

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～令和4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		80,628人		105.6%				
	トレーニングルーム 利用人数		51,804人		108.5%				
	(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	67,835,000	指定管理料	67,835,000				
	利用料収入 (使用料)	23,500,000	利用料収入 (使用料)	21,949,800					
	自主事業収入	22,694,570	自主事業収入	25,576,269					
	計	114,029,570	計	115,361,069	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	23,371,980	人件費	23,986,473	指定管理料	67,835,000	指定管理料	67,860,000
		事業費	70,227,944	事業費	68,648,662				
		自主事業費	20,429,646	【内訳】 ・消耗品費 ・修繕費 ・通信運搬費 ・保険料 自主事業費	22,170,391				
計	114,029,570	計	114,805,526	計	67,835,000	計	67,860,000		
損益	0		555,543		差引	-67,835,000	差引	-67,860,000	
(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。

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
67.2

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	2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	B	指揮系統、責任権限も明確になっている。
	職員研修・人材育成	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。
		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	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。
	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、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、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	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。
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	B	緊急時の安全講習が行われ、緊急時対応が業務従事者に徹底されており、問題はない。	
	19 施錠、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、施設の施錠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	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。	
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	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。	
施設の運営	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	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	B	利用者の増加も影響し、昨年よりは光熱水費が上昇したが、削減に努めている。
		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。
	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ない。
		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。
	利用サービス	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 障害者等への配慮	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。
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、苦情や要望に常に迅速に適切に対応している点が高く評価できる。	
	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。	
14項目 34点	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。
		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	プール、トレーニングルームともに昨年以上の利用者、収入を確保できた。

基本研修から、専門研修まで幅広く、計画され実施できている。

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	<p>【庄内トレーニングルーム】</p> <p>○性別／ 男性:37% 女性:63%</p> <p>○年齢／ 10代:1% 20代:12% 30代:13% 40代:12% 50代:28% 60代:20% 70代以上:14%</p> <p>○お住い／ 松本市:96% 塩尻市:4% 安曇野市:0% その他:2%</p> <p>○動機／ 健康維持:76% 肉体改造:19% 競技力向上:4% その他:1%</p> <p>○利用頻度／ 毎日:2% 週4～6:16% 週2～3:43% 週1:23% 月に数回:16%</p> <p>○総合的な満足度／ 満足:44% やや満足:44% やや不満:12% 不満足:0%</p> <p>○施設内の快適性／ 満足:32% やや満足:52% やや不満:14% 不満足:2%</p> <p>○スタッフの対応や態度／ 満足:59% やや満足:37% やや不満:4% 不満足:0%</p> <p>○トイレの衛生状況／ 満足:66% やや満足:33% やや不満:1% 不満足:0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○調整中の機器を直して頂けるとありがたいです。</p> <p>○故障したマシンが次々と撤去されたり、修理されていないマシンも多いのが残念です。</p> <p>○トレーニングマシンを使えるようにして欲しいです。</p> <p>○予算との兼ね合いもあると思うが、器具の調整中が多く長過ぎる。</p> <p>○ランニングマシンを増やしてください。</p> <p>○プルダウンのトレーニングマシンが欲しいです。・ケーブルなどマシンを増やしてほしい。</p> <p>○時々、フリーウエイトエリアやプレートを独占するように使っている人がいるので何とかしてほしい。</p> <p>○血圧計をもう一つ増やしてほしい。</p> <p>○ストレッチスペースが狭い。</p> <p>○シャワー室の髪、排水口に大量にあり不衛生です。</p> <p>○更衣室の長椅子を増やしてほしい</p> <p>○男性用トイレには靴を脱がずに履けるサンダルがあると聞きました。女性用もあると嬉しいです。</p> <p>○駐車場が少ない。</p> <p>○料金が安くて良い。</p> <p>○金銭的にこれだけの設備を使用できて感謝しています。</p> <p>○スタッフの皆さん笑顔で対応して下さい、ありがとうございます。</p> <p>○このままずっと続けてほしいです。</p>	

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	<p>【庄内屋内プール】</p> <p>○性別／ 男性:27% 女性:73%</p> <p>○年齢／ 10代:36% 20代:0% 30代:9% 40代:17% 50代:12% 60代:17% 70代以上:9%</p> <p>○お住い／ 松本市:88% 塩尻市:6% 安曇野市:0% その他:6%</p> <p>○動機／ 健康維持:68% 肉体改造:15% 競技力向上:13% その他:4%</p> <p>○利用頻度／ 毎日:7% 週4～6:17% 週2～3:31% 週1:30% 月に数回:15%</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: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:41% やや満足:32% やや不満:15% 不満足:12%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○プールの水を月に1度は変えてほしい。</p> <p>○スパプール1～2℃上げる。</p> <p>○秋(冬)になった時、プール内が寒くなるので暖房をいれてほしい。</p> <p>○冬に向かって水温を高くしてほしい。</p> <p>○9時30分からやってほしい。</p> <p>○シャワーが壊れた時すぐ修理してほしい。</p> <p>○更衣室が狭いのでもう少し広いとよいです。</p> <p>○300円はありがたいです。</p> <p>○風呂があるとなお良い。</p> <p>○駐車場がせまい。有効に使った方がいい。</p> <p>○1コースの縦列歩きは注意して！！頂きたいと思います。できればスイム専用にしていただきたいと思います。</p> <p>○深い所と浅い所がありとてもいい。泳ぎやすく、温泉もありとても良い。</p> <p>○スイミングのコース使用を広げてほしいです。</p> <p>○下に敷く替えのタオルをたくさん置いてほしいです。</p> <p>○1カ月または3カ月の定期券を作ってほしい。</p> <p>○毎月のお休みが少ないので助かります。いつもありがとうございます。</p> <p>○スタッフ最高</p> <p>○めっちゃ楽しかったです。</p>	

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29年4月1日より松本市庄内屋内プール外1施設(松本市ゆめひろば庄内)を指定管理者として運営させていただき、2年目も大きな事故がなく無事運営させていただきました。</p> <p>前任の管理者から引継ぎ、1年目の屋内プール利用者は-857名減少でしたが、本年度は平成29年度利用者数76,380名から30年度利用者数80,628名となり、4,248名増加と前任管理者の利用者数を上回ることができ、たくさんの方にご利用いただけました。</p> <p>庄内トレーニングルームは平成29年度利用者数47,751名から30年度利用者数51,804名となり、4,053名増加いたしました。平成28年度と比較し+10,568名と29年度は大幅に増加し、30年度は現状維持と予測しておりましたが、30年度も順調に利用者数増と50,000人を超える利用となりました。</p>
要望・苦情への対応状況	<p>利用者様に対する思いやりの気持ちをもってコミュニケーションを取る等、接客対応の向上に努めたことにより、総合的な利用者数前年比は+8,301名となりました。</p> <p>収入においても、水道光熱費の削減、自主事業(こども会員・市民健康運動教室)の受講者数が安定した事、利用者数増加に伴い、利用料金収入が増えた事となり、黒字決算となりました。</p> <p>施設設備においても大きな故障修繕がなく、維持・運営管理(清掃・保守・点検・修繕)に努めていくことができました。</p> <p>年間を通じ、施設利用者の意見を聴く機会を確保し、各施設の維持管理のほか、事業運営に可能な限り反映させ、施設利用者から受けた要望等に対し、指定管理者で行うことができる範囲の中で、工夫を凝らし迅速かつ柔軟に対応することができました。</p> <p>地域の方々との理解と信頼を得続けられるよう経営努力を重ねていきます。</p>
今後の目標	<p>常に利用者の意見や要望の把握に努め、施設の運営改善に積極的に取り組む事、利用者の安全を第一に考え、各施設における不具合箇所の早期発見・早期補修に努め、今まで以上に屋内プール及びトレーニングルーム施設を快適にご利用いただきながら、自主事業による利用者の満足度向上も行っていきます。</p> <p>施設利用者のニーズに応じた新規のスポーツ教室やイベントの実施回数を増加し、より多くの方に施設を利用していただけるよう積極的に取り組みます。</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>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。一般利用者にも考慮しながら、慎重に行っていましたが昨年以上の利用者を集客し、自主事業収入も大幅に増収となりました。</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。目立った苦情や、意見もなく、要望等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>利用者人数、利用料金収入も前年に比べ増加させ、29年度は赤字決算でしたが、30年度は黒字決算となり経営面も良かったと思います。</p> <p>プール、トレーニングルームともに利用者が多く、限られた空間の中での混雑対応が課題となってくると思いますが、さらなる利用者の満足度向上を目指し積極的な管理運営に期待します。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数	77.2
------	------

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
------	----