

令和3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	四賀B & G海洋センター 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 平成8年					
施設設置目的	青少年の心と身体の育成対策、B & Gプラン（施設づくり、指導者づくり、活動組織、海洋性レクリエーションの提供）などの、総合的なスポーツ振興のため。								
施設概要・設備	四賀：25mプール（25m×13m）、幼児槽（11m×8m） 波田：25mプール（25m×13m）、幼児槽（10m×5m） ジャグジー								
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か年）								
指定管理者の 主な業務	1 施設使用申請受付 2 施設使用許可 3 施設使用料徴収 4 施設の維持管理・運営								
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（%）				
	利用者数（令和元年）		四賀：2,629人 波田：67,033人						
	利用者数（令和2年）		四賀：2,365人 波田：56,963人		四賀：89.96% 波田：84.98%				
	利用者数（令和3年）		四賀：3,065人 波田：56,498人		四賀：129.6% 波田：99.18%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	29,116,000	指定管理料	29,116,000	行政財産目的外使用料	4,650	行政財産目的外使用料	4,660
		利用料金収入	4,855,130	利用料金収入	3,884,330				
		自主事業収入	44,688,100	自主事業収入	41,734,919				
	計	78,659,230	計	74,735,249	計	4,650	計	4,660	
	支出 （歳出）	人件費	29,356,977	人件費	26,483,988	指定管理料	29,116,000	指定管理料	29,278,000
		事務費	21,128,931	事務費	14,805,518				
		委託料	2,190,800	【内訳】					
自主事業費		25,962,522	・消耗品費						
			・燃料費						
		委託料	2,233,210	・電気料					
		【内訳】		・上下水道料					
		・保守費		・清掃費					
		・警備費		・廃棄物処理費					
		・ばい煙測定費		・上屋シート脱着費					
		自主事業費	27,857,178						
計	78,639,230	計	71,379,894	計	29,116,000	計	29,278,000		
損益	20,000		3,355,355	差引	-29,111,350	差引	-29,273,340		
（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	アンケート結果から、市民の平等性を損なう運営は行っていないことを確認した。
	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や、勤務表で労働関係法令を遵守していることが確認できた。
	危機管理対策	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	緊急連絡網の共有と、避難経路が市民に分かるようになっていることを消防訓練報告により確認した。
		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	第三者賠償への保険加入があり、適切に対応している。
	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	会員情報の記載がある書類等は、施錠できる棚に収納されており、鍵の管理も適正に行っている。
	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	適正に管理されており、情報公開、監査請求に対応できる管理がされている。
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	B	財務モニタリング項目を確認した結果、経営状況に問題はなく健全である。
		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	B	運営に欠かせない普通救命や警備等の資格を有するスタッフにより、バックアップ体制が整っている。
	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、管理運営業務を理解した事業計画となっており、仕様書に則した運営となっている。
		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	報告書類は適正に作成され月次報告を行い、緊急の場合は即連絡を受けている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務体系表に基づき、人員配置や勤務時間に問題はなく、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	職員体制と業務内容が明確に示されており、適切に業務を行っている。
	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	夏の繁忙期での有給取得は困難だが、冬から春にかけ取得しており、超過勤務も協定の範囲内であることを確認した。
	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	B	救命・消防講習は年1回、接遇研修は月1回以上実施し、職員の能力向上に努めている。
	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	施設ごと帳簿を作成し、管理している。
		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	ボイラー、消防設備、自動ドア、浄化槽、ろ過機等の点検清掃業務が適切に行われていることを確認。
		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	月次報告が期限までに提出され、問題はない。
	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	避難訓練の実施や、普通救命救急研修を受講し、安全対策をしている。
	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	A
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た事業計画となっており、自主事業で利用客の増加を図っている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	夏場は業務量が集中するが、事業報告書等により適切に事業がされていることを確認した。
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	他施設の指定管理者と協力し、施設内の維持管理に努めている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	ホームページや、チラシにより広報活動をしている。
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	短期的な自主事業でもアンケートを実施しており、要望については次年度に反映させている。
障がい者等への配慮		25 障がい者、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	接遇研修実施や、施設入口、プール入水箇所にスロープが設置されており、適切に対応している。
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	利用者ニーズに対応するため、通年アンケートを実施している。
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	A	週に1度ミーティングを行い、施設内での情報共有を図っている。
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	エネルギー使用削減をし、省エネ活動を継続している。	
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	業務委託を減らし、プール内や更衣室等の清掃を行い、指定管理者自身で行える修繕等も極力行っている。
	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	事業計画書に基づく事業が実施され、収支も問題ない。

### 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3年度の 自己評価	施設利用者様が安心・安全・快適と感じていただけるように、冬場の暖房必要期間も、館内全体の換気もしつつ利用者が寒がらないように、例年以上に暖房に気を付け営業しました。 水質管理においては、透明度25m・水温31度・室温32度で安定させ、施設利用者が快適に利用していると判断します。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	今年度も新型コロナウイルスの影響は、免れないと思います。室内プールは、日常的に殺菌剤として次亜塩素ナトリウムを使用しているため、プール内での感染率は低いですが、プール内以外の手すり・ドアノブ・人が集まるロビー・更衣室では、こまめな消毒とアルコール設置をし、施設内クラスターが発生しないように努めます。 来年度も、より多くの松本市民の方々が当施設を安心して利用できるとともに、健康に役立てていただけるよう努めます。

### 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。

【自主事業を実施している場合の評価】  
波田B&G海洋センターでは、4つの自主事業に加え救命講習会含む3つのイベントが行われ、四賀B&G海洋センターでは、自主事業こそ行われなかったものの、小学生を対象にした水泳教室を行ったりと誘致をしっかりと行い、利用者増加を図っていた。  
青少年の育成と水辺のスポーツ振興と市の施設運営方針等が一致していることから、業務を適切に行っているものと評価します。

【総合的な評価】  
令和3年度の実績として、全国のB & G海洋センター施設別利用者数(温水・加温プールの部)において、全国5位という成績を残し、今年の5月にB & G財団から表彰されました。これは、指定管理者の適切な運営と、自主事業により達成できたものとして、評価できます。  
また、施設内の維持管理において、週に1回以上1時間30分の時間を設け清掃業務を行っており、利用者の快適で安全な利用を目指し運営しているものと評価できます。

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

【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3年4月1日から令和4年3月31日
	調査対象	一般利用客及び会員
	調査方法	アンケート用紙
調査結果	<p>1 受付の対応 満足/11名 やや満足/3名 普通/2名 やや不満/0名 不満/0名 それ以外/0名</p> <p>2 施設について 満足/9名 やや満足/3名 普通/4名 やや不満/0名 不満/0名 それ以外/0名</p> <p>3 監視員の対応 満足/10名 やや満足/3名 普通/3名 やや不満/0名 不満/0名 それ以外/0名</p> <p>4 指導コーチの対応 回答なし</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 一般利用者</p> <p>(1) 冬にプールを暖かくしてもらってありがたい。</p> <p>(2) 施設の周りもきれいに掃除してくれて、ありがたい。</p> <p>(3) プールサイドでよく喋っている方がいて、コースが使いづらいことがあったため、注意してほしい。</p> <p>(4) ジャグジーを始めてほしい（再開してほしい）</p> <p>2 成人教室・会員対象講習会受講者</p> <p>(1) 丁寧に教えてもらってだいが泳げるようになった。</p> <p>(2) 楽しく通っている。</p> <p>3 子供水泳教室・ベビー親子教室受講者</p> <p>(1) 潜れるようになって嬉しい</p> <p>(2) 子供が風邪をひかなくなった。</p> <p>4 アクアリズム教室受講者</p> <p>(1) プールでしか会わない友達ができる。</p> <p>(2) 水を怖がっていたが、（子供が）かなり水に慣れていた。</p>	