は適正に管理されており、情報公開等に対応できる内容となっている。	
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、決算は新型コロナウイルスの影響を受け悪化しており、注意を要する。	
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	A	代表団体は、市内で複数のプール施設を管理しており、当該施設をバックアップする体制が整えられている。	
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的等に沿った事業計画が策定され、適切に業務が行われている。	
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	市への連絡や事業の報告は適切に行われており、責任を持って管理運営に携わっている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	管理運営上適切な人員配置が行われている。	
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	職員体制と業務内容が明確に示されており、業務を遂行している。	
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	業務に必要な人員を確保し、適切な人員配置を行うことで、超過勤務の削減等に取り組んでいる。	
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	A	管理運営に必要な研修が計画的に実施され、従業員の危機管理意識及び資質の向上に努めている。	
		経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	専用の会計帳簿により適正に行われている。
			16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	委託内容、委託先が明確で、適切に行われている。
安全管理	17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	A	報告書は期限内に提出されており、また、設備の修繕報告や研修報告など、詳細に説明、報告がなされている。		
	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	危機管理研修や避難誘導訓練など、必要な教育・訓練が実施されている。		
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域・業務範囲を把握し、適切な管理が行われている。	
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	幅広いニーズに応じた自主事業を実施するなど、施設の有効活用を図る工夫に努めている。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づいて適切に行われている。	
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	公民館と連携して地区の防災訓練に参加するなど、地域連携に取り組んでいる。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用率の向上と新型コロナウイルス感染防止の両立が難しい中で、自主事業の実施方法を工夫するなどして、利用促進に努めている。	
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	「屋内プール子供無料開放デー」の実施や、指導法に関する社内スキルアップ研修の実施など、利用者満足度向上に取り組んでいる。	
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	A	障害者手帳を持つ利用者が幅広く施設を利用できるよう配慮しており、また、様々な利用者を想定した研修等により、利用者に即した対応がなされている。	
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	施設利用者からの要望等に対し、迅速かつ丁寧に対応できている。	
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	報告書から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認できる。	
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	利用に支障のない範囲で照明を間引くなど、エネルギー使用量の削減に努め、周辺環境や環境負荷軽減に配慮した管理をしている。		
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	簡易な修繕等は自社で対応するなど、経費削減に取り組んでいる。	
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	利用料金収入は計画を下回ったが、新型コロナウイルスによる休館が大きく影響している。	

3 利用者による評価(庄内屋内プール)

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和2年10月
	調査対象	庄内屋内プール利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○性別／ 男性：39% 女性：61%</p> <p>○年齢／ 10代：25% 20代：7% 30代：10% 40代：11% 50代：11% 60代：25% 70代以上：11%</p> <p>○お住まい／ 松本市：90% 塩尻市：3% 安曇野市：7%</p> <p>○動機／ 健康維持：57% 肉体改造：18% 競技力向上：21% その他：4%</p> <p>○利用頻度／ 毎日：18% 週4～6：7% 週2～3：21% 週1：43% 月に数回：11%</p> <p>○施設内の快適性／ 満足：68% やや満足：32%</p> <p>○スタッフの対応や態度／ 満足：79% やや満足：21%</p> <p>○トイレの衛生状況／ 満足：61% やや満足：28% やや不満：11%</p> <p>○総合的な満足度／ 満足：68% やや満足：32%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【施設について】</p> <ul style="list-style-type: none">・ドライヤー使用をお願いします。・コロナ対策といえども、これから寒くなるのに更衣室でドライヤーが使えないのは困る。・水着の脱水マシーンの再開を切に願います。・プールの水深が深すぎる。・アルコールスプレーをポンプ式にしてくださいと、もっと消毒しやすいです。 <p>【レッスンについて】</p> <ul style="list-style-type: none">・ベビークラスを利用して頂いております。水曜日と日曜日で内容に差があり過ぎます。日曜日はただダラダラとやっているだけで、これなら親子で普段やっているのと変わらない。水曜日の内容に合わせてください。(水曜日は大変満足しております) <p>【コース利用について】</p> <ul style="list-style-type: none">・二列横隊でウォーキングをされている方々がおられますが、コースをふさがれてしまい困るので注意して欲しいです。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none">・初めて来ましたが、親切に教えていただき、また来たいと思いました。・いつも、ありがとうございます。	

3 利用者による評価(庄内トレーニングルーム)

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和2年10月
	調査対象	庄内トレーニングルーム利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○性別／ 男性：52% 女性：48%</p> <p>○年齢／ 10代：0% 20代：24% 30代：5% 40代：14% 50代：19% 60代：19% 70代以上：19%</p> <p>○お住まい／ 松本市：95% 塩尻市：5%</p> <p>○動機／ 健康維持：76% 肉体改造：20% 競技力向上：4%</p> <p>○利用頻度／ 毎日：9% 週4～6：10% 週2～3：52% 週1：29%</p> <p>○施設内の快適性／ 満足：43% やや満足：33% やや不満：24%</p> <p>○スタッフの対応や態度／ 満足：81% やや満足：19%</p> <p>○トイレの衛生状況／ 満足：81% やや満足：9% やや不満：10%</p> <p>○総合的な満足度／ 満足：52% やや満足：43% やや不満：5%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none">・器具を早く直して。・ブリーチャーカールができるように、セッティングお願いします。・中に時計が一つしかないから東側にもう一つつけてほしい。・男性用ロッカールームがとにかくくさい。なんとかしてください。・換気が不十分。シャワー室の換気が不十分。・スペース外に止めている車が気になります。危ない時もあるので改善をお願いします。・いつもありがとうございます。今後も末永く利用できるように、よろしくお願いします。	

4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<p>今年度は、施設維持管理を重点とした運営を心掛け、利用者には施設の状態が良くなってきているという評価もいただいております。感染拡大終息後からの利用者増になるよう方針を継続します。次に会員数ですが、スイミングスクール、市民健康運動教室に関しては、令和元年度末からの新型コロナウイルスの感染拡大に伴う教室の閉講(施設休館)で、会員数減・大幅な利用者減となりましたが、6月からの開館後はスイミングスクール会員数を持ち直し「市民健康運動教室」は徐々に参加者数が回復いたしました。今後も感染拡大防止対策を行い、会員及び参加者増に繋げ、利用者増を目指してまいります。</p> <p>管理運営状況については、利用者の安全確保を最優先に考え、施設の維持管理に努め、安全かつ快適に運動ができるように、また、施設内外の清掃活動を定期的に全職員で実施し、年間を通じて施設の維持管理を行いました。本施設の設置目的に沿った適正な施設の管理運営を行うため、当該施設の危険箇所の早期発見に努め、施設及び備品の修繕等を随時行い、小規模な修理は、外注に頼らず職員で行うなど、事故等を未然に防ぐための様々な対策、迅速な補修等に努めてまいりました。本年は雪害もなく利用者の利便を欠くことがありませんでしたが、いつでも対応できる体制を整えました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>利用者を第一に考え、対話することを重要視し、ニーズの把握に努め、サービスの向上を図ること、また、クレームや苦情のない快適な施設づくりに努めることをモットーとし、運営に取り組んでまいりました。施設利用者からの問合せや相談には親切丁寧に応じ、また、施設管理又は事業運営に係る提言等があった際には、可能なものから順次柔軟に対応しました。また、管理運営全般においては、経費の削減に取り組むとともに、自主事業収入の安定を図ることを行いました。利用料金収入については、気候変動による人の動き(流れ)に左右されたことや、新型コロナウイルス感染拡大防止対策によるプール・トレーニングルームの利用休止もあり、天災地変に大きく影響を受け、前年度比で減少に転じる結果となりました。</p>
今後の目標	<p>常に利用者の意見や要望の把握に努め、施設の運営改善等に積極的に取り組みます。</p> <p>健康保持や泳力向上など、利用者の多様なニーズに応えるため、専用コースの設定など目的に応じたコースの設定、また、利用者とのコミュニケーションを図り、利用者ニーズを収集し、管理運営に反映させます。水泳教室等の時間帯など入口に設置し、利用者に分かりやすい運営を行います。</p> <p>各施設の老朽化が著しい状況下において、利用者の安全を第一に考え、良好な施設環境を保持するための対応(破損箇所の補修等)を定期的に行い、各施設における不具合箇所の早期発見・補修に努め、今まで以上に屋内プール及びトレーニングルーム利用者へ快適な施設を提供し、自主事業による利用者の満足度の向上も目指してまいります。</p> <p>また、多様化するニーズにより効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用し、住民サービスの向上を図るとともに、新規スポーツ教室やイベントの実施回数を増やし、より多くの方に各施設を利用していただけるよう積極的に取り組み、これまで施設を利用したことのない方でも気軽に参加できるイベントを定期的に行い開催してまいります。</p>

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 プール、トレーニングルームとも、利用者の様々なニーズに対応した自主事業を年間を通して展開し、施設の利用促進、利用者の満足度向上に取り組んでいました。今後も感染防止対策の徹底を図りながら、継続的な実施を期待します。</p> <p>【総合的な評価】 令和2年度は、新型コロナウイルスの影響による休館からスタートし、例年とは異なる対応を強いられた年であったと思いますが、感染防止対策を徹底し、適切に管理運営を行うことができていました。また、設備の故障が発生した際は、市及びメンテナンス業者などと連携し、迅速に対応するなど、これまでの経験を生かした施設の維持管理ができており、安心感がありました。</p> <p>施設の利用人数等に関しては、休館の影響もあり、大きく減少しましたが、その中でも、効果的に自主事業を実施するなど、施設の利用促進に努めていました。</p> <p>今後も、感染防止の対策や設備等の適切な維持管理を徹底するとともに、研修や講習会等を通して職員の資質向上に努め、利用者目線に立った安心、安全、快適な施設管理運営を行うことを期待します。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	73.3
------	------

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果	適正
------	----