

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	松本市四賀B&G海洋センター 松本市波田B&G海洋センター		所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511					
所在地	松本市穴沢779番地 松本市波田116番地		設置年月	平成6年6月 平成8年6月					
施設設置目的	市民のスポーツ振興と心身の健全な発達と健康増進を図ること								
施設概要・設備	松本市四賀B&G海洋センター 競泳槽(25mプール6コース)、幼児槽(88㎡) 松本市波田B&G海洋センター 競泳槽(25mプール6コース)、幼児槽(50㎡)、ジャクジー槽								
指定管理者名(選定方式)	株式会社スポーツプラザ報徳(公募)								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の使用許可、使用料徴収</li> <li>施設及び設備の維持管理</li> <li>自主事業の企画及び実施</li> </ul>								
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(%)				
	利用人数(四賀)		2,365人		90.0%				
	利用人数(波田)		56,963人		85.0%				
	(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(波田B&G海洋センター)								
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	29,278,000	指定管理料	29,278,000	行政財産目的外使用料	4,660	行政財産目的外使用料	4,620
		利用料収入 (使用料)	2,416,070	利用料収入 (使用料)	3,821,270				
	自主事業収入	51,935,960	自主事業収入 新型コロナ関連補償金	39,444,838 4,548,682					
	計	83,630,030	計	77,092,790	計	4,660	計	4,620	
	支出 (歳出)	人件費	30,087,661	人件費	27,286,063	指定管理料	29,278,000	指定管理料	29,201,000
		事業費	27,956,153	事業費	21,362,204	新型コロナ関連補償金	4,548,682		
		自主事業費	25,586,216	【内訳】					
			・消耗品費		・事務費				
		・修繕費		・光熱水費					
		・通信運搬費		・委託料					
		・保険料		・予備費					
		自主事業費	24,429,128						
計	83,630,030	計	73,077,395	計	33,826,682	計	29,201,000		
損益	0		4,015,395	差引	-33,822,022	差引	-29,196,380		
(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
66.6

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	関係機関への緊急連絡網等が整備され、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	施設及び設備等の点検用チェックシートにより、定期的な点検が行われており、利用者の事故を防止するための対策が講じられている。
		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	個人情報保護に関する研修を実施し、従業員に徹底を図るなど、適切な管理が行われている。
	個人情報保護	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	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	設置目的及び施設運営方針に沿った適切な管理が行われている。
		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	日頃から市への報告や相談等は密に行われ、責任を持って事業に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	管理運営上適切である。
		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	現場責任者が配置され、指揮系統、責任権限が明確である。
	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	少人数や長時間の勤務を避ける職員体制をとるなど、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	基本研修からスキルアップ研修まで、より良い管理運営を目指した取り組みがなされており、評価できる。
	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切に管理されている。
		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。
		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	B	業務報告や事業報告は適切に作成され、期限内に提出されている。
	安全管理	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	火災を想定した消防訓練やAEDの使用法等に関する安全管理研修が行われ、安全対策が取られている。
	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
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	施設の設置目的を理解し、適切な事業運営が行われている。
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事業が実施されている。
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	近隣施設や地域住民等と良好な関係を維持している。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	「水辺の安全教室」や「子供水泳教室」など、積極的に自主事業を実施し、施設の利用率向上に努めている。
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	利用者ニーズに応じた、水泳指導教室や物販などの自主事業を幅広く展開し、利用者の満足度向上に努めている。
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	B	子どもから高齢者まで、幅広い利用者のニーズに応じた施設管理を行っている。
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	A	一般利用者や自主事業の教室参加者等を対象にアンケートを実施し、意見等に対し丁寧かつ迅速に対応できている。
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	廃棄物の削減やシャワーの節水対策などの取り組みが行われている。	
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	簡易的な修繕は外注に頼らず自社で実施するなど、経費の縮減を図る姿勢が見られる。
	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	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、自主事業収入は計画を下回ったが、支出において経費削減が図られている。

### 3 利用者による評価

(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	別紙のとおり
	調査対象	別紙のとおり
	調査方法	別紙のとおり
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

### 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<p>令和2年度は「新型コロナウイルス」との戦いでした。施設利用者様が「安心」「安全」「快適」と感じていただけのように、冬場の暖房必要期間も館内全体の換気に努めながら、利用者が寒くて風邪等引かないように、例年以上の暖房経費をかけて営業いたしました。</p> <p>今後もお客様に快適で安全な施設のご提供を第1優先で考えていきます。水質管理においても「透明度25m」「水温31℃」「室温32℃」で安定し施設利用者に喜んでいただけていると判断いたします。</p> <p>来年度も本年同様自信を持って報告できるように、より一層努力いたします。</p>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<p>令和3年度も新型コロナウイルスの影響は避けられないと考えます。現在、医療関係者や65歳以上の高齢者にワクチン接種が行われていますが、日本自体の接種率に後れを感じる中、気を抜くことなく「感染拡大防止」に努め、安全な施設運営を図ります。本年、東京2020オリンピックが無事に開催され、日本水泳選手団の活躍により、水泳ブームが起きることを期待し、より多くの松本市民の方々が当施設を利用して健康に役立てていただけるように、努力いたします。</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】</p> <p>利用者ニーズに応じた幅広い自主事業を実施しており、施設の利用促進、利用者満足度の向上に努める姿勢は評価できます。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>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。</p> <p>波田B&amp;G海洋センターが、4月・5月の2カ月間休館となった影響で、年間の利用者数や自主事業収入は計画を下回ったものの、6月以降は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>	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点	評価						
10	B						
点数	7						

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73.6

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
適正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和2年8月
	調査対象	短期水泳教室参加者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○短期教室の日数／ 短い:15% ちょうど良い:85%</p> <p>○レッスン時間／ 短い:9% ちょうど良い:90% 長い:1%</p> <p>○参加費／ 安い:24% やや安い:7% ちょうどよい:63% やや高い:6%</p> <p>○開催時間／ 早い:1% ちょうど良い:92% 遅い:7%</p> <p>○レッスン指導／ 明るい:24% 活気がある:14% 丁寧:16% 安心:19% 楽しい:21% わかりやすい:5% 不安、分かりにくい:1%</p> <p>○コーチ指導／ 満足:86% やや満足:13% 不満:1%</p> <p>○フロントの対応／ 満足:80% やや満足:19% やや不満:1%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【一般利用者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロッカーが経年によりだいぶくたびれてきた。使えるロッカーのカギを利用率の多い場所に移動してほしい。</li> <li>・施設の周りもきれいに掃除をしてくれてありがたい。</li> <li>・とにかくプールが閉まらないでほしい。緊急事態宣言の時には本当に体を動かす場所がなくて困って、歩いたりもしたけれど、足腰への負担で続かなかった。やっぱりプールが気持ちいい。</li> </ul> <p>【成人教室・会員対象講習会受講者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧に泳ぎ方を教えてもらってだいぶ泳げるようになって嬉しい。</li> <li>・みんなとやるのが張り合い。楽しく通わせてもらっています。</li> </ul> <p>【子供水泳教室・ベビー親子教室受講者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・色々なことをやってもらえるのと、他のお子さんとの関わりが毎回楽しみです。</li> <li>・身体が丈夫になって、風邪や喘息の発作がおきなくなりました。</li> <li>・学校の水泳授業でお手本になったり、プールで友達もできてよかったです。</li> </ul> <p>【アクアリズム教室受講者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プールに行く日を楽しみにしています。同じ学年のお友達とやれることがいいです。</li> <li>・少しずつ水に慣れてきて楽しそうで、親としては嬉しいです。</li> </ul>	