

平成30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	松本市波田B&G海洋センター 松本市四賀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	松本市波田116番地 松本市穴沢779番地		設置年月	平成8年6月 平成6年6月					
施設設置目的	市民の保健・体育スポーツの振興と心身の健全な発達を図り、健康増進に寄与する。								
施設概要・設備	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(水面積50㎡)、ジャクジー槽 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(水面積88㎡)								
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								
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(波田)		75,773人		101.6%				
	利用人数(四賀)		2,640人		119.0%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	29,173,464	指定管理料	29,173,464				
	利用料収入 (使用料)	5,365,800	利用料収入 (使用料)	5,332,300					
	自主事業収入	51,092,960	自主事業収入	51,228,961					
	計	85,632,224	計	85,734,725	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	29,027,577	人件費	27,765,902	指定管理料	29,173,464	指定管理料	29,220,000
		事業費	29,345,592	事業費	29,918,827				
		自主事業費	25,180,522	【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	24,690,060						
計	83,553,691	計	82,374,789	計	29,173,464	計	29,220,000		
損益	2,078,533		3,359,936	差引	-29,173,464	差引	-29,220,000		
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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  
72.9

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算報告書からも経営状況に問題は見受けられない。
		2 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。	1	A	自社においても同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	A	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業運営が実施されていることは、実績報告でも明らかで、適切に計画が履行されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針及び管理基準に適合した事業計画どおりの実施がなされており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。
		6 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。	2	A	日頃より市及び関係団体と連絡を緊密に取り合い、自らの職責に責任をもって取り組む各職員の姿勢は高く評価できる。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	多彩な自主事業が行われており、利用者の限定等は見られない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		10 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	A	業務責任者の統括の下、衛生管理者及びスタッフの一体感・責任感が感じられる。指揮系統、責任権限は明確である。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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、より良い接遇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	13 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。	2	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	情報公開等に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	自社のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、設備、備品について定期点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	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、信頼できる。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	A	危機管理行動マニュアルが整備されており、応急措置、心配蘇生、AED研修を全職員が受けており安心感がある。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練、マニュアルの整備により、施設、警備については徹底が図られており問題はない。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	A	多くの研修を実施し、また関係する資格取得に努め、職員間で知識や理解内容に偏りがないように努力する姿勢は高く評価できる。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題はない。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	業務従事者へ徹底を図り問題はない。
施設の運営 14項目 34点	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	定期巡回、清掃等が適切に行われ、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題はない。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	A	同種施設を経営するノウハウを生かして、様々な事業を実施するなど安心感があり、利用者も安心して利用できる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	A	光熱水費が高むが、プール缶体の塗装を職員で実施するなど、経費の縮減を図る姿勢が明らかで高く評価できる。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、問題はない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	特殊な設備等が適正に管理されており、設備・備品の機能等に問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	常に施設の利用促進に努める姿勢がB&G財団から最高評価(特A)を受けている。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	積極的な研修参加を通してスキルを向上させながら、新プログラムの導入、無料開放等サービスの向上を図っている。
	障害者等への配慮	34 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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	A	利用者の声に対し、掲示板で3日以内に回答するなど、苦情や要望に常に適切に対応している点が高く評価できる。	
セルフモニタリング	36 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	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	適切な保守点検等の実施により維持管理を行っている。	
	地域との連携	38 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。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	概ね事業計画書どおりの事業を実施している。

自主事業も安定した利用者数を維持しており、高く評価できる。

### 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

平成30年度の 自己評価	<p>平成30年度も昨年同様に、問題となる苦情もなく、良好な施設運営管理ができたと思います。施設の管理も常にスポーツ推進課と相談し設備点検を行ってきました。本年は松本市に「遠赤外線暖房機」と「LED照明」を更新していただき旧暖房機の腐食による落下の心配が取り除かれました。プール室内も大変明るくなり、利用者も喜んでます。</p> <p>また、大きな地震等による「ロッカー転倒事故」を防げるよう、自社で耐震棒を全てに設置し安全性をさらに強化し、観覧席には「キッズスペース」や提案書に記載した「ママステーション」を設置し、利用者が快適に過ごせるように配慮しました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>今後も利用者に快適で安全な施設の提供を第一優先で考えてまいります。</p> <p>水質管理においても「透明度25m」、「水温31℃」、「室温32℃」で安定で安定し、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、自信をもって報告できるように一層努力いたします。</p>
今後の目標	<p>施設利用者は現状維持で良いと思います。これ以上の自主事業及び一般利用者の増加は混乱を招くと判断します。</p> <p>波田B&amp;G海洋センター、四賀B&amp;G海洋センターとも、B&amp;G財団評価「A」以上を維持してまいります。</p> <p>事故が絶対に起きないように、危険予防にさらに努めます。</p> <p>平成31年度は「令和元年」となります。スタッフ一同初心に戻り新たな指定管理者としての責務を最大に努めてまいります。</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>今年度も利用者ニーズに応じた自主事業の実施は、安定した収入も得ており、利用者からも引き続き高評価を得ていました。着衣泳イベントやスイカ割りイベント、ミニ運動会の開催、四賀B&amp;Gの無料開放や水泳教室等、会員以外でも気軽に参加できるイベントを企画し実施しており、利用者から高評価を得ています。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>利用促進のために、多種多様な自主事業を実施し、積極的に取り組んでいます。日頃から利用者のニーズに応えようと努力した結果の現れであり、とても良いと思います。波田B&amp;G海洋センター更衣室の扉を安全性の課題から、開き戸から引き戸へ交換するなど、危機管理の面からも大変評価できます。</p> <p>波田・四賀ともに、B&amp;G財団から昨年に引き続き「特A」、「A」の評価を得ていることから分かるように、施設運営面も良好です。また、利用者の苦情や要望に対しても、迅速にかつ適切に対応できています。</p> <p>プール艦体の塗装をスタッフで実施するなど、管理費の削減に努めている面も、高く評価できます。</p> <p>今後も、管理施設全体のより一層のサービス向上に期待します。</p>
--

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
82.9

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
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	8月5日～8月7日
	調査対象	短期水泳教室参加保護者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○フロントの対応について／ 満足:83% やや満足:17% やや不満:0% 不満:0%</p> <p>○短期教室の日数／ 短い:18% ちょうど良い:82% 長い:0%</p> <p>○レッスン時間／ 短い:5% ちょうど良い:91% 長い:4%</p> <p>○コーチの対応について／ 満足:83% やや満足:17% やや不満:0% 不満:0%</p> <p>○参加費／ 安い:10% やや安い:10% ちょうどよい:80% やや高い:0% 高い:0%</p> <p>○指導について／ 明るい:23% 暗い:0% 活気がある:16% 活気がない:0% 丁寧:13% 乱暴:0% 安心:18% 不安:0% 楽しい:19% つまらない:0% わかりやすい:10% わかりにくい:1%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しく参加させていただきました。ありがとうございました。事前に各クラスのレベル、内容を教えていただき、一緒にクラス決めができたらよかったです。観覧席が暑かったです。</li> <li>・小学生は上達を目指して参加していると思います。(幼児は楽しむことも大切だと思います)上達できる指導をお願いします。今回は子どもが待つ時間が多いと思います。</li> <li>・班分けの前にそれぞれの班のレベル、やる内容を教えてもらいたかった。班決めを一緒に決められるとよかったです。</li> <li>・短期教室の受付時間に一般の方の対応をするスタッフの方もいていただけたらと思いました。</li> <li>・日程ですが、今までのようにお盆に被らない日程を組んでいただきたいです。そして、2期だけでなく、もっとあると選びやすいです。ぜひお願いします。</li> <li>・教室に来るのを楽しみにしています。お手頃な料金で助かります。よろしくお願いします。</li> <li>・初めての水泳教室でしたが、子どもが「楽しかった。先生良かった。」と言うので親もうれしいです。一番下のクラスということもあってか、先生が優しく楽しい雰囲気です。良かったです。</li> <li>・水泳が苦手な子どもが「楽しい」と言って喜んでいました。泳ぎのコツをわかりやすく教えていただき、自分が少しうまくなったと感じたようです。</li> <li>・子どもが楽しそうに笑顔でやっていたので良かったです。ありがとうございました。</li> <li>・連休などにも短期教室を企画してほしい。</li> </ul>	