

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	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	市民のスポーツ振興と心身の健全発達と健康増進を図ること								
施設概要・設備	【庄内屋内プール】（ゆめひろば庄内地下1・2階） 床面積：341.57㎡（地下1階）、1,122.42㎡（地下2階） 地下1階：機械室、ボイラー室 等 地下2階：25m×5コースプール、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、更衣室、シャワー室、トイレ 等 【庄内トレーニングルーム】（ゆめひろば庄内2階） 床面積：928.94㎡ 事務室、管理室、会議室、医務・相談室、トレーニング室、更衣室、シャワー室、トイレ 等								
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（5年間）								
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用許可、利用料徴収 ・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（人）	対目標比（%）	対前年比（%）				
	屋内プール 利用人数		62,084		115.3%				
	トレーニングルーム 利用人数		28,740		103.9%				
	（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	68,882,000	指定管理料	68,882,000	行政財産目的外使用料	113,930	行政財産目的外使用料	113,930
	利用料収入	16,967,000	利用料収入	12,933,440					
	自主事業収入	32,946,316	自主事業収入	31,939,440					
	計	118,795,316	計	113,754,880	計	113,930	計	113,930	
	支出 （歳出）	人件費	28,703,573	人件費	27,787,373	指定管理料	68,882,000	指定管理料	68,882,000
		事業費	65,817,915	事業費	64,281,888				
自主事業費		24,273,828	【内訳】 ・消耗品費 ・修繕費 ・通信運搬費 ・保険料 自主事業費	23,567,609					
計	118,795,316	計	115,636,870	計	68,882,000	計	68,882,000		
損益	0		-1,881,990		差引	-68,768,070	差引	-68,768,070	
（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
66.9

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	市民の平等な利用を妨げないよう、適切な管理運営が行われている。
	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	繁忙期や、利用者ニーズに応えつつ概ね範囲内で行われている。
	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	緊急対応スキームが作成され、事故や災害時等に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	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	会員情報のある書類は、鍵のついた書棚に適切に保管されている。
	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	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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状態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	代表団体は、市内で複数のプール施設を管理しており、当該施設をバックアップする体制が整えられている。
	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	設置目的等に沿った事業計画が策定され、適切に業務が行われている。
		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	市への連絡や事業の報告は適切に行われており、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	管理運営上適切な人員配置が行われている。
		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、業務を遂行している。
	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	年休取得等、働き方改革に取り組んでいる。
	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	B	管理運営に必要な研修が計画的に実施されており、職員のスキル向上がなされている。
	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	会計帳簿により適正に行われている。
		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	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	A	報告書は期限内に提出されており、また、設備の修繕報告や研修報告など、詳細に説明、報告がなされている。
	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	危機管理研修や避難誘導訓練など、必要な教育・訓練が実施されている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
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	A	利用者のニーズに応じた水泳教室等の自主事業を展開し、利用者満足度向上に努めた。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	お盆近辺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	公民館と複合している施設であるため、提携し施設の管理を行っている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	ホームページと小雑誌によって施設の広報を行っている。
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	B	年齢層に応じ、多様な自主事業を展開し、利用者のニーズに応えている。
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	様々な利用者を想定した研修等により、利用者に即した対応がなされている。
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	施設利用者からの要望等に対し、迅速かつ丁寧に対応できている。
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	報告書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	利用に支障のない範囲で照明を未点灯にする等、エネルギー使用量の削減に努めている。	
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	A	簡易な修繕等は自社で対応するなど、経費削減に取り組んでいる。
	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	新型コロナウイルスの影響により、収入は予算額を下回っているが施設休館が影響している。

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3年度の 自己評価	<p>今年度は、感染拡大防止対策・施設維持管理を重点とした運営を心掛け、利用者には「安心・安全」に施設利用ができたという評価も頂いており、新型コロナウイルスと共存を行いながらも利用者増になるよう継続します。</p> <p>利用者を第一優先に考え、対話することを重要視し、ニーズの把握に努めサービスの向上に努めること、また、クレームや苦情のない快適な施設づくりに努めることをモットーとし運営に取り組んでまいりました。施設利用者からの問い合わせや相談には、親切丁寧に応じ、また、施設管理または事業運営に係る提言等があった際には、可能なものから順次柔軟に対応しました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>管理運営状況については、施設内外の清掃を定期的に全職員で実施し、年間を通じて施設の維持管理を行いました。施設の危険箇所の早期発見に努め、施設及び備品の修繕等を随時行い、小規模な修理は、外注に頼らず職員で行うなど事故等を未然に防ぐための様々な対策、迅速な補修等に努めてまいりました。</p>
今後の目標	<p>新型コロナウイルスと共存する社会のなか、利用者・事業者それぞれが感染しないように対策や予防に取り組みつつ、常に利用者の意見や要望の把握に努め、施設の運営改善等に積極的に取り組むことです。</p> <p>健康保持や泳力向上など利用者の多様なニーズに応えるため、目的に応じたコースの設定、また、利用者とのコミュニケーションを図り、利用者のニーズを収集し、管理運営に反映させ、プール利用をしやすい運営を行う。</p> <p>各施設の老朽化が著しい状況下において、利用者の安全を第一に考え、良好な施設環境を保持するための対応を定期的に実施し、各施設における不具合の発見・補修に努め、利用者様の満足度の向上も目指してまいります。</p> <p>多様化するニーズにより効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用し、住民サービスの向上を図るとともに、より多くの方に各施設を利用いただけるよう積極的に取り組み、気軽に参加できるイベントを定期的に開催してまいります。</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>プール・トレーニングルームともに、利用者のニーズに応えた自主事業の実施ができており、利用者のアンケート結果を見ても大多数が満足となっているため、今後ともコロナウイルス感染防止対策をしつつ、利用者が安心・安全に利用できる施設運営を行うことを期待します。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>令和2年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響を受けながらの管理運営となりましたが、昨年度の経験を活かし、感染防止対策等適切な対応をとって運営に努めていました。</p> <p>施設の利用人数等に関しては、新型コロナウイルスの影響により、年度末に3か月間の休館期間がありつつも、利用者は昨年を上回ったことは、指定管理者の年代層に応じた水泳教室や、トレーニングルームの講座等施設の有効活用をした運営の賜物かと思えます。</p> <p>今後も、新型コロナウイルスの影響があるなかでの運営を強いられるかと思いますが、そのなかで利用者が安全で安心して利用できるよう施設の運営管理を行うことを期待します。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>合計点数</td> <td>73.9</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数	73.9
配点	評価								
10	B								
点数	7								
合計点数	73.9								

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10月
	調査対象	庄内トレーニングルーム利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○性別／ 男性：69% 女性：31%</p> <p>○年齢／ 10代：3% 20代：15% 30代：6% 40代：32% 50代：9% 60代：26% 70代以上：9%</p> <p>○お住まい／ 松本市：89% 塩尻市：3% 安曇野市：5% その他：3%</p> <p>○動機／ 健康維持：71% 肉体改造：24% 競技力向上：5%</p> <p>○利用頻度／ 毎日：6% 週4～6：11% 週2～3：37% 週1：37% 月に数回：9%</p> <p>○施設内の快適性／ 満足：51% やや満足：37% やや不満：6% 不満：6%</p> <p>○スタッフの対応や態度／ 満足：82% やや満足：15% やや不満：3%</p> <p>○トイレの衛生状況／ 満足：73% やや満足：24% やや不満：3%</p> <p>○総合的な満足度／ 満足：68% やや満足：26% やや不満：6%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・16：30過ぎても電灯が1F、2F通路についていない ・20kgのプレートをもう2枚増やしてください。ダンベルを増やしてください。 ・スミスマシン置いてほしい ・器具の種類が増えたら嬉しいです。 ・講座を利用しているが前方の一部のみにしか鏡がないので、前後左右と全面に鏡が欲しい。 ・ランニングマシンが使えない時が多い。中央にまだスペースがあるので少しずつ離して距離を開けフル稼働にしてほしい。 ・教育レッスン時間を少しずつ早めてほしい。11：30からのが終了が12：30になってしまうのでもう少し早く終わってほしい ・このまま安価で通える料金システムの維持。30分運動への1回〇〇円での参加希望（プールみたいに参加できたら嬉しい） ・ウォシュレットがほしい。ウォシュレットを付けてください。 ・人によって言う事が違う。妙に厳しい人もいる。 ・いつも笑顔でありがとう ・楽しく利用させてもらっています。ありがとうございます。 ・いつも気持ちよく利用させて頂いております。スタッフの皆さんに感謝しています。 ・管理・維持レベルはとても高いです。スタッフ対応も大変良いです。このレベルを維持してください。 	

【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10月
	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>○性別／ 男性：47% 女性：53%</p> <p>○年齢／ 10代：18% 20代：0% 30代：23% 40代：41% 50代：9% 60代：4% 70代以上：5%</p> <p>○お住まい／ 松本市：100%</p> <p>○動機／ 健康維持：65% 肉体改造：12% 競技力向上：23%</p> <p>○利用頻度／ 毎日：0% 週4～6：6% 週2～3：29% 週1：41% 月に数回：24%</p> <p>○施設内の快適性／ 満足：47% やや満足：47% やや不満：6% 不満：0%</p> <p>○スタッフの対応や態度／ 満足：69% やや満足：25% やや不満：6%</p> <p>○トイレの衛生状況／ 満足：41% やや満足：47% やや不満：12%</p> <p>○総合的な満足度／ 満足：56% やや満足：38% やや不満：6%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1. 施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドライヤー使用可にして欲しいです。 ・寒い季節になるのでドライヤーの使用を再開してほしいです。 ・脱水機が戻ってほしいです。 ・シャワー室で頭をシャンプーで洗たり。体を洗っている方がいるのが気になってい ます。 ・トイレを綺麗にしてください。 ・プールの水温を上げて欲しい。 <p>2. コース利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・速く泳ぐ人とゆっくりな人をレーンで分けられると良い ・部活・団体としての利用は可能になりましたか？先日、部活動と思われる人達により「ゆっくり泳ぐ」コースを占拠していて不思議に思いました。 <p>3. その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何人も固まって大声で話している人が、いるので何とかして欲しい。 ・ジャグジーで大声で話す老人グループを注意してください。 ・イクジイにかいてある時間と受付時間ちがっています。 	