

令和2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>(1)開設期間、開館（開場）時間、休館日</p> <p>下記「 」は自主事業になり、実施状況は「5」及び「6」に記載。</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10日、8月17日、の2日間)を開館した。 : 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15日まで) : 緊急事態宣言発令に伴う臨時休館 【4月18日から5月31日まで】 : 新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う臨時休館 【11月17日から11月19日まで】 【12月15日から12月22日まで】 【1月14日から1月17日まで】</p> <p>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。</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）		
		令和元年度	令和2年度	増 減
一般利用	未就学児	2,475	2,184	291
	小中学生	18,224	11,925	6,299
	高校生	265	220	45
	一般	16,519	12,696	3,823
	65歳以上	6,959	4,481	2,478
	障がい者	4,567	2,840	1,727
	小 計	49,009	34,346	14,663
講習会 (教室)	未就学児～ 中学生	38,977	37,758	1,219
	一般	5,826	4,381	1,445
	小 計	44,803	42,139	2,664
その他（全館貸切、会議 室、多目的ホール）		1,984	3,600	1,616
合 計		95,796	80,085	15,711

指定管理者4年目の令和2年度利用者数は、前年度と比較して全体で15,711人(16.5%)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による施設の臨時休館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	令和元年度	令和 2 年度	増 減
	決 算	決 算	
指定管理料	86,936,180	87,872,358	936,178
利用料収入	12,415,900	8,894,520	3,521,380
自主事業収入	50,476,760	46,467,880	4,008,880
その他の収入	1,416,529	1,163,634	252,895
合 計	151,245,369	144,398,392	6,846,977
< 支出 >			(単位 : 円)
項 目	令和元年度	令和 2 年度	増 減
	決 算	決 算	
人件費	49,972,769	52,593,890	2,621,121
旅費	865,874	240,000	625,874
報奨金	369,600	396,000	26,400
消耗品費	4,532,758	4,985,663	452,905
燃料費	19,665,700	15,666,200	3,999,500
印刷製本費	547,483	467,696	79,787
光熱水費	31,391,691	27,616,021	3,775,670
修繕費	2,705,136	2,340,525	364,611
通信運搬費	721,189	834,889	113,700
広告料	694,292	473,122	221,170
手数料	2,336,469	2,334,120	2,349
委託費	20,743,401	19,561,732	1,181,669
使用料及び賃借料	4,338,555	4,164,033	174,522
原材料費	2,068,922	1,628,580	440,342
保険料	866,640	914,550	47,910
消費税	4,132,561	4,967,830	835,269
合 計	145,953,040	139,184,851	6,768,189
経 常 利 益	5,292,329	5,213,541	78,788

(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2年4月1日～令和3年3月31日
 【回収枚数：38枚】

市が実施した利用者アンケート
 1回目 令和2年8月1日～8月31日
 2回目 令和3年1月4日～2月3日
 【配付枚数200枚 回収枚数183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」	52.6%	「男性」	41.5%
「女性」	42.1%	「女性」	58.5%
「未回答」	5.3%	「未回答」	0.0%

イ 回答者の年齢

「10代」	78.4%	「10代まで」	26.8%
「20代」	2.7%	「20代」	2.7%
「30代」	5.4%	「30代」	22.4%
「40代」	2.7%	「40代」	25.2%
「50代」	0.0%	「50代」	6.0%
「60代以上」	5.4%	「60代以上」	15.3%
「未回答」	5.4%	「未回答」	1.6%

ウ 利用時間

「ふつう」	87.2%	「現状」	74.3%
「短い」	0.0%	「開始（早）」	3.8%
		「終了（遅）」	1.1%
「その他」	10.3%	「その他」	0.0%
「未記入」	2.5%	「未回答」	20.8%

利用時間については、指定管理者の調査では、「ふつう」が87.2%、市の調査では「現状」が74.3%であった。

エ 利用料金

「とても高い」	2.6%	「高い」	6.0%
「高い」	5.3%	「やや高い」	15.3%
「ふつう」	47.4%	「ふつう」	47.0%
「安い」	15.8%	「やや安い」	2.2%
「とても安い」	18.4%	「安い」	11.5%
「未回答」	10.5%	「未回答」	18.0%

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81.6%、市の調査では「ふつう」「やや安い」「安い」が60.7%の結果となった。

オ スタッフについて

「とても満足」	18.4%	「とても良い」	53.6%
「満足」	36.8%	「良い」	27.9%
「ふつう」	31.6%	「ふつう」	12.0%
「やや満足」	2.6%	「やや悪い」	0.5%
「不満」	5.3%	「悪い」	1.1%
「未回答」	5.3%	「未回答」	4.9%

スタッフについては、指定管理者の調査では「満足」以上が55.2%、市の調査では「良い」以上が81.5%となった。

カ 教室やイベントについて

「とても良い」	18.4%	「とても良い」	42.6%
「良い」	28.9%	「良い」	15.8%
「ふつう」	23.7%	「ふつう」	9.3%
「悪い」	2.6%	「やや悪い」	0.0%
「とても悪い」	5.3%	「悪い」	2.2%
		「わからない」	26.8%
「未記入」	21.1%	「未回答」	3.3%

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47.3%、市の調査では「良い」以上で58.4%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。

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。

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。

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
職員配置は、次のとおり。

(令和2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	20名
水泳コーチ	15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	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	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	3名
普通救命講習等修了	37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	2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、配信サービスを継続配信している。

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：851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。

施設名		件数	金額
温水プール	30万円未満	16	1,751,035
	30万円以上	3	1,248,965
合計		19	3,000,000

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	1,804	38,583
室内事業	5	559	3,600
イベント事業	51	51	3,556
合計	67	2,414	45,739

イベント事業は人数制限を設け実施したが、緊急事態宣言発令や新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う休館により、参加者数は昨年度と比較して 716 人減少した。

スピンバイクを導入した新たなプログラムの構築や、親子参加型の体操教室をイベントで開催するなど、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	7回	全利用者	3,019
周年祭(温水プール開館記念)	7月26日	全利用者	604
敬老の日	9月21日	65歳以上	38
新年初泳ぎ無料開放	1月10日	全利用者	367
無料開放(2月)	2月21日	全利用者	398
合計	11回		4,426

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1,858人(29.6%)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10日及び8月17日の休館日2日間を開館した。

3月29日の休館日を午後から18時まで一般開放した。

(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 30名

体力測定：毎月第3土曜日 3名

(4) 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ている。

7 評価
(総合コメント)

- (1) 年間利用者数は、緊急事態宣言発令や新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う臨時休館が影響し、全体で前年度に比べ15,711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、5,213,541円となり、運営状況は良好であると評価できる。
- (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を着用するなど、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ることは評価できる。
- (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、イベント参加者の人数制限や、開催回数増など利用者ニーズに対し、柔軟な取り組みを行っている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、敬老の日に65歳以上の高齢者を対象に無料の水泳レッスンを行った他、子どもを対象にした短期教室開催時に、次回来館時に使用できる無料券を配布し、家族での利用を促すなど、幅広い年齢層がスポーツを楽しめるよう工夫し、市民スポーツの振興、体力の向上につながる取り組みを行っていることは評価できる。

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。