

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 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㎡) | | | | | | | | |
| 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"> ・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 | | | | | | | | |
| 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) | | 67,033人 | | 88.5% | | | | |
| | 利用人数(四賀) | | 2,629人 | | 99.6% | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | (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 | 29,201,000 | 指定管理料 | 29,201,000 | | | | |
| | 利用料収入 (使用料) | 5,414,160 | 利用料収入 (使用料) | 5,044,480 | | | | | |
| | 自主事業収入 | 52,802,840 | 自主事業収入 | 45,455,189 | | | | | |
| | 計 | 87,418,000 | 計 | 79,700,669 | 計 | 0 | 計 | 0 | |
| | 支出 (歳出) | 人件費 | 29,018,726 | 人件費 | 28,260,798 | 指定管理料 | 29,201,000 | 指定管理料 | 29,173,464 |
| | | 事業費 | 29,185,791 | 事業費 | 26,657,879 | | | | |
| | | 自主事業費 | 29,213,483 | 【内訳】 | | | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ・消耗品費 ・修繕費 ・通信運搬費 ・保険料 | <ul style="list-style-type: none"> ・事務費 ・光熱水費 ・委託料 ・予備費 | | | | | |
| 計 | 87,418,000 | 計 | 79,700,248 | 計 | 29,201,000 | 計 | 29,173,464 | | |
| 損益 | 0 | 421 | 差引 | -29,201,000 | 差引 | -29,173,464 | | | |
| (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 |
| 67.9 |

| 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 | 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。 |
| | | 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 | 独自の「プール内チェックシート」により、利用者の事故を防止するための対策が講じられている。 |
| | 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 | 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。 |
| | 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 | 自社において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事業計画どおりの業務がなされており、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 | A | 日頃から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姿勢は高く評価できる。 |
| | 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 | B | 実績報告書等は適切に記載され、期限までに報告されている。 |
| 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 | 緊急時対応マニュアルが整備されており、徹底が図られている。救命講習、初期消火、避難誘導等の訓練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 | 積極的に水泳教室などの自主事業を企画運営するなど、施設の利用率向上に努めている点は高く評価できる。 |
| | 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 | 施設の無料開放や、水泳の楽しさを伝えるための「お楽しみDAY」の開催など、利用者サービスを目的とした事業が行われている。 |
| | 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、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 | プールの塗装を職員で実施するなど、経費の削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 | 3月は新型コロナウイルスの影響を受け、自主事業を含め利用者数が減少したが、年間を通して安定した管理運営を行っている。 |

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

| | |
|-----------------|--|
| 令和元年度の 自己評価 | 令和元年度も昨年同様に施設運営管理ができたと思います。 年間通して昨年同様、問題となる苦情もなく運営できていると思います。 施設の管理も常にスポーツ推進課の担当者と相談し、設備点検を行っていきました。 新型コロナウイルスの感染拡大予防対策で営業休止となりました期間も施設やスタッフの最低賃金確保を目指し、常に自ら仕事を探し、プール内鉄骨腐食部分のさび落としから塗装や来場のお客様が安心して駐車しやすく接触事故等が起きないようにしっかりしたライン塗装を3日間延べ30人のスタッフで完成させました。 |
| 要望・苦情への 対応状況 | 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ると判断いたします。 来年度も本年同様自信を持って報告できるように一層努力いたします。 |
| 今後の目標 | 令和2年度はスタートから新型コロナウイルスの影響で4月の自主事業や施設利用料収入が無しとなり、年間収支は-2,214,301円と予想されます。 更に5月以降も新型コロナウイルスの影響が出るようなら、莫大な損失となる可能性があります。 営業再開の目途が立てば「安心」「安全」「快適」を図りながら、施設利用者や自主事業会員の獲得に尽力し、今年度同様に赤字転落しないように営業努力して指定管理業者としての責務を最大に努めてまいります。 |

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>利用者ニーズに応じた自主事業の実施は、安定した収入を得ており、利用者からも好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&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、施設の利用促進、利用者サービス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>自社において同種の施設運営を行っている経験や知識を生かし、安定した管理運営ができていました。波田B&G海洋センターは、B&G財団から施設の運営について10年連続「特A」の評価を受け、表彰されました。また、施設の利用促進のために、多くの自主事業を実施するとともに、日頃から利用者のニーズに応えようとする姿勢が見られます。</p> <p>3月は新型コロナウイルス感染防止のため波田B&G海洋センターが休館となったことから、財政面も含め、大きな影響を受けましたが、その間の自主事業参加者を含めた利用者への対応や施設の維持管理は適切に行われ、状況に合わせて臨機応変に対応できる組織体制は安心感がありました。</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 |
| 74.9 |

| 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 |
| 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 | 令和元年8月 |
| | 調査対象 | 短期水泳教室参加者保護者 |
| | 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:23% ちょうど良い:77% 長い:0%</p> <p>○レッスン時間／ 短い:0% ちょうど良い:98% 長い:2%</p> <p>○レッスン時間／ 短い:5% ちょうど良い:91% 長い:4%</p> <p>○参加費／ 安い:19% やや安い:12% ちょうどよい:63% やや高い:4% 高い:2%</p> <p>○開催時間／ 早い:2% ちょうど良い:82% 遅い:16%</p> <p>○レッスン指導／ 明るい:22% 活気がある:13% 丁寧:16% 安心:19% 楽しい:19% わかりやすい:11%</p> <p>○コーチ指導／ 満足:87% やや満足:13%</p> <p>○フロントの対応／ 満足:82% やや満足:16% やや不満:2%</p> | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | <p>【短期教室参加者保護者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今まで以上に水泳のことが好きになったみたいです。素晴らしい機会があったことをありがたく思います。これからのスクール受講も前向きに検討しております。 ・3日間連続でしっかり指導していただき、とっても楽しそうにみるみる泳げるようになっていくのに驚きました。短期教室なのにこのままあと1,2日あればしっかり泳げるようになるのではと欲が出てしまいました。ありがとうございました。 ・小学校3年の娘が参加しました。学校では水泳の時間がどんどん減り、夏休みの水泳もほとんどなく、水に親しむのが精一杯な状態です。1人1人に寄り添い、丁寧に分かり易く指導して頂き、3日間でぐーんとレベルアップし水泳が好きになりました。ありがとうございます。 <p>【その他利用者、教室受講者等の声】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもきれいに掃除してくれてありがたい。 ・陸での運動ができないし(腰痛・膝痛)、痛くて困ったけれど、お医者さんにプールをすすめられてきてみたら身体がとても楽で、毎日入らないといられないです。 ・プールで泳いだ分の運動量を知りたいので、腕時計をつけてもよくてほしい。 ・泳ぎ方を教えてもらって泳げるようになって嬉しい。 ・親子ともども楽しく通っています。毎回楽しみです。 ・とにかく風邪を引かなくなりました。助かっています。 ・学校の水泳授業でお手本になったりして、やってよかったなと思いました。 ・プールに行く日を指折り数えるくらい楽しみにしています。 ・保育園のお友達と一緒にできるところがいいです。 | |