

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 松本市六沢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	松本市波田B & G海洋センター 競泳槽(25mプール6コース)、幼児槽(水面積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(水面積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25年4月1日～30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 				
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)		74,552人		100.0%
	利用人数(四賀)		2,218人		82.9%
	(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			
	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
	収入 (歳入)	指定管理料	29,220,000	指定管理料	29,220,000			
	利用料収入 (使用料)	5,376,050	利用料収入 (使用料)	5,234,900				
	自主事業収入	45,240,138	自主事業収入	47,546,004				
	計	79,836,188	計	82,000,904	計	0	計	0
支出 (歳出)	人件費	28,907,000	人件費	27,793,648	指定管理料	29,220,000		29,520,000
	事業費	23,538,627	事業費	26,309,836				
	自主事業費	26,890,573	自主事業費	24,657,226				
	計	79,336,200	計	78,760,710	計	29,220,000	計	29,520,000
損益		499,988		3,240,194	差引	-29,220,000	差引	-29,520,000

(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
71.1

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	決算報告書からも経営状況に問題は見受けられない。
		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	A	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業運営が実施されていることは、実績報告でも明らかで、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	管理運営方針及び管理基準に適合した事業計画どおりの実施がなされており、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	公平性が確保されており、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	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	A	業務責任者の統括の下、衛生管理者及びスタッフの一体感・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応できるか。	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	自社のHPを立ち上げるなど、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、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。
	安全管理	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	緊急時の対策として応急処置、心肺蘇生法、AEDの使い方研修が適切に行われており、問題は無い。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練、マニュアルの整備により、施設、警備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	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無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無い。	
	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	業務従事者へ徹底を図り問題は無い。
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	同種施設を経営するノウハウを生かして、随所に工夫が見られる。
		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	光熱水費が高むが、プール缶体の塗装を職員で実施するなど、経費の縮減を図る姿勢が明らかである。
	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、問題は無い。
		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無い。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	常に施設の利用促進に努める姿勢がB&G財団から最高評価(特A)を受けている。
		33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	積極的な研修参加を通じてスキルを向上させながら、新プログラムの導入、無料開放等サービスの向上を図っている。
	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	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。
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、苦情や要望に常に適切に対応している点が高く評価できる。	
14項目 34点	セルフモニタリング 環境への配慮	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。
		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	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の事業を実施している。

プール罐体の塗装をはじめ、軽微な修繕は自社で迅速に対応する点が高く評価できる。

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とする姿勢は高く評価できる。

自主事業も安定した利用者数を維持しており、高く評価できる。

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

平成29年度の 自己評価	平成29年度は、昨年度以上に良好な施設運営管理ができたと思います。 波田・四賀共にB & G財団評価「特A」を獲得いたしました。 年間通して問題となる苦情もなく運営できていると思います。 施設の管理も常に設備点検を怠らず、清掃を心がけリニューアルオープン時の状態を維持しています。
要望・苦情への 対応状況	プール缶体の塗装の剥がれもスタッフで全塗装を行い、マリブルー色を取り戻したきれいなプールに復活させました。 施設の管理も、設備点検を怠らず、清掃を心がけ、リニューアルオープン時の状態を維持しています。 水質管理に於いても「透明度25m」「水温31」「室温31」で安定し、施設利用者に喜んでいただけていると判断いたします。 来年度も自信を持って報告できるようにより一層努力いたします。
今後の目標	施設利用者は現状維持で良いと思います。これ以上の自主事業及び一般利用者の増加は混乱を招くと判断いたします。 波田・四賀共にB & G財団評価「特A評価」を維持します。 事故の起きないように危険防止に努めます。 平成30年度より、さらに5年間の指定管理者に選定いただきました。1期5年間に劣らないよう精進いたします。

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>今年度も利用者ニーズに応じた自主事業(水泳教室等)の実施は、引き続き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、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、利用者から高評価を得ています。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>利用促進のために、多種多様な自主事業を実施し、積極的に取り組んでいます。日頃から利用者のニーズに応えようと努力した結果の現れであり、とても良いと思います。</p> <p>波田・四賀ともに、B & G財団から昨年に引き続き「得A」の最高評価を得ていることから分かるように、施設運営面も良好です。また、利用者の苦情や要望に対しても、迅速にかつ適切に対応できています。</p> <p>プール缶体の塗装をスタッフで実施するなど、管理費の削減に努めている面も、高く評価できます。</p> <p>平成30年度から新たに5年間の指定を受けており、今後も、管理施設全体のより一層のサービス向上に期待します。</p>
--

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
81.1

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

利用者アンケート	実施時期	8月9日～8月11日
	調査対象	短期水泳教室参加保護者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○フロントの対応について / 満足:96% やや満足:4% やや不満:0% 不満:0%</p> <p>○短期教室の日数 / 短い:14% ちょうど良い:86% 長い:0%</p> <p>○レッスン時間 / 短い:0% ちょうど良い:100% 長い:0%</p> <p>○コーチの対応について / 満足:83% やや満足:17% やや不満:0% 不満:0%</p> <p>○参加費 / 安い:14% やや安い:4% ちょうどよい:73% やや高い:9% 高い:0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>一般利用者 ○医者から勧められてプールに通ったが、安くて利用しやすい環境なので週に3.4回通って血圧や血糖値の数値が正常になり、担当医が驚いていました。無料講習会で歩き方も教えてもらって自分のペースでやっています。 ○トイレもプールもきれいで気持ちがいいです。 ○脱水機の置き場所を検討してほしい。</p> <p>成人教室・会員対象講習会受講者 ○30年ぶりにプールに入って、楽しく丁寧に泳ぎ方を教えてもらって、泳げるようになって嬉しいし、とてもありがたい。 ○リハビリも兼ねて通っているが、体力もつきました。</p> <p>子供水泳教室受講者 ○親子共々楽しく通っています。 ○これからも頑張ってお通っていただきたいと思います。 ○諸事情で退会します。子どもたちの心の成長を感じる5年間でした。進級の過程で違うコーチと出会いよかったと思いました。保育園や学校でのストレスをスイミングの楽しさの中に解消していたようです。通わせて良かったです。大変お世話になりました、ありがとうございました。</p> <p>アクアリズム教室受講者 ○水が怖かった子どもがプールの日を数えるほど楽しく通っています。 ○泳げない子どもが通える教室はありがたいです。</p>	