

令和元年度 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	(1)開設期間、開館（開場）時間、休館日 ☆下記「※」は自主事業になり、実施状況は「5」及び「6」に記載。 ① 開設期間：通 年 ② 開館時間：午前10時から午後9時まで ○千歳第二小学校プール授業に協力している。 午前8時30分に開館し、6月19日から8月30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） ※7月23日から8月13日までの休館日 （7月23日、30日、8月6日、13日の4日間）を開館した。 ：年末年始休館日（12月29日から1月4日まで） ※12月29日から1月3日まで ：整備点検休館日（9月1日から9月30日まで） ：新型コロナウイルス感染症防止対策による臨時休館日【3月7日から3月31日まで】 ④ 事業の実施状況：9ページから10ページの「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。 ⑤ 利用料金の徴収状況：3ページの「3. 事業収支（決算状況）」のとおり。
-------------	---

2 年間利用者数

(1) 施設の年間利用者数

区分		利用人数（人）		
		平成30年度	令和元年度	増 減
一般利用	未就学児	2,786	2,475	△ 311
	小中学生	19,012	18,224	△ 788
	高校生	407	265	△ 142
	一般	18,384	16,519	△ 1,865
	65歳以上	7,791	6,959	△ 832
	障がい者	5,358	4,567	△ 791
	小 計	53,738	49,009	△ 4,729
講習会 （教室）	未就学児～ 中学生	47,144	38,977	△ 8,167
	一般	7,436	5,826	△ 1,610
	小 計	54,580	44,803	△ 9,777
その他（全館貸切、会議 室、多目的ホール		1,840	1,984	144
合 計		110,158	95,796	△ 14,362

○ 指定管理者3年目の令和元年度利用者数は、前年度と比較して全体で14,362人(13.1%)減少している。

主な要因として、9月に改修工事のため1か月間臨時休館としたことや新型コロナウイルスの感染拡大防止対策による施設の利用休止があったことが挙げられる。

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	平成30年度	令和元年度	増 減
	決 算	決 算	
指定管理料	86,000,000	86,936,180	936,180
利用料収入	13,780,560	12,415,900	△ 1,364,660
自主事業収入	54,940,695	50,476,760	△ 4,463,935
その他の収入	1,551,031	1,416,529	△ 134,502
合 計	156,272,286	151,245,369	△ 5,026,917
<支出>			(単位：円)
項 目	決 算	決 算	増 減
	決 算	決 算	
人件費	53,924,708	49,972,769	△ 3,951,939
旅費	470,206	865,874	395,668
報奨金	369,600	369,600	0
消耗品費	3,980,412	4,532,758	552,346
燃料費	20,900,160	19,665,700	△ 1,234,460
印刷製本費	586,038	547,483	△ 38,555
光熱水費	32,838,214	31,391,691	△ 1,446,523
修繕費	3,324,300	2,705,136	△ 619,164
通信運搬費	724,802	721,189	△ 3,613
広告料	563,289	694,292	131,003
手数料	2,718,611	2,336,469	△ 382,142
委託費	20,779,455	20,743,401	△ 36,054
使用料及び賃借料	5,269,255	4,338,555	△ 930,700
原材料費	1,493,354	2,068,922	575,568
保険料	1,026,680	866,640	△ 160,040
消費税	4,633,942	4,132,561	△ 501,381
合 計	153,603,026	145,953,040	△ 7,649,986
経 常 利 益	2,669,260	5,292,329	2,623,069

4 管理運営状況

(1) 利用者からの評価

- ① 指定管理者が実施した利用者アンケート
実施期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日
【回収枚数：131枚】

- ② 市が実施した利用者アンケート
1回目 令和元年8月1日～8月31日
2回目 令和2年1月4日～2月3日
【配付枚数200枚 回収枚数154枚】

- ③ 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」	26.0%	「男性」	46.8%
「女性」	66.4%	「女性」	50.6%
「未回答」	7.6%	「未回答」	2.6%

イ 回答者の年齢

「10代」	72.7%	「10代まで」	45.7%
「20代」	5.3%	「20代」	6.5%
「30代」	4.5%	「30代」	13.6%
「40代」	3.0%	「40代」	16.2%
「50代」	1.5%	「50代」	7.1%
「60代以上」	9.1%	「60代以上」	9.0%
「未回答」	3.9%	「未回答」	1.9%

ウ 利用時間

「ふつう」	67.4%	「現状」	71.2%
「短い」	18.2%	「開始（早）」	11.5%
		「終了（遅）」	6.4%
「その他」	7.6%	「その他」	2.6%
「未記入」	6.8%	「未回答」	8.3%

- 利用時間については、指定管理者の調査では、「ふつう」が67.4%、市の調査では「現状」が71.2%であった。

エ 利用料金

「とても高い」	19.7%	「高 い」	16.9%
「高 い」	19.7%	「やや高い」	23.4%
「ふつう」	31.1%	「ふつう」	48.1%
「安 い」	12.1%	「やや安い」	1.3%
「とても安い」	13.6%	「安 い」	5.8%
「未回答」	3.8%	「未回答」	4.5%

○ 利用料金については、指定管理者の調査では「高い」「とても高い」が39.4%、市の調査では「やや高い」「高い」が40.3%であったが、一方で、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56.8%、市の調査では「ふつう」「やや安い」「安い」が55.2%の結果となった。

オ スタッフについて

「とても満足」	45.0%	「とても良い」	37.1%
「満 足」	24.4%	「良 い」	34.4%
「ふつう」	24.4%	「ふつう」	17.5%
「やや満足」	0.8%	「やや悪い」	5.2%
「不 満」	3.1%	「悪 い」	1.3%
「未回答」	2.3%	「未回答」	4.5%

○ スタッフについては、指定管理者の調査では「満足」以上が69.4%、市の調査では「良い」以上が71.5%となった。

カ 教室やイベントについて

「とても良い」	44.4%	「とても良い」	29.2%
「良 い」	18.8%	「良 い」	30.6%
「ふつう」	19.5%	「ふつう」	14.9%
「悪 い」	2.3%	「やや悪い」	2.6%
「とても悪い」	3.8%	「悪 い」	1.3%
		「わからない」	16.9%
「未記入」	11.2%	「未回答」	4.5%

○ 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63.2%、市の調査では「良い」以上で59.8%となった。

(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。

① 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）

② 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）

③ 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

④ 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
- ・ A E D 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る。

○ 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る。

○ 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る。

○ 利用料金の割引日では、半額開放日や子供の日、体育の日などを設定し、市民サービスの向上を図るための事業を実施した。

○ 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

① 職員配置は、次のとおり。

(平成 31 年 4 月 1 日現在)

施設長	1 名
副施設長	1 名
受付・事務員	5 名
監視員	18 名
水泳コーチ	12 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
日体協公認コーチ	1 名
日体協公認水泳教師	3 名
日体協公認水泳指導員	2 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	3 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	2 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 I	1 名
応急手当普及員	2 名
救急蘇生法適任者	5 名
普通救命講習修了	34 名

【職員の研修状況】

新入社員研修	随時
受付研修	5回
監視研修	2回
水泳指導研修	2回
救急救命講習研修	随時
AED操作研修（新規採用時）	
スコーレグループ全体研修	3回

（内容）接遇研修、救急蘇生救助研修、健康運動指導研修、経営研修

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る。

② 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4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る。

○ 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る。

○ 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5月から開始した。

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

③ 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、職員に言われる苦情等について迅速に対応している。

④ 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。

5 自主事業の達成状況

(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、次のとおり実施している。

施設名		件数	金額
温水プール	30万円未満	27	3,000,000
	30万円以上	0	0
合計		27	3,000,000

(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	1,496	41,320
室内事業	5	349	1,984
イベント事業	19	19	3,133
アウトドア事業	1	1	18
合 計	36	1,865	46,455

○ 9月に行った改修工事や、新型コロナウイルス感染拡大の伴う休館などにより、参加者数は昨年度と比較して9,005人減少した。

○ ベビー教室への自由参加や、成人の水泳教室に参加される方が、前後の教室も体験できるようシステムを変更するなど、利用者拡大の工夫を行った。

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。

名称	期日(回)	内容	利用者数(人)
半額開放	10回	全利用者	4,030
子供の日無料開放	5月5日	小中高生	368
周年祭(温水プール開館記念)	7月15日	全利用者	906
体育の日無料開放	10月13日	全利用者	617
新年初泳ぎ無料開放	1月5日	全利用者	363
合計	14回		6,284

○ 半額開放及び無料開放の令和元年度利用者数は、前年度と比較して全体で 973 人(13%)減少している。主な要因としては、9月に改修工事のため1か月間臨時休館としたことや新型コロナウイルスの感染拡大防止対策による施設の利用休止があったことが挙げられる。

(2) 施設(休館日)の開放を実施した。

○ 夏休み期間(繁忙期)の7月22日から8月18日までの休館日を開館した。【7月22日、29日、8月5日、12日の4日間】

○ 年末年始休館日の12月29日から1月4日までを、1月3日までとし、1月4日から施設を開放した。

(3) 市内小中学校の職場体験受け入れを実施した。

○ 千歳中学校 : 10月16・17日 5名
 富丘中学校 : 10月29日 6名
 北斗中学校 : 10月30・31日 6名
 青葉中学校 : 11月19・20日 3名

(4) 市行事への協力支援を実施した。

○ 着衣水泳講習会: 小学校/市営プール監視員【6月17日33名】
 千歳 Jr スポーツフェスティバル(水泳教室)【8月10日72名】

(5) 水泳大会の誘致活動を実施した。

○ 日本SC協会主催 道央水泳大会【12月1日153名】
 日本SC北海道支部主催 マスターズ水泳大会: 新型コロナウイルス感染拡大の影響のため中止。【3月1日(中止)】

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症拡大防止対策などの影響で、全体で前年度に比べ 14,362 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) 収支の面では、次年度繰越は、5,292,329 円となり、運営状況は良好と評価できる。 (3) 主な取組みとしては、常設されたアンケートを通じて、利用者からの意見や要望を把握するとともに、職員の接遇や業務等に反映するなど、良好な施設運営が図られていると評価できる。 (4) 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。 (5) 市民へのサービス向上の取り組みでは、利用料金の半額開放や無料開放や夏休み期間の休館日開館、市行事への協力支援など継続的に実施し、繁忙期には監視員を増員するなど、安全面等の充実に努めている。また、高齢者教室の中で健康運動相談や体力測定を無料で実施するなど柔軟に対応したことは評価できる。 (6) 地域住民との連携事業として、7 月 15 日に実施した周年祭では、地域の方々と連携し吹奏楽演奏会、フリーマーケットなども行い、温水プールを無料開放するなど、地域と市民の利用促進や P R を図った。 また、千歳第二小学校プール授業では、8 時 30 分から施設を開放し協力したことは評価できる。 (7) 市内中学校 4 校の職場体験を受け入れたほか、小学生を対象に避難生活体験を実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」や「体育攻略シリーズ」を継続実施し、新たに「キッズコーディネーション」として、バランス運動など幼児期の運動神経系の発達に繋がるイベントを実施するなど、多種にわたりスポーツの振興、体力の向上が図られていると評価できる。 ○ 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の自主事業が提案され実施していることは、高く評価できる。 今後においても利用者ニーズを引き続き把握し、自主的な提案がされ、市民サービスの向上が図られることを期待する。
--------------------------	--