

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	松本市民プール、松本市民変形プール 松本市沢村市民プール		所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511					
所在地	松本市今井7113-1(市民プール・市民変形プール) 松本市沢村2-12(沢村市民プール)		設置年月	昭和50年6月(市民) 昭和54年6月(変形) 昭和60年9月(沢村市民)					
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	松本市民プール 50mプール、25mプール 4,490㎡ 松本市民変形プール 変形プール、スライダー 2,680㎡ 松本市沢村市民プール 25mプール、幼児槽 3,228㎡								
指定管理者名(選定方式)	(株)スポーツプラザ報徳(公募)								
指定期間	平成28年4月1日～33年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・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	なし 委託料方式								
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(%)				
	松本市民プール 松本市民変形プール		18,282人		88.90%				
	沢村市民プール		6,447人		94.73%				
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	29,778,598	指定管理料	29,778,598	今井利用料	3,029,490	今井利用料	3,780,390
		利用料収入 (使用料)	0	利用料収入 (使用料)	0	沢村利用料	637,400	沢村利用料	728,600
		自主事業収入	610,000	自主事業収入	618,595				
		計	30,388,598	計	30,397,193	計	3,666,890	計	4,508,990
	支出 (歳出)	人件費	14,705,012	人件費	12,699,010	指定管理料	29,778,598	指定管理料	31,070,000
		事業費	15,379,160	事業費	14,406,686				
		自主事業費	110,000	自主事業費	689,063				
		計	30,194,172	計	27,794,759	計	29,778,598	計	31,070,000
損益			194,426		2,602,434	差引	-26,111,708	差引	-26,561,010
(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  
67.5

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	決算報告書から判断して、経営状況に問題はない。	
		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	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	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しており、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	市民に対して公平に業務が行われており、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	職員配置計画のとおり人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。	
		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。	
		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	B	事業計画に基づき、接客研修、安全講習を計画的に行っている。	
		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	情報公開等に対応できる内容となっている。	
		15 必要に応じてパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実績報告書などパソコンを用いて作成されており、IT機器を活用して事務が適切に行われている。	
		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	B	マニュアル等の整備がされている。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	A	市民プールに機械警備を導入し、侵入者の発見、通報等適切に対応しており評価できる。	
		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。		
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	管理責任者が対応しており問題はない。	
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ており、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	無難に対応されている。	
		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いる。	
	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	節電や節水を日頃より心掛けるなどして、経費の削減を図っている。	
	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	B	広報等を活用して利用促進に努めている。	
	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	飲食の移動販売、軽食販売、スミンギキャップの無料貸し出し、利用者サービスを目的とした多く実施されている。	
	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	事業計画に基づき、接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。	
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	B	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に耳を傾けている。		
14項目 34点	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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 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。
		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である。	

プール運営に関する研修に職員を積極的に参加させ、スキルをアップさせようとする姿勢は高く評価でき

### 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29年度の 自己評価	<p>2年目の外プール監視を運営させていただきました。          今年は全体を通して気温が低く、水温も上がらない日が続き、長野県全体の外プールの利用者は多いところで30%減員施設も多く、市民プールは平成28年度20,564名から平成29年度18,282名と2,282名の減員となりました。(11%減員)          沢村市民プールも平成28年度6,806名から平成29年度6,447名と359名の減員となりました。(6%減員)</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>市民プールの50m公認プールでは中农信地区中学校大会、松本市民水泳大会、塩尻市民水泳大会、中信地区中学新人戦、中信選手権の5試合が開催されましたが、問題なく大会運営することができました。          また1シーズン7つの県外チームに合宿で市民プールをご利用いただき、利用料収入や松本市内での経済活性化にも繋がったと思います。          施設一般利用者様の方々に於かれましては、報徳の2年目の運営に、利用マナーをご理解いただき大きな問題なく無事に営業を終了できました。          昨年度より施設維持のため導入した機械警備に於いては、外壁に「機械警備中」の掲示を13枚貼り出した効果もあり、昨年度の様な侵入者通報はありませんでした。</p>
今後の目標	<p>平成29年度の施設利用者は減員となりましたが、今井・沢村の素晴らしい施設は、まだまだ市民の皆様にご利用いただきたいと思います。施設PRやイベント計画を行い、たくさんの方にもっとご利用いただけます。敷地面積が室内プールより広いので、死角を作らず安全面を第一に考慮し、松本市民の皆様楽しくご利用いただけます。</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〕          土日や、夏休み期間の移動販売車の導入や軽食の販売等、利用満足度向上への取り組みがあり良いと思います。また合宿利用を誘致し利用人数の増加に貢献しています。</p> <p>〔総合的な評価〕          指定管理2年目であり、1年目は管理者管理者の交代に戸惑う利用者から市へ苦情が寄せられましたが、29年度は目立った苦情も意見もなく、適切に運営できていました。          本年度は、市民プール、沢村市民プールともに利用者数、利用料金収入とも減少しましたが、8月の天候不良が要因と考えます。          機械警備を導入し、昨年度3件あった夜間侵入者も、機械警備中の掲示を行った結果、今年度は侵入者もなく、危機管理体制も評価できます。          今後も新たなイベントの計画、実施等、一層のサービス向上に努めてください。</p>
---

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
77.5

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  
市民プール

利用者アンケート	実施時期	開場全期間
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○施設についての感想(男性)            良い:69% やや良い:21% 普通:5% やや普通:0% 悪い:0% わからない:5%</p> <p>○施設についての感想(女性) /            良い:46% やや良い:36% 普通:18% やや普通:0% 悪い:0% わからない:0%</p> <p>○スタッフの対応(男性)            良い:79% やや良い:10% 普通:0% やや普通:0% 悪い:0% わからない:11%</p> <p>○スタッフの対応(女性)            良い:64% やや良い:27% 普通:9% やや普通:0% 悪い:0% わからない:0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【良い意見】            ○とにかく水がきれいです。利用者1人でも必ず監視者がおり、安心して泳ぐことができます。来年も引き続きお願いします。            ○何もかもが素晴らしいです。この施設の水質、スタッフの皆さんの思いやりなどなど。ぜひ、このプールを誇って運営してください。            ○快適でした。</p> <p>【悪い意見】            ○脱水機が更衣室にあったほうが便利と思いますので検討ください。            ○ちょっと水温を上げたほうがいいのでは？            ○25mプールの端の壁についているザラザラをなくしてほしい。            ○もっと道具を増やしてほしい。            ○コースの専用貸し切り情報の最新版をwWebで公開していただけないでしょうか。なるべく空いている時間帯に来るようにしたいので。            ○特別な日などを2週間に1日作ってイベントなどを作ったほうがいい。            ○土曜日、日曜日の専用利用は控えてほしい。泳げません。            ○9月の3連休まで営業してほしい。            ○少しお菓子とか売っていたら嬉しいです。            ○シャワーの取っ手のところが熱くて、注意というシールも貼っていなかったの、貼ってみてはどうですか。            ○空気入れがあると良い。            ○おもちゃを出してください。            ○子どもたちが、あらゆる場所でカップラーメンを立ち食いしており見苦しい。            ○スイミングキャップを被らない人が多くて嫌でした。</p>	

沢村市民プール

利用者アンケート	実施時期	開場全期間
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○施設について            とめて良い:62% 良い:20% 普通:11% 悪い:2% とても悪い:2% 未記入:3%</p> <p>○施設の清掃について            とてもきれい:28% 良い:30% 普通:27% 汚い:9% とても汚い:3% 未記入:3%</p> <p>○スタッフの対応について            とめて良い:44% 良い:22% 普通:13% 悪い:10% とても悪い:5% 未記入:6%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>安いので利用しています。            ○家族、友達などと一緒に楽しめるのでいいと思います。来年もまた来ます。            ○大人200円でとてもお手頃な料金設定で感謝です。            ○公式選手登録の人は選手番号掲示で飛び込み可にしてほしい。            ○素晴らしい。            ○大プールのふちに底上げ用の台を入れてもらおうと低学年が安心すると思います。            ○子ども用スリッパがあると良いです。            ○泳げるコースを設けてほしい。            ○トイレを様式にしてほしい。            ○いろいろな人が利用できていいと思います。            ○テントを作ってくれてあり、日陰で休めるのでありがたいです。</p>	