

平成 27 年度 指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市温水プール
指定管理者	株式会社 苫小牧スコレ
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日
評価担当	観光スポーツ部スポーツ振興課

<p>1 実施事業及び内容等</p>	<p>(1)開設期間：通年 (2)開設時間：午前 10 時から午後 9 時まで 千歳第二小学校プール授業では、午前 9 時に開館し、 6 月 16 日から 7 月 25 日まで間、24 回実施している。 (3)休館日：毎週月曜日(祝日と重なるときは翌日) 年末年始休館日(12 月 29 日から 1 月 3 日まで) 整備点検休館日(2 月 1 日から 2 月 14 日まで) (4)事業の実施状況：7 ページの 5 自主事業達成状況及び 6 市民サービスの 向上を図るための取組みのとおり。 (5)利用料金の徴収状況：2 ページの 3 事業収支(決算状況)のとおり。</p>																																																												
<p>2 年間利用者数</p>	<p>(1)施設の年間利用者数</p> <table border="1" data-bbox="475 913 1399 1637"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">区 分</th> <th colspan="3">利用者数(人)</th> </tr> <tr> <th>平成 26 年度</th> <th>平成 27 年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">一般利用</td> <td>未就学児</td> <td>2,685</td> <td>2,384</td> <td>301</td> </tr> <tr> <td>小中学生</td> <td>19,937</td> <td>20,737</td> <td>800</td> </tr> <tr> <td>高校生</td> <td>570</td> <td>561</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>一般</td> <td>17,550</td> <td>18,215</td> <td>665</td> </tr> <tr> <td>65 歳以上</td> <td>8,503</td> <td>8,577</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>障がい者</td> <td>6,960</td> <td>6,884</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>56,205</td> <td>57,358</td> <td>1,153</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">講習会</td> <td>未就学児 ~ 中学生</td> <td>27,319</td> <td>35,695</td> <td>8,376</td> </tr> <tr> <td>一般</td> <td>6,726</td> <td>6,707</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>34,045</td> <td>42,402</td> <td>8,357</td> </tr> <tr> <td colspan="2">その他(全館貸切・会議 室・多目的ホール)</td> <td>3,593</td> <td>2,425</td> <td>1,168</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>93,843</td> <td>102,185</td> <td>8,342</td> </tr> </tbody> </table> <p>指定管理者 4 年目の平成 27 年度利用者数は、前年度と比較して全体で 8,342 人(8.9%)増加している。主な増加理由としては、講習会受講者が中心 ではあるが、市民サービスの向上を図るため、子供の日(小中高生無料)敬 老の日(65 歳以上無料)の無料開放を新たに実施したことがあげられる。</p>	区 分		利用者数(人)			平成 26 年度	平成 27 年度	増減	一般利用	未就学児	2,685	2,384	301	小中学生	19,937	20,737	800	高校生	570	561	9	一般	17,550	18,215	665	65 歳以上	8,503	8,577	74	障がい者	6,960	6,884	76	小計	56,205	57,358	1,153	講習会	未就学児 ~ 中学生	27,319	35,695	8,376	一般	6,726	6,707	19	小計	34,045	42,402	8,357	その他(全館貸切・会議 室・多目的ホール)		3,593	2,425	1,168	合計		93,843	102,185	8,342
区 分				利用者数(人)																																																									
		平成 26 年度	平成 27 年度	増減																																																									
一般利用	未就学児	2,685	2,384	301																																																									
	小中学生	19,937	20,737	800																																																									
	高校生	570	561	9																																																									
	一般	17,550	18,215	665																																																									
	65 歳以上	8,503	8,577	74																																																									
	障がい者	6,960	6,884	76																																																									
	小計	56,205	57,358	1,153																																																									
講習会	未就学児 ~ 中学生	27,319	35,695	8,376																																																									
	一般	6,726	6,707	19																																																									
	小計	34,045	42,402	8,357																																																									
その他(全館貸切・会議 室・多目的ホール)		3,593	2,425	1,168																																																									
合計		93,843	102,185	8,342																																																									

3 事業収支（決算状況） (1)指定管理に係る経費の収支状況

< 収 入 > (単位：円)

項 目	決 算
指 定 管 理 料	82,855,693
利 用 料 金 収 入	13,403,850
自 主 事 業 収 入	41,847,348
そ の 他 の 収 入	1,910,640
合 計	140,017,531

< 支 出 > (単位：円)

項 目	決 算
人 件 費	46,886,709
旅 費	647,540
報 奨 金	369,600
消 耗 品 費	3,889,112
燃 料 費	13,998,960
印 刷 製 本 費	342,077
光 熱 水 費	30,071,061
修 繕 費	1,294,597
通 信 運 搬 費	630,192
広 告 費	444,586
手 数 料	2,427,129
委 託 料	20,989,770
使用料及び賃借料	4,712,060
原 材 料 費	1,968,632
保 険 料	657,200
消 費 税	4,171,726
合 計	133,500,951

経常利益	6,516,580
------	-----------

4 管理運営状況

(1)利用者からの評価

指定管理者が実施した利用者アンケート

実施期間：平成 27 年 12 月 1 日～平成 27 年 12 月 20 日

(回収枚数：81 枚)

市が実施した利用者アンケート

1 回目 平成 27 年 8 月 1 日～8 月 31 日

2 回目 平成 28 年 1 月 15 日～ 2 月 29 日

(配付枚数 103 枚 回収枚数 83 枚 回収率 80.6%)

アンケートの結果概要

指定管理者

市

ア 回答者の属性

「男性」	14.0%	「男性」	26.6%
「女性」	86.0%	「女性」	70.9%
「未回答」	0.0%	「未回答」	2.5%

イ 回答者の年齢

「10代」	1.0%	「10代まで」	22.2%
「20代」	1.0%	「20代」	0.0%
「30代」	20.0%	「30代」	19.9%
「40代」	22.0%	「40代」	16.4%
「50代」	20.0%	「50代」	2.5%
「60代以上」	36.0%	「60代以上」	36.5%
「未回答」	0.0%	「未回答」	2.5%

ウ 利用時間

「とても満足」	28.4%	「現状」	50.6%
「満足」	58.1%	「開始(早)」	12.7%
「ふつう」	12.3%	「終了(遅)」	17.7%
「やや不満」	1.2%	「その他」	7.6%
「不満」	0.0%		
「未記入」	0.0%	「未回答」	11.4%

利用時間については、指定管理者の調査では、「とても満足」「満足」「ふつう」で98.8%となり、市の調査では「現状」が50.6%であった。また、指定管理者の調査では、「やや不満」「不満」が1.2%、市の調査では、「開始(早)」が12.7%「終了(遅)」が17.1%と利用時間の延長希望があった。

エ 利用料金

「とても満足」	15.58%	「高い」	17.7%
「満足」	29.7%	「やや高い」	21.5%
「ふつう」	46.9%	「ふつう」	36.7%
「やや不満」	4.9%	「やや安い」	12.7%
「不満」	0.0%	「安い」	3.8%
「未回答」	0.0%	「未回答」	7.6%

利用料金については、指定管理者の調査では「ふつう」「満足」との回答が76.6%、市の調査では「ふつう」「安い」49.4%との回答となった。一方、指定管理者の調査では「やや不満」が4.9%、市の調査では「やや高い」「高い」が39.2%の結果となった。

市の調査では、「高い」との回答は、市外利用者から多くあった。

指定管理者

市

オ スタッフについて

「とても満足」	40.8%	「とても良い」	34.2%
「満足」	49.4%	「良い」	39.2%
「ふつう」	6.1%	「ふつう」	12.7%
「やや不満」	3.7%	「やや悪い」	1.3%
「不満」	0.0%	「悪い」	6.3%
「未回答」	0.0%	「未回答」	6.3%

スタッフについては、指定管理者の調査では「満足」以上が 90.2%、市の調査では「良い」以上が 73.4%となっている。

カ 教室やイベントについて

「とても満足」	40.8%	「とても良い」	21.5%
「満足」	39.5%	「良い」	25.3%
「ふつう」	12.3%	「ふつう」	20.3%
「やや不満」	2.4%	「やや悪い」	2.5%
「不満」	1.2%	「悪い」	2.5%
		「わからない」	21.5%
「未回答」	3.7%	「未回答」	6.4%

教室やイベントについては、指定管理者の調査では「満足」以上が 80.3%、市の調査では「良い」以上で 46.8%となったが、「やや不満」「不満」が指定管理者の調査では 3.6%、市の調査では「やや悪い」「悪い」が 5.0%であったことから、今後も利用者のニーズに応じた教室やイベントの運営や企画が必要である。「わからない」、「未回答」は教室未受講者と推定される。

(2)事業報告書に基づく評価

管理運営業務に関する次の事項等について、毎月の月例報告書及び年度終了後の事業報告書により報告を受けている。

協定書に定める事項

- ・ 自主事業の実施状況（第 4 条）
- ・ 施設の目的外使用の状況（第 8 条）
- ・ 緊急時の対応状況（第 13 条）
- ・ 備品の管理状況（第 14・15 条）
- ・ 施設の維持補修状況（第 16 条）
- ・ 業務の実施状況に関する事項（第 17・18 条）
- ・ 施設の利用状況に関する事項（第 17・18 条）
- ・ 使用料または利用料金に関する事項（第 17・18 条）
- ・ 収支計算書（第 17・18 条）

仕様書に定める事項

- ・ 自主管理業務の実施状況
- ・ 管理業務委託の実施状況（27 項目）

事業計画書に定める事項

- ・各種スポーツ大会支援状況
- ・利用者からの改善要求に対する対応状況
- ・利用者ニーズ調査実施状況
- ・イベント開催状況
- ・各種研修実施状況

その他の事項

- ・職員の異動等の状況
- ・職員の施設管理に係る各種資格取得の状況
- ・施設の不具合の有無
- ・施設運営上の改善事項
- ・その他報告事項

施設の運営及び管理については、協定書、仕様書に定める事項のほか、指定管理者が事業計画で掲げる各種自主事業の種類も豊富で、実施状況も良好である。

資格、許認可、専門的技術の必要なものなど、指定管理者が対応できない27項目については専門業者に委託している。

千歳市内に所在している事業所を対象とした「環境配慮行動の取り組み方」を定めた規格である「ECO ちとせ」に基づく取組を継続している。

(3)職員配置、緊急時対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理

職員配置は、次のとおり。

(平成27年4月1日現在)

施設長	1名
副施設長	1名
受付・事務員	2名
監視員	16名
水泳コーチ	10名

【水泳、施設及び救急に関する有資格者の配置状況】

<水泳・体育関係>

水泳指導員	5名
スポーツプログラマー	1名
体力テスト判定員	1名
フィットネストレーナー	1名
健康運動指導士	1名
生活習慣病予防士	1名
ジュニアスポーツ指導員	1名
介護予防指導員	1名

< 施設関係 >

防火管理者 1 名

プール衛生管理者 1 名

入浴施設衛生管理者 1 名

< 救急救命関係 >

赤十字水上安全法救助員 1 名

応急手当普及員 2 名

普通救命講習修了 30 名

【職員の研修状況】

新入社員研修（新規採用時）

受付研修 5 回

監視員研修 5 回

水泳運動研修 3 回

健康運動指導研修 5 回

救助訓練 4 回

救急救命講習研修 随時

スコーレグループ全体研修 4 回

（ 接遇研修 / 水泳指導研修、陸上・体操研修 ）

個人情報保護及び取扱いに関する研修（新規採用時）

緊急時の対応について

火災、地震、水質事故・汚染緊急処置、救命救急、停電、トイレ呼出音発生、その他監視（不審者）体制についての対応マニュアルが作成されている。また、消防訓練を次のとおり実施した。

（消防基本訓練 年 4 回、消防総合訓練 年 2 回）

意見・要望・苦情への対応等について

ロビーに「アンケート箱」を設置し、施設利用アンケートの実施などにより、利用者の意見や要望を把握するとともに、苦情等について迅速に対応している。

個人情報の管理について

協定書第 31 条に基づき、個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例を遵守し、適正に行っている。

(4) 施設修繕の状況

施設の維持補修等は協定書第 16 条により、1 件 30 万円以内の維持補修等については、指定管理者が行うものと定めていることから、平成 27 年度は、その協定書に基づき、床暖系循環ポンプ交換など計 12 件が実施された。（修繕費決算額 1,294,597 円）

5 自主事業の達成状況

(1)指定管理者から提案のあった事業の実施状況は次のとおり。

事業区分	事業数	回数	参加人数(人)
プール事業	11	1,194	38,310
室内事業	6	323	1,938
イベント	11	30	4,074
アウトドア事業	1	1	18
合計	29	1,548	44,340

指定管理者から提案のあった自主事業は、すべて計画通り実施されており、参加者数は、44,340人であった。

6 市民サービスの向上を図るための取組み

(1)市民利用の向上を図るため、利用料金の割引日を次のとおり設定し、実施した。

名称	期日(回)	内容	利用者数
半額開放日	11回	全利用者半額	4,321
子供の日開放日	1回	小中高生無料	385
周年祭(温水プール開館記念)	7月12日	全利用者無料	1,100
敬老の日開放日	9月21日	65歳以上無料	171
体育の日開放日	10月12日	全利用者無料	595
新春初泳ぎ	1月4日	全利用者無料	287
利用者感謝デイ	2月21日	全利用者無料	436
合計	17回		7,295

(2)夏休み期間(繁忙期)の7月20日から8月10日までの期間では、毎週月曜日(祝日と重なるときは翌日)の休館日を開館した。

(3)平成28年1月4日月曜日の休館日を開館した。

(4)健康運動相談会や体力測定会については、無料で実施した。

7 評価（総合コメント）

- (1) 平成 24 年度から現指定管理者が業務を運営しており、指定管理契約 5 年間の 4 年目となるが、市民へのサービス向上の取り組みとして、利用料金の半額開放や無料開放を継続するとともに、0 歳児から成人までの水泳講習会や教室、水中運動教室や体操教室などでは、受講者の増加に伴い水泳指導者の職員を新たに 2 名採用し、安全面や教室等の充実に努めている。
- また、教室や講習会などを欠席した受講者には、振替利用できるよう配慮し、利用者ニーズの把握に努め、市民サービスを図っている。
- 年間利用者数は、全体で前年度に比べ 8,342 人増加していることから、市民がプールを利用する機会の充実が図られていると評価できる。
- (2) 日常的な維持管理や施設の点検、修繕などに適切に対応していることなどから良好な管理業務がされていると評価できる。
- (3) 収支の面では、利用者数が全体で増加したことなどから、収入が前年度に比べ 10,347,934 円増加している。また、利用者増に伴い 2 名の職員を採用し人件費では 5,261,550 円の増加となったが、燃料費の単価が下がったことなどから、単年度経常利益は 6,516,580 円となり運営状況は良好と評価できる。
- (4) 主な取組(自主事業)では、アンケート(意見箱)を通年設置し、意見や要望に対する処置や結果等を掲示するなど、利用者に誠実な対応をしている。
- また、アンケート(意見箱)とは別に、利用者アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。
- また、市内中学校 2 校の職場体験を受け入れたほか、温水プールが、災害時の避難所となっていることから、小学生を対象に避難生活体験を实践する防災キャンプを 1 泊 2 日で実施した。
- 水泳教室などのほかに、「スキー教室」の開催や「体育攻略シリーズ」として、徒競走、マット運動などの教室を実施した。
- 今後も利用者ニーズを引き続き把握し、講習会や教室、イベントなどの充実をより図り、新たな事業を展開し、ますますの市民サービスの向上に努めることを期待する。