

平成28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

1 実施事業及び内容等	<p>(1)開設期間、開館（開場）時間、休館日          下記の 印については、自主事業になります。          実施状況については 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          千歳第二小学校プール授業に協力している。          午前9時に開館し、6月21日から8月31日まで間、24回実施している。</p> <p>休 館 日：毎週月曜日(祝日と重なるときは翌日)          7月25日から8月8日までの休館日を開館した。          7月25日、8月1日、8月8日の3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</p> <p>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。</p> <p>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。</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）		
		平成27年度	平成28年度	増 減
一般利用	未就学児	2,384	2,906	522
	小中学生	20,737	21,394	657
	高校生	561	505	56
	一般	18,215	18,566	351
	65歳以上	8,577	7,590	987
	障がい者	6,884	6,029	855
	小 計	57,358	56,990	368
講習会 (教室)	未就学児～ 中学生	35,695	44,363	8,668
	一般	6,707	6,512	195
	小 計	42,402	50,875	8,473
その他（全館貸切、会議 室、多目的ホール		2,425	1,609	816
合 計		102,185	109,474	7,289

指定管理者5年目の平成28年度利用者数は、前年度と比較して全体で7,289人(7.1%)増加している。主な要因としては、講習会(教室)の受講者が未就学児を中心に増加したことがあげられる。

一般利用者では、65歳以上及び障がい者の利用が減少しているが、昨年から敬老の日(65歳以上無料)の無料開放などを継続実施し、市民サービスの向上を図っている。また、未就学児や小中学生、一般の増加については、主な要因として、家族での利用や講習会(教室)の受講修了者などの利用者数の増加があげられる。

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	決	算
指定管理料			82,855,693
利用料収入			13,968,920
自主事業収入			51,250,792
その他の収入			2,303,278
合	計		150,378,683
< 支出 >		( 単位 : 円 )	
項	目	決	算
人件費			53,577,338
旅費			887,841
報奨金			369,600
消耗品費			4,528,786
燃料費			14,679,360
印刷製本費			501,868
光熱水費			29,967,926
修繕費			1,461,919
通信運搬費			682,447
広告料			515,786
手数料			2,424,048
委託費			17,794,015
使用料及び賃借料			4,940,310
原材料費			1,953,792
保険料			676,370
消費税			5,640,963
合	計		140,602,369
経 常 利 益			9,776,314

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 28 年 12 月 1 日～平成 28 年 12 月 15 日

(回収枚数：75 枚)

市が実施した利用者アンケート

1 回目 平成 28 年 8 月 1 日～8 月 31 日

2 回目 平成 29 年 1 月 17 日～ 3 月 3 日

(配付枚数 50 枚 回収枚数 29 枚 回収率 58%)

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」	13.0%	「男性」	48.3%
「女性」	87.0%	「女性」	48.3%
「未回答」	0.0%	「未回答」	3.4%

イ 回答者の年齢

「10代」	2.0%	「10代まで」	79.3%
「20代」	1.0%	「20代」	3.4%
「30代」	21.0%	「30代」	3.6%
「40代」	24.0%	「40代」	0.0%
「50代」	17.0%	「50代」	3.4%
「60代以上」	35.0%	「60代以上」	10.3%
「未回答」	0.0%	「未回答」	0.0%

ウ 利用時間

「とても満足」	30.7%	「現状」	58.6%
「満足」	54.7%	「開始(早)」	13.8%
「ふつう」	13.3%	「終了(遅)」	17.2%
「やや不満」	1.3%	「その他」	0.0%
「不満」	0.0%		
「未記入」	0.0%	「未回答」	10.4%

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 98.7%となり、市の調査では「現状」が 58.6%であった。また、指定管理者の調査では、「やや不満」「不満」が 1.3%、市の調査では、「開始(早)」が 13.8%「終了(遅)」が 17.2%と利用時間の延長希望があった。

エ 利用料金

「とても満足」	20.0%	「高い」	17.2%
「満足」	28.0%	「やや高い」	13.8%
「ふつう」	46.7%	「ふつう」	48.3%
「やや不満」	5.3%	「やや安い」	3.4%
「不満」	0.0%	「安い」	7.0%
「未回答」	0.0%	「未回答」	10.3%

利用料金については、指定管理者の調査では「ふつう」「満足」との回答が74.7%、市の調査では「ふつう」「やや安い」「安い」58.7%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5.3%、市の調査では「やや高い」「高い」が31%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。

オ スタッフについて

「とても満足」	40.0%	「とても良い」	27.6%
「満足」	49.3%	「良い」	37.9%
「ふつう」	6.7%	「ふつう」	13.8%
「やや不満」	4.0%	「やや悪い」	0.0%
「不満」	0.0%	「悪い」	13.8%
「未回答」	0.0%	「未回答」	6.9%

スタッフについては、指定管理者の調査では「満足」以上が89.3%、市の調査では「良い」以上が65.5%となった。

市の調査では、「悪い」との回答は、マナーの悪い利用者に対する対応についての記述が多くあった。

カ 教室やイベントについて

「とても満足」	30.7%	「とても良い」	35.0%
「満足」	54.7%	「良い」	14.0%
「ふつう」	13.3%	「ふつう」	17.0%
「やや不満」	1.3%	「やや悪い」	0.0%
「不満」	0.0%	「悪い」	3.0%
		「わからない」	24.0%
「未回答」	0.0%	「未回答」	7.0%

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85.4%、市の調査では「良い」以上で49.0%となったが、「やや不満」「不満」が指定管理者の調査では1.3%、市の調査では「やや悪い」「悪い」が3.0%であったことから、指導者の指導方法や対応なども含め、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
- ・ 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。

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継続実施している。

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り組みを継続している。

(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28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	17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	11名
スポーツプログラマー	1名
体力テスト判定員	1名
フィットネ指導員	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	4名
介護予防指導員	1名

<施設関係>

防火管理者	2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	2名
応急手当普及員	4名
救急蘇生法適任者	2名
普通救命講習修了	28名

【職員の研修状況】

新入社員研修	(新規採用時)
受付研修	3回
監視員研修	3回
水泳指導研修	5回
健康運動指導研修	3回
救助訓練	4回
救急救命講習研修	随時

AED操作研修（新規採用時）

スコアグループ全体研修 4回

内容：接遇研修、水泳指導研修、陸上・体操研修

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、普通救命講習会を実施し、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3回の消防基本訓練、年2回の定期消防訓練を実施した。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AED（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、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30万円未満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28年度は、その協定書に基づき次のとおり実施された。また、1件30万以上で、市と協議した維持補修等も実施されている。

		(単位:円)	
施設名		件数	金額
温水プール	30万円未満	17	1,029,919
	30万円以上	1	432,000
合計		18	1,461,919

## 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	1,235	46,766
室内事業	5	401	802
イベント事業	19	48	4,017
アウトドア事業	2	4	92
合計	37	1,688	51,677

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7,337人増加している。

## 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(人)
半額開放	11回	全利用者	4,453
子供の日無料開放	5月5日	小中高生	245
周年祭(温水プール開館記念)	7月24日	全利用者	604
敬老の日無料開放	9月19日	65歳以上	35
体育の日無料開放	10月10日	全利用者	499
新年初泳ぎ無料開放	1月8日	全利用者	458
利用者感謝デー無料開放	2月19日	全利用者	599
合計	17回		6,893

半額開放及び無料開放の平成28年度利用者数は、前年度と比較して全体で402人(5.5%)減少している。主な減少理由としては、実施日の気温が低かったことなどがあげられる。

- (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25日から8月8日までの休館日を開館した。  
7月25日、8月1日、8月8日の3日間  
年未年始休館日の12月29日から1月4日までを、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。  
青葉中学校：7月14日・15日(2日間) 4名  
北斗中学校：10月26日・27日・28日 7名
- (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12日 37名  
千歳ジュニアスポーツフェスティバル(水泳教室)：5月29日 45名
- (5)水泳大会の誘致活動を実施した。  
日本S C協会主催 道央水泳大会：12月4日 148名  
日本S C北海道支部主催マスターズ水泳大会：3月5日 222名

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 5 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している。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 1 名採用、繁忙期には監視員を増員するなど、安全面や教室等の充実に努めるとともに、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ていることは、受講者からは好評価を受けている。

年間利用者数は、一般利用者数で 368 人の減少となっているが、全体で前年度に比べ 7,289 人増加している。

主な要因として、一般利用者で 65 歳以上及び障がい者の減少があるものの、未就学児や小中学生、家族での利用や講習会（教室）の受講修了者などの利用者数が増加しており、温水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) 主な取組（自主事業）では、アンケート（意見箱）を設置し、意見や要望に対する回答をロビーに掲示、業務に反映するなど、良好な施設運営が図られていると評価できる。

(3) 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。

(4) 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 10,361,152 円増加している。また、利用者増に伴い 1 名の職員の採用、繁忙期には監視員を増員したことなどから人件費では 6,690,629 円の増加となったが、委託業務を複数契約することにより価格が下がったことなどから、単年度経常利益は 9,776,314 円となり運営状況は良好と評価できる。

(5) 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」「スコーレ合同サマーキャンプ」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。

2 期目の指定管理も引き続き決定していることから、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。