

令和元年度 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	地上2階:床面積 928.94㎡、事務室、管理室、会議室、医務・相談室、各種トレーニングルーム、男女更衣室、シャワー室、トイレ 地下1階:床面積 341.57㎡、地下2階:床面積 1,122.42㎡、地下1階:機械室、ボイラー室 地下2階:25m×5コース公認プール、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、男女更衣室、シャワー室、トイレ								
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	・施設の使用許可、使用料徴収 ・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		73,611人		91.3%				
	トレーニングルーム 利用人数		48,979人		94.5%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	68,425,000	指定管理料	68,425,000				
	利用料収入 (使用料)	22,415,000	利用料収入 (使用料)	19,862,360					
	自主事業収入	27,531,038	自主事業収入	27,473,929					
	計	118,371,038	計	115,761,289	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	25,316,059	人件費	25,210,679	指定管理料	68,425,000	指定管理料	67,835,000
		事業費	69,506,013	事業費	67,881,130				
		自主事業費	23,548,966	【内訳】 ・消耗品費 ・修繕費 ・通信運搬費 ・保険料 自主事業費	22,160,686				
計	118,371,038	計	115,252,495	計	68,425,000	計	67,835,000		
損益	0	508,794	差引	-68,425,000	差引	-67,835,000			
(特記事項)									

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
67

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	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意している。
	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	B	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、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	施設内の緊急対応スキームが作成され、適切に運用されている。
		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	施設内の設備や水質等について独自のチェックリストを基に点検を行い、利用者の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	個人情報保護に関する研修を行い、職員に周知徹底されている。
	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、前期と比べ悪化している。
		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	代表団体が管理する本市の他プール施設をはじめ、十分なバックアップ体制が取られている。
	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	管理運営方針及び管理基準に適合した業務が行われており、問題は見られない。
		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	報告書類は適切に作成され、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	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切に管理されており、問題は見られない。
		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	A	実績報告書等は適切に記載され、事業報告も毎月の期限までに持参し説明・報告のうえ提出されている。	
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	事故や災害等に関する緊急対応スキームが整備され、避難誘導等に関する研修も適切に実施されている。	
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、業務範囲についての確に把握され、定期巡回、清掃等が適切に行われている。
		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	設置目的、管理運営業務を理解し、適切に事業運営を行っている。
		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おり、問題はない。
	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	隣接する保育園のプール利用に協力するなど、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	A	年間を通じて幅広い世代を対象とした教室を開催するなど、施設の利用率向上に積極的に取り組んでいる。
	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	独自に「屋内プール子供無料開放デー」を実施するなど、利用者サービスを目的とした自主事業を展開している。
	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	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、問題はない。
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 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	企業体の利点を生かし、簡易な修繕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	新型コロナウイルスの影響もあり利用料金収入は計画を下回ったが、事業計画の範囲内で適切に事業を実施している。

3 利用者による評価(屋内プール)

利用者アンケート	実施時期	10月1日～10月30日
	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	【庄内屋内プール】	
	<p>○性別／ 男性:34% 女性:66%</p> <p>○年齢／ 10代:15% 20代:0% 30代:6% 40代:17% 50代:4% 60代:23% 70代以上:35%</p> <p>○お住まい／ 松本市:96% 塩尻市:0% 安曇野市:3% その他:1%</p> <p>○動機／ 健康維持:78% 肉体改造:3% 競技力向上:9% その他:10%</p> <p>○利用頻度／ 毎日:6% 週4～6:20% 週2～3:48% 週1:14% 月に数回:12%</p> <p>○施設内の快適性／ 満足:36% やや満足:39% やや不満:22% 不満足:3%</p> <p>○スタッフの対応や態度／ 満足:64% やや満足:25% やや不満:9% 不満足:2%</p> <p>○トイレの衛生状況／ 満足:40% やや満足:37% やや不満:17% 不満足:6%</p> <p>○総合的な満足度／ 満足:47% やや満足:35% やや不満:15% 不満足:3%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【プール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口のシャワーに手をふれずに体も洗わない人が多いです。プールの水が体の油で汚れるから、体や水着が濡れていない人の注意を。 ・プールでつけまつ毛・厚化粧をしている人がいます。 ・シャワー室をきれいに ・ドライヤー後の洗面台に散らばった髪の毛を各自片付けるようなポスターがほしい。 ・子供レッスンのあと、トイレ清掃をしてほしいです。 ・トイレが更衣室のぬれてないところにもあると助かります。 ・プールの水を定期的に変えて欲しい。 ・スパプールの水がぬるい ・挨拶が気持ちいいです。これからも元気な挨拶をお願いします。 ・皆様笑顔で接してくださり、楽しく通っています。掃除など大変だと思います。ご苦労様です。 ・共通券の回数券を導入してもらいたいです。 ・定期券を3カ月にしてほしい。 ・3カ月定期にしてほしい。 ・続けて泳ぐコースで歩いたり、ぷかぷか浮いたり、右側通行をしなかったり危ない方に注意してほしい。 ・自分の都合でいつも利用させてもらっています。とてもありがたいです。これからも存続を希望です。 	

3 利用者による評価(トレーニングルーム)

利用者アンケート	実施時期	10月1日～10月30日
	調査対象	庄内トレーニングルーム
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	【庄内トレーニングルーム】	
	<p>○性別／ 男性:45% 女性:55%</p> <p>○年齢／ 10代:0% 20代:2% 30代:7% 40代:25% 50代:35% 60代:18% 70代以上:13%</p> <p>○お住い／ 松本市:85% 塩尻市:10% 安曇野市:2% その他:3%</p> <p>○動機／ 健康維持:75% 肉体改造:21% 競技力向上:2% その他:2%</p> <p>○利用頻度／ 毎日:2% 週4～6:15% 週2～3:40% 週1:30% 月に数回:13%</p> <p>○施設内の快適性／ 満足:29% やや満足:53% やや不満:15% 不満足:3%</p> <p>○スタッフの対応や態度／ 満足:69% やや満足:26% やや不満:5% 不満足:0%</p> <p>○トイレの衛生状況／ 満足:62% やや満足:38% やや不満:0% 不満足:0%</p> <p>○総合的な満足度／ 満足:43% やや満足:49% やや不満:8% 不満足:0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【トレーニングルーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しいトレーニング機器を設置してほしい。 ・ウォータークーラーが欲しい・冷水器が欲しい。 ・腹筋用の黒いマシン、せめてスポンジだけでも交換していただけないでしょうか。古くて破損が著しいです。 ・トレーニングマシンのメンテナンスに努力してほしい。使用できない期間が長い。 ・器具の修理を迅速に。 ・ラットプルダウンのマシンは1セットだけなら名前や時間の記入をしなくてもいいと思う。 ・マシンは1セットやったら交代してほしい。 ・女子更衣室に小学校中～高学年の男の子がいることがあって着替えづらいです。 ・室内の椅子でお喋りしている人がいた(約1時間)。定期的にスタッフさんに回してほしい。 ・シャワーの抜け毛が気になります。 ・シャワールームが汚れていることが多い。利用者が次の人の為にきれいにしていく事が大事だと思います。 ・利用者のマナーが悪いと思っています。特に駐車場！少し歩けば良いのに無理に車を停めている。どうにかしたいと利用者の一人としてずっとと思っています。 ・スタジオのブラウン管TVは使わないのなら撤去した方が安全だと思います。 ・『URLで検索』の横にQRコードがあると良いと思います。 ・時代的にキャッシュレスも進めてください。 ・ラットプル導入大変ありがたいです。 ・今後も今の料金を維持して頂けると嬉しいです。 ・楽しく利用させてもらっています。これからも宜しくお願いします。 	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の自己評価	<p>地域住民や各種団体との連携により、地域活性化に努めるとともに、スポーツを通じて市民相互の親睦を深め、健康で明るい生活を送れることを目的に地域に根ざしたイベントを実施いたしました。</p> <p>利用者様第一優先で快適な施設利用をしていただき、クレームや苦情を減少させることをモットーに取り組みました。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いたしました。</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職員全員が取り組み、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。</p> <p>また、運営管理全般においては経費の節減に取り組むとともに、自主事業の見直しを図ることにより、支出の抑制に努め、令和元年度の自主事業収入は、前年度比で増加に転じる結果となりました。</p> <p>利用料収入については、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>
要望・苦情への対応状況	<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むこと。</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)を定期的実施し、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様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開催してまいります。</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むこと。</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)を定期的実施し、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様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】</p> <p>乳児からシニアまで幅広い世代を対象にした教室を実施したり、屋内プール子供無料開放デーを実施したりするなど、利用者サービスの向上、施設の利用促進に積極的に取り組んでおり、今後も継続的な実施を期待します。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>企業体の利点や同種施設管理の実績、知識を生かし、適切な施設管理運営ができていました。また、利用者からの要望等に対して迅速かつ丁寧に対応する姿勢は安心感がありました。</p> <p>施設の利用人数等に関しては、新型コロナウイルス感染防止のため休館した期間があり、その影響から減少となりましたが、休館期間中の利用者への周知及び自主事業の教室参加者等への対応は適切に行われ、状況に応じた臨機応変な対応ができていました。</p> <p>今後も、感染症対策など、例年とは違う対応が必要になる場面もあるかと思いますが、利用者目線に立った安心、安全、快適な施設管理運営を行っていくことを期待します。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
74.0

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