

令和3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 道央スコーレ
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日
評価担当	観光スポーツ部スポーツ振興課

1 実施事業及び内容等	<p><b>(1)開設期間、開館（開場）時間、休館日</b></p> <p>下記「 」は自主事業になり、実施状況は のとおり。</p> <p>開設期間：通 年</p> <p>開館時間：午前 10 時から午後 9 時まで</p> <p>休 館 日：毎週月曜日(祝日と重なるときは翌日)              8月2日、8月10日の休館日を開館した。              (市内小中学校夏休み期間)              : 年末年始休館日【12月28日から1月3日まで】              : 整備点検休館日(改修工事期間中に実施)              【12月15日から12月28日まで】              : 緊急事態宣言に伴う臨時休館              【5月17日から6月30日まで】              : まん延防止等重点地域による臨時休館              【8月16日から9月30日まで】              : 改修工事に伴う臨時休館              【10月1日から12月31日まで】              : 職員のコロナウイルス感染による臨時休館              【2月19日から2月23日まで】</p> <p>合計 187 日間</p> <p>事業の実施状況 : 「5. 自主事業の達成状況」及び「6. 市民サービスの向上を図るための取組」のとおり。</p> <p>利用料金の徴収状況 : 「3. 事業収支(決算状況)」のとおり。</p>
-------------	---

## 2 年間利用者数

## (1) 施設の年間利用者数

区分		利用人数（人）		
		令和2年度	令和3年度	増 減
一般利用	未就学児	2,184	1,746	438
	小中学生	11,925	9,239	2,686
	高校生	220	153	67
	一般	12,696	8,342	4,354
	65歳以上	4,481	2,620	1,861
	障がい者	2,840	1,862	978
	小 計	34,346	23,962	10,384
講習会 (教室)	未就学児～ 中学生	37,758	18,017	19,741
	一般	4,381	2,243	2,138
	小 計	42,139	20,260	21,879
その他（全館貸切、会議 室、多目的ホール）		3,600	3,508	92
合 計		80,085	47,730	32,355

指定管理者5年目の令和3年度利用者数は、前年度と比較して全体で32,355人(40.4%)減少している。

主な要因として、新型コロナウイルス感染拡大防止対策や施設の改修工事、職員のコロナ感染による臨時休館があったことが挙げられる。

また、新型コロナウイルス感染症の流行傾向として、低年齢層から大人へと感染していく流れが多く、市内の幼稚園、小・中学校で実施した休校等の対策も影響し、利用を控える意識が強くなったことも要因の一つとして挙げられる。

## 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	令和 2 年度	令和 3 年度	増 減
	決 算	決 算	
指定管理料	87,872,358	87,872,358	0
利用料収入	8,894,520	6,274,380	2,620,140
自主事業収入	46,467,880	20,810,984	25,656,896
その他の収入	1,163,634	564,123	599,511
合 計	144,398,392	115,521,845	28,876,547
< 支出 >			( 単位 : 円 )
項 目	令和 2 年度	令和 3 年度	増 減
	決 算	決 算	
人件費	52,593,890	56,709,774	4,115,884
旅費	240,000	252,860	12,860
報奨金	396,000	396,000	0
消耗品費	4,985,663	3,678,847	1,306,816
燃料費	15,666,200	17,052,200	1,386,000
印刷製本費	467,696	449,325	18,371
光熱水費	27,616,021	24,103,612	3,512,409
修繕費	2,340,525	975,700	1,364,825
通信運搬費	834,889	874,320	39,431
広告料	473,122	379,400	93,722
手数料	2,334,120	2,510,863	176,743
委託費	19,561,732	17,284,238	2,277,494
使用料及び賃借料	4,164,033	4,105,315	58,718
原材料費	1,628,580	1,100,528	528,052
保険料	914,550	402,240	512,310
消費税等	4,967,830	3,157,638	1,810,192
合 計	139,184,851	133,432,860	5,751,991
経 常 利 益	5,213,541	17,911,015	23,124,556

決算書の勘定科目は、企業会計基準に基づくものです。  
消費税等の会計処理は、税抜方式によります。

## (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：令和3年4月1日～令和4年3月31日  
 【回収枚数：21枚】

市が実施した利用者アンケート  
 1回目 令和3年8月1日～8月31日  
 2回目 令和4年1月5日～2月5日  
 【配付枚数200枚 回収枚数112枚】

## 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」	45.0%	「男性」	42.9%
「女性」	55.0%	「女性」	55.3%
「未回答」	0%	「未回答」	1.8%

イ 回答者の年齢

「10代」	90.5%	「10代まで」	22.3%
「20代」	0.0%	「20代」	0.9%
「30代」	0.0%	「30代」	27.7%
「40代」	9.4%	「40代」	28.6%
「50代」	0.0%	「50代」	8.9%
「60代以上」	0.0%	「60代以上」	11.6%
「未回答」	0.1%	「未回答」	0.0%

ウ 利用時間

「ふつう」	85.0%	「現状」	76.7%
「短い」	5.0%	「開始(早)」	5.4%
		「終了(遅)」	4.5%
「その他」	10.0%	「その他」	0.0%
「未記入」	0.0%	「未回答」	13.4%

利用時間については、指定管理者の調査では、「ふつう」が85.0%、市の調査では「現状」が76.7%であった。

指定管理者の調査では、「その他」の回答に利用時間の変更を求める記載がなく、市の調査でも「未回答」を除くと、「現状」以外の回答は9.9%となった。

### エ 利用料金

「とても高い」	15.8%	「高い」	5.4%
「高い」	5.3%	「やや高い」	14.3%
「ふつう」	42.1%	「ふつう」	51.8%
「安い」	21.1%	「やや安い」	8.0%
「とても安い」	15.7%	「安い」	7.1%
「未回答」	0.0%	「未回答」	13.4%

利用料金については、指定管理者の調査では「ふつう」「安い」「とても安い」との回答が78.9%、市の調査では「ふつう」「やや安い」「安い」が66.9%の結果となった。

### オ スタッフについて

「とても満足」	27.8%	「とても良い」	55.3%
「満足」	44.4%	「良い」	27.7%
「ふつう」	22.2%	「ふつう」	11.6%
「やや満足」	5.6%	「やや悪い」	0.0%
「不満」	0.0%	「悪い」	0.0%
「未回答」	0.0%	「未回答」	5.4%

スタッフについては、指定管理者の調査では「満足」以上が72.2%、市の調査では「良い」以上が83.0%となった。

指定管理者の調査では「不満」の回答は0%、市の調査では「やや悪い」、「悪い」の回答が0%であったことから、スタッフ対応については良好であったと考えられる。

### カ 教室やイベントについて

「とても良い」	44.4%	「とても良い」	44.6%
「良い」	16.6%	「良い」	25.0%
「ふつう」	38.9%	「ふつう」	7.1%
「悪い」	0.0%	「やや悪い」	0.9%
「とても悪い」	0.0%	「悪い」	0.0%
		「わからない」	17.0%
「未記入」	0.1%	「未回答」	5.4%

教室やイベントについては、指定管理者の調査では「良い」以上が61.0%、市の調査では「良い」以上で69.6%となった。

指定管理者の調査では「悪い」以下が0%、市の調査では「やや悪い」が0.9%であることから、新型コロナウイルス感染症の影響で中止や変更はありながらも、利用者からは好評であったと考えられる。

## (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た。

### 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
- ・AED操作研修状況
- ・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った。

施設の維持補修状況については、施設・設備の保守点検結果や日常の巡回点検を実施し、利用者への安全確保と、利用者の要望などを踏まえ利便性の向上に努めていた。

資格や許認可、専門的な技術が必要な業務については、専門業者に管理委託している27項目は、適正に報告がなされ、実施状況も良好であった。

利用料金の割引日には、半額開放日や敬老の日、新年初泳ぎの日などを設定し、市民サービスの向上を図るための事業を実施した。  
(敬老の日については、緊急事態宣言のため中止)

職員の施設管理に必要な資格の取得や研修を実施するなど、各種資格取得状況や研修状況も良好であった。

(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。

(令和3年4月1日現在)

施設長	1名
副施設長	1名
受付・事務員	3名
監視員	17名
水泳コーチ	20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	14名
日体協公認教師・コーチ・指導員	4名
体力テスト判定員	2名
フィットネス指導員	1名
健康運動指導士	1名
生活習慣病予防士	1名
キッズリーダー指導員	1名
介護予防指導員	1名
ホームヘルパー2級	3名
日本食育インストラクター	1名

<施設関係>

防火管理者	2名
プール衛生管理者	2名
入浴施設衛生管理者	1名
危険物取扱者乙種4類	1名
危険物取扱者丙種	1名
2級ボイラー技士	2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
救急蘇生法適任者	2名
普通救命講習等修了	29名

**【職員の研修状況】**

新入社員研修	随時
受付研修	1回
監視研修	1回
水泳指導研修	4回
救急救命講習研修	随時
AED操作研修	(新規採用時)
個人情報の保護及び取扱いに関する研修(新規採用時)	

温水プールが安全で快適な利用環境の提供と効率的、効果的な管理運営を行うため、救助訓練、普通救命講習会等実施し、職員やスタッフ(受付事務を除く)全員が修了している。

また、資格取得者の配置や取得に努めているなど、有識者の配置状況は良好であった。

**緊急時の対応について**

消防法に基づく、施設の消防計画を年度当初に見直すとともに、年1回の消防基本訓練、年1回の総合消防訓練を実施し、また、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を作成していた。

設置しているAED(体外式自動除細動器)の点検を毎月実施していた。

メール配信システム「マチコミ」を活用した、配信サービスを継続配信していた。

活用内容：緊急時、行事予定、お知らせ等がある場合のメール配信  
登録者数：850名

**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、直接、受付や監視員、職員に対する苦情等について迅速に対応していた。

**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、適正に行っていた。



(4) 施設修繕の状況

協定書第 16 条に基づき、管理施設の修繕等では、1 件 30 万円未満については、指定管理者が行うものと定めていることから、次のとおり実施した。

		(単位：円)	
施設名		件数	金額
温水プール	30万円未満	9	975,700
	30万円以上	0	0
合計		9	975,700

修繕件数については昨年度より減少しているが、休館期間及び改修工事により、破損等が少なかったことが影響していると考えられる。

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	参加人員(人)
プール事業	11	1,198	20,260
室内事業	5	308	1,462
イベント事業	13	13	1,978
合計	29	1,519	23,700

イベント事業は人数制限を設け実施したが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う休館等により、参加者数は昨年度と比較して 22,039 人減少した。

市内の幼稚園に向けたイベント案内に、施設の説明や無料券を配布を行う等、家族での利用の拡大につながる工夫を行った。

水泳指導員のプールマスク着用を義務化するとともに、ソーシャルディスタンスを確保できるよう、指導内容の工夫を行った。

マチコミ等を利用し、情報共有を行える環境づくりの取組を行った。

6 市民サービスの向上を図るための取り組み

(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。

半額開放	6回	全利用者	2,043
周年祭（温水プール開館記念）	7月23日	全利用者	644
敬老の日	緊急事態宣言のため中止	65歳以上	0
新年初泳ぎ無料開放	1月9日	全利用者	507
無料開放（こどもの日）	5月5日	高校生以下	105
合計	9回		3,299

半額開放及び無料開放の利用者数は、前年度と比較して全体で1,127人(25.5%)減少している。主な要因としては、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策による施設の休館等が挙げられる。

(2) 施設（休館日）の開放を実施した。

夏休み期間(繁忙期)の8月2日及び8月10日の休館日2日間を開館した。

(3) 市民を対象に健康運動相談や体力測定を無料で実施した。

健康運動相談：都度 7名  
 体力測定：毎月第3土曜日 0名

(4) 市行事への協力支援の実施

学校プール授業等の受け入れや着衣水泳講習会等の市行事への協力については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった。

職場体験として、新潟医療大学よりインターシップの実施(1名)

7 評価  
(総合コメント)

- (1) 年間利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策や施設の改修工事、職員のコロナ感染による臨時休館が影響し、全体で前年度に比べ 32,355 人減少したが、ホームページやフェイスブック、広報ちとせ、地域の生活情報誌等を用いて情報発信し、広く市民等への周知に努めた他、教室受講者向けに緊急配信メールアプリを活用し、緊急時や行事予定、お知らせ等の情報を素早く伝える工夫を講じたことは評価できる。
- (2) 収支については、収支差額 17,911,015 円となり、新型コロナウイルス感染症の影響から運営状況は苦しい結果となった。
- (3) 施設の管理運営について、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おり、また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、水泳指導員はプールマスクの着用やソーシャルディスタンスの徹底など、常に感染防止対策の徹底に努めていることなどから良好な管理運営がされていたことは評価できる。
- (4) 自主事業の取り組みにおいて、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として中止や変更等が相次ぐ中、緊急配信メールアプリの情報共有方法も取り入れながら、柔軟な取組を行ったことは高く評価できる。
- (5) 市民へのサービス向上の取り組みでは、こどもの日に高校生以下を対象に無料開放を行ったほか、夏休み中の休館日を開館する等、新型コロナウイルス感染症対策等で休館する期間がある中で、利用機会の確保や市民スポーツの振興、体力の向上につながる取組を行っていたことは評価できる。

施設の条例や規則を基にした施設の運営及び管理を基本とするが、市民ニーズに対応した管理運営と自主事業を提案し実施していたことは、評価できる。