

平成29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	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～平成34年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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		76,380人		98.9%				
	トレーニングルーム 利用人数		47,751人		147.5%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	67,860,000	指定管理料	67,860,000				
	利用料収入 (使用料)	20,887,000	利用料収入 (使用料)	21,722,640					
	自主事業収入	33,440,000	自主事業収入	19,086,279					
	計	122,187,000	計	108,668,919	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	34,311,000	人件費	28,825,670	指定管理料	67,860,000	指定管理料	67,180,000
		事業費	77,686,000	事業費	68,105,041				
		自主事業費	10,190,000	自主事業費	16,251,441				
計		122,187,000	計	113,182,152	計	67,860,000	計	67,180,000	
損益	0	-4,513,233	差引	-67,860,000	差引	-67,180,000			
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたため、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。

本市で他2カ所の指定管理の指定を受けており、十分なバックアップ体制がある。

小計
68.7

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	社で共同企業体を構成しており、いずれの決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	同種の施設運営を行っており、市内にも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	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、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、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、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	報告書類も適切に作成され、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	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されている。
		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	多様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、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關し、適切に実施されているか。	2	A	様々な研修を企画実施し、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。
		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、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、問題は見られない。
	経理及び事務処理等	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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
		15 必要に応じてパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	本施設のHPを立ち上げ、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、備品について日常点検、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。
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	B	緊急時の安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されており、問題は無い。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、問題は無い。	
	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	B	安全確保に関する研修が計画的に実施がされ、マニュアルも整備されており、従事者への教育が徹底されている。	
	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無い。	
緊急時対応	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。	
	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項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
		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。
施設の運営	業務内容	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ており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題は無い。
		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	B	複合施設として連携した事業等が行われている。
		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、問題は無い。
	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	光熱水費の削減に努め、前年比15%の削減させた。
		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、問題は無い。
	備品等の維持管理	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無い。
		32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	広報やHPの活用により、リ教室開催の情報提供が行われている。
	利用の促進	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	トレーニングルームに新規のマシンや、人気のマシンを導入する等、利用者へのサービス向上に努めており評価できる。
		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	屋内プールの障害者専用時間において適正な管理運営がされている。
	14項目 34点	苦情・要望等への対応 セルフモニタリング	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
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、問題は無い。
環境への配慮	地域との連携	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。
		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	一般利用者への配慮のため、自主事業の収支に計画から大きな減少が見られた。

トレーニングルームに新規のマシンや、人気のマシンを導入する等、利用者へのサービス向上に努めており評価で

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	9月1日～9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(555名回答)
調査結果	<p>【庄内トレーニングルーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○性別 / 男性:60% 女性:40% ○年齢 / 10代:5% 20代:14% 30代:20% 40代:20% 50代:20% 60代:14% 70代以上:7% ○お住い / 松本市:91% 塩尻市:4% 安曇野市:3% その他:2% ○動機 / 健康維持:68% 肉体改造:23% 競技力向上:7% その他:2% ○利用頻度 / 毎日:1% 週4～6:5% 週2～3:32% 週1:35% 月に数回:27% ○総合的な満足度 / 満足:60% やや満足:37% やや不満:3% 不満足:0% ○施設内の快適性 / 満足:49% やや満足:46% やや不満:5% 不満足:0% ○スタッフの対応や態度 / 満足:71% やや満足:27% やや不満:2% 不満足:0% ○トイレの衛生状況 / 満足:75% やや満足:24% やや不満:1% 不満足:0% 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ○使いやすくとっても良いです。他の所より安くとにかくいいです。 ○スタッフの対応がとても気持ち良いです。 ○いつもスタッフの皆様の笑顔がとても気持ち良いです。 ○テレビ助かってます。お陰様で病気知らずです。お客マナーも良いほうです。シャワーがプールのもと同じ、手で持つ形にしてほしい。ドライヤーがあると良いです。 ○いろいろと丁寧に指導いただきありがとうございます。 ○いつも声をかけてくれてありがとうございます。 ○リンパヨガがすごく気持ちがいいです。香りもいつも楽しみです。 ○施設の設備などは満足です。レッスンもとても内容が良く、毎回癒されています。コストパフォーマンスの良いジムです。 ○駐車場がもう少し広いと良いと思います。 ○ウェットマシンを充実させてください。 ○シャワー室の中に棚がほしい。 ○ランニングマシンが古くなっているので新しいものに変えてほしい。 ○ゴミ箱を設置してほしい。 ○トレーニング機械の修理(マット部分など)をお願いしたい。マナー告知はありがたいと思います。 ○駐車場でない場所に駐車していることが多いため問題であると思います。 ○休憩できるスペース(ベンチなど)があると嬉しい。 ○良いスタッフとよくないスタッフがいる。 ○夜間の水泳教室をやってもらいたい。 ○スタジオレッスン500円をいつでも開催してほしいです。 ○機械によって待ち時間が長いこともある。 	

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	9月1日～9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(67名回答)
調査結果	<p>〔庄内屋内プール〕</p> <p>○性別 / 男性:27% 女性:73%</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>○お住い / 松本市:96% 塩尻市:1% 安曇野市:3% その他:0%</p> <p>○動機 / 健康維持:78% 肉体改造:3% 競技力向上:9% その他:9%</p> <p>○利用頻度 / 毎日:17% 週4～6:14% 週2～3:40% 週1:20% 月に数回:9%</p> <p>○総合的な満足度 / 満足:45% やや満足:33% やや不満:22% 不満足:0%</p> <p>○施設内の快適性 / 満足:45% やや満足:33% やや不満:22% 不満足:0%</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:47% やや満足:36% やや不満:17% 不満足:0%</p>	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○水質が良くなったのでありがたいです。</p> <p>○スタッフの皆様方の細やかな配慮に、いつも感謝しています。笑顔での対応嬉しいです。</p> <p>○とても感じが良いです。</p> <p>○工夫して運営されていることが感じられます。</p> <p>○安全第一とスタッフの目配り、気配りに感心しています。1カ月会員があると良いと思います。</p> <p>○更衣室のマットは早めに変えてください。ぐしょ濡れでは気持ちよくありません。</p> <p>○スパのジャグジーの水をもっとこまめに循環・交換してほしい。</p> <p>○ロッカーのカギを直して、腕につけられるようにしてほしい。</p> <p>○トイレに消臭剤を置いてほしい。</p> <p>○シャワーの圧が弱い。</p> <p>○監視員はもっとちゃんと客のルールを守らせて。</p> <p>○子どものレッスンが増えてコースが限られるので、混んでしまい泳ぎにくい。また子どものレッスンの後は更衣室が混雑してします。</p> <p>○子どもの育成はわかりますが、できれば成人の人たちがゆっくりと使用できる配慮もしてほしい。</p> <p>○プールでの浮き輪迷惑。他に行って遊んでください。</p> <p>○更衣室の外でもよいので、壁付けドライヤーを設置してください。</p> <p>○駐車場の拡大。</p> <p>○勿体ながら、木や枝を切ってほしい。車が傷つく、皆思っているはず。</p>

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	平成29年4月1日より指定管理者として運営させていただきました。 前任の管理者からの引継ぎは予測していたよりは円滑に行えましたが、施設設備の経年劣化等の補修が行われていない箇所が多々あり、修繕費がかさみました。 また、前任管理者の年度保守計画でもあった、屋内プールのH28年度ろ過フィルターカートリッジの交換が行われなかったため（H29年度は7月末に交換）、夏の繁忙期にプール透明度が著しく下がり、利用者様から多々お叱りを受けました。 この影響を多大に受け、H29年度の屋内プールは前年度に比べ、1,030名となりました。ただし、トレーニングルームの利用者は、大幅なレイアウトリニューアルや新規マシンの増設、Wi-Fi機器の設置等で利用者数はH28年度と比較し+10,568名となり、総合的な利用者数前年比は+9,538名となりました。
要望・苦情への 対応状況	当初、指定管理を受けるにあたり、庄内屋内プールは障がい者の方のご利用が多く、専有時間を設けているくらい障がい者様の視線施設であるということと、常時ご意見、クレーム、苦情がある施設だとお伺いしておりましたので、まず私たちが第一にするべきことは、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。結果的に減少したのではと自負しておりますが、その反面、自主事業の拡大が当初の計画より遅れてしまいました。
今後の目標	H30年度では、今まで以上に屋内プール及びトレーニングルーム施設の利用者様の快適な施設利用をしていただきながら、自主事業により利用者様の満足度上昇も行っていきます。

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>スポーツクラブ経営のノウハウを生かし、子どもから大人までの水泳教室や、トレーニング室を利用したヨガ教室等を実施しており、好評を得ていました。広報やHPを活用して参加者へ広く周知し、一般利用者にも考慮しながら、慎重に行っていました。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>管理者のノウハウと実績を生かし、スムーズな運営ができていました。苦情や、意見に対しては、掲示板に回答を掲示するなど、迅速な対応が評価できます。</p> <p>トレーニングルームでは様々な新しいマシンや、人気のあるマシンを積極的に導入し、利用者を前年比約1.5倍の増としました。</p> <p>収支については、トレーニングルームのマシン導入や、修繕のかさみにより、マイナス決算となっておりますが、光熱水費を前年に比べ15%削減するなど節約に努めています。</p> <p>プール、トレーニングルーム共、利用者の増減について自己分析ができており、次年度の目標設定もしっかりとされており安心感があります。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.7

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