

平成30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 下記の 印については、自主事業になり、実施状況についてはのとおり。 開設期間：通 年 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。 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日までの休館日を開館した。 (7月23日、7月30日、8月6日、8月13日の4日間) ：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 ○2月1日から2月14日まで ：臨時休館日 ○9月6日から8日まで(胆振東部地震による停電の為) ○2月26日から28日まで(ろ過機関連機器の故障の為) 事業の実施状況：9 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。 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29年度	平成30年度	増 減
一般利用	未就学児	2,733	2,786	53
	小中学生	18,513	19,012	499
	高校生	419	407	12
	一般	18,239	18,384	145
	65歳以上	7,450	7,791	341
	障がい者	5,732	5,358	374
	小 計	53,086	53,738	652
講習会 （教室）	未就学児～ 中学生	45,179	47,144	1,965
	一般	6,592	7,436	844
	小 計	51,771	54,580	2,809
その他（全館貸切、会議 室、多目的ホール		1,582	1,840	258
合 計		106,439	110,158	3,719

- 指定管理者 2 年目の平成 30 年度利用者数は、前年度と比較して全体で 3,719 人(3.4%)増加となった。

主な要因として、一般利用にあっては、胆振東部地震やろ過機関連機器の故障があったものの、小中学生や 65 歳以上の無料開放利用が増加したことがあげられる。

一方、講習会（教室）にあっては、全体で 5.1%の増加となっている。

これは、体調不良などで欠席した受講者には、他日程へ振替し利用できるよう配慮したサービスが好評であることのほか、全身の筋肉がバランスよく鍛えられ、子供の発育・発達・健康に対するメリットの認識が高まっていることや、教室・講習会・イベントの紹介や一般利用の無料開放などを、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、広く市民等に周知を図ったことがあげられる。

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 2 9 年度	平成 3 0 年度	増 減
	決 算	決 算	
指定管理料	86,000,000	86,000,000	0
利用料収入	13,008,560	13,780,560	772,000
自主事業収入	52,454,140	54,940,695	2,486,555
その他の収入	1,682,239	1,551,031	131,208
合 計	153,144,939	156,272,286	3,127,347
< 支出 >			(単位：円)
項 目	決 算	決 算	増 減
	決 算	決 算	
人件費	53,652,684	53,924,708	272,024
旅費	564,758	470,206	94,552
報奨金	369,600	369,600	0
消耗品費	5,882,794	3,980,412	1,902,382
燃料費	17,845,920	20,900,160	3,054,240
印刷製本費	534,744	586,038	51,294
光熱水費	30,894,343	32,838,214	1,943,871
修繕費	2,036,222	3,324,300	1,288,078
通信運搬費	712,742	724,802	12,060
広告料	447,628	563,289	115,661
手数料	2,550,719	2,718,611	167,892
委託費	19,181,046	20,779,455	1,598,409
使用料及び賃借料	4,913,408	5,269,255	355,847
原材料費	2,165,278	1,493,354	671,924
保険料	976,320	1,026,680	50,360
消費税	4,818,203	4,633,942	184,261
合 計	147,546,409	153,603,026	6,056,617
経 常 利 益	5,598,530	2,669,260	2,929,270

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 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

(回収枚数：148 枚)

市が実施した利用者アンケート

1 回目 平成 30 年 8 月 1 日～8 月 31 日

2 回目 平成 31 年 1 月 4 日～1 月 31 日

(配付枚数 200 枚 回収枚数 164 枚 回収率 82%)

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」 45.9%

「女 性」 54.1%

「未回答」 0.0%

「男 性」 40.2%

「女 性」 59.2%

「未回答」 0.6%

イ 回答者の年齢

「10 代」 71.6%

「20 代」 6.1%

「30 代」 2.7%

「40 代」 2.7%

「50 代」 2.0%

「60 代以上」 3.4%

「未回答」 11.5%

「10 代まで」 29.9%

「20 代」 6.1%

「30 代」 16.5%

「40 代」 23.7%

「50 代」 8.5%

「60 代以上」 14.7%

「未回答」 0.6%

ウ 利用時間

「とても満足」 23.6%

「満 足」 41.2%

「ふつう」 27.7%

「やや不満」 3.4%

「不 満」 4.1%

「未記入」 0.0%

「現 状」 70.9%

「開始（早）」 10.3%

「終了（遅）」 7.3%

「その他」 1.8%

「未回答」 9.7%

- 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 92.5%となり、市の調査では「現状」が 70.9%であった。

また、指定管理者の調査では、「やや不満」「不満」が 7.5%、市の調査では、「開始(早)」が 10.3%「終了(遅)」が 7.3%と利用時間の延長希望があった。

エ 利用料金

「とても満足」	10.1%	「高 い」	15.2%
「満 足」	12.2%	「やや高い」	20.7%
「ふつう」	37.8%	「ふつう」	36.6%
「やや不満」	19.6%	「やや安い」	12.8%
「不 満」	20.3%	「安 い」	10.4%
「未回答」	0.0%	「未回答」	4.3%

- 利用料金については、指定管理者の調査では「ふつう」「満足」「とても満足」との回答が60.1%、市の調査では「ふつう」「やや安い」「安い」59.8%との回答となった。一方、指定管理者の調査では「やや不満」「不満」が39.9%、市の調査では「やや高い」「高い」が35.9%の結果となった。

オ スタッフについて

「とても満足」	32.5%	「とても良い」	33.5%
「満 足」	20.9%	「良 い」	43.3%
「ふつう」	38.5%	「ふつう」	17.1%
「やや不満」	4.7%	「やや悪い」	0.6%
「不 満」	3.4%	「悪 い」	1.2%
「未回答」	0.0%	「未回答」	4.3%

- スタッフについては、指定管理者の調査では「満足」以上が53.4%、市の調査では「良い」以上が76.8%となった。

市の調査では、「悪い」との回答は、監視員から利用上のマナーについて注意され、一々うるさい、細かすぎるといった記述があった。

カ 教室やイベントについて

「とても満足」	21.6%	「とても良い」	34.7%
「満 足」	25.0%	「良 い」	26.2%
「ふつう」	35.8%	「ふつう」	17.7%
「やや不満」	4.1%	「やや悪い」	0.6%
「不 満」	4.7%	「悪 い」	0.0%
		「わからない」	17.1%
「未回答」	8.8%	「未回答」	3.7%

- 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46.6%、市の調査では「良い」以上で60.9%となったが、「やや不満」「不満」が指定管理者の調査では8.8%、市の調査では「やや悪い」「悪い」が0.6%であった。

教室や講習会では、広報活動等により、前年より2,809名増加しているが、アンケート等を通じて、利用者のニーズを的確に把握しながら、運営や企画を精査し実施していく必要がある。「わからない」、「未回答」は一般利用者と推測される。

(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
- ・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。
- 指定管理者が対応できない、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、敬老の日などを設定し、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。
- 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」に基づく環境配慮行動の取組を実施した。

(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。

(平成30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	18名
水泳コーチ	11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	13名
日体協公認コーチ	2名
日体協公認水泳教師	3名
日体協公認水泳指導員	3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	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	31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

監視研修	2 回
水泳指導研修	2 回
救急救命講習研修	随時
A E D 操作研修（新規採用時）	
スコーレグループ全体研修	4 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、職員やスタッフは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。

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が作成されている。

- 温水プールに設置している A E D（体外式自動除細動器）の点検を毎月実施している。

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。

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

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。

また、修繕費の範囲を超え、市と協議した修繕等も実施されている。

施設名		件数	金額
温水プール	30万円未満	30	2,551,020
	30万円以上	2	773,280
合計		32	3,324,300

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	1,801	50,157
室内事業	5	401	880
イベント事業	23	23	4,397
アウトドア事業	1	1	26
合 計	40	2,226	55,460

○ 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、参加者数は昨年度より 2,884 人増加している。

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	11回	全利用者	4,383
子供の日無料開放	5月5日	小中高生	602
周年祭（温水プール開館記念）	7月16日	全利用者	848
敬老の日無料開放	9月23日	65歳以上	228
体育の日無料開放	10月7日	全利用者	478
新年初泳ぎ無料開放	1月6日	全利用者	339
利用者感謝デー無料開放	2月17日	全利用者	379
合計	17回		7,257

○ 半額開放及び無料開放の平成 30 年度利用者数は、前年度と比較して全体で 255 人(3.5%)増加している。主な要因としては、ホームページや広報ちとせ、地域の生活情報誌等を用いて情報発信し、広く市民等に周知が図られたことがあげられる。

- (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23日から8月13日までの休館日を開放した。
7月23日、7月30日、8月6日、8月13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) 市民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：随時実施
 - 体力測定(毎月第3土曜日)：5名
利用者の増加を促す取り組みが必要である。
- (4) 市行事への協力支援を実施した。
- 着衣水泳講習会：市内小学校/市営プール監視員
6月10日 34名
 - 千歳ジュニアスポーツフェスティバル(水泳教室)
5月20日 28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2日 163名
 - 日本SC北海道支部主催マスタース水泳大会：3月3日 418名
- 例年実施している職場体験については、市教育委員会には、受け入れを例年通り実施可能と報告をしていたが、希望者がいなかったことから実施を見送った。

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、当年度で 2 期目の 2 年目となるが、地域住民との連携事業として、7 月 16 日に実施した周年祭では、旭ヶ丘町内会と連携し盆踊りや演奏会、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 2 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。 (2) 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、市民対象に、健康運動相談や体力測定を無料で実施したことは評価できるが、集客には課題は残ることから、その課題を検証し継続的な実施に期待する。 (3) 年間利用者数は、一般利用者数にあつては、胆振東部地震やろ過機関連機器の故障があつたものの、早期復旧に努め全体で 652 人の増加であつたことは評価できる。 一方、講習会(教室)にあつては、全体で 2,809 人の増加となっているが、継続実施している体調不良などで欠席した受講者には、他日程へ振替し利用できるよう配慮したサービスが好評である。また、全身の筋肉がバランスよく鍛えられ、子供の発育・発達・健康維持に効果があることを、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ことが利用者増につながっていると評価できる。 (4) 主な取り組みとしては、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。 (5) 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。 (6) 収支の面では、利用者数が全体で増加したことから、前年度に比べ収入が 3,127,347 円増加している。 支出では、燃料費や光熱費の増加や、委託料では、パソコンプログラムのバージョンアップを実施し、事務の効率化に取り組み増加したものの、消耗品の一括発注など経費節減に努め、単年度経常利益は 2,669,260 円となり運営状況は良好と評価できる。
--------------------------	--

(7) 温水プールは、防災施設の指定緊急避難場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」として、徒競走、マット運動などの教室を継続実施するなど、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。