

令和4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 | カンセイ・ビーバー共同企業体 |
| 指定期間 | 令和4年4月1日から令和9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「※」は指定管理者の提案による自主的な取り組みで、実施状況は④のとおり。</p> <p>① 開設期間：通 年</p> <p>② 開館時間：午前10時から午後9時まで</p> <p>③ 休 館 日：毎週月曜日(祝日と重なるときは翌日) ※7月25日、8月2日・10日・15日の休館日は、 開館した。(市内小中学校夏休み期間) : 年末年始【12月28日から1月3日まで】 ※12月28日は開館した。 : 整備点検 【2月1日から2月14日まで】 : 職員のコロナウイルス感染による臨時休館 【6月27日午後から6月28日まで】</p> <p>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。</p> <p>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。</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3年度 | 令和4年度 | 増 減 |
| 一般利用 | 未就学児 | 1,746 | 3,220 | 1,474 |
| | 小中学生 | 9,239 | 23,197 | 13,958 |
| | 高校生 | 153 | 1,518 | 1,365 |
| | 一般 | 8,342 | 15,620 | 7,278 |
| | 65歳以上 | 2,620 | 5,611 | 2,991 |
| | 障がい者 | 1,862 | 3,858 | 1,996 |
| | 小 計 | 23,962 | 53,024 | 29,062 |
| 講習会 (教室) | 未就学児～ 中学生 | 18,017 | 17,434 | △ 583 |
| | 一般 | 2,243 | 3,428 | 1,185 |
| | 小 計 | 20,260 | 20,862 | 602 |
| その他（全館貸切、会議 室、多目的ホール） | | 3,508 | 703 | △ 2,805 |
| 合 計 | | 47,730 | 74,589 | 26,859 |

○ 指定管理者1年目の令和4年度利用者数は、前年度と比較して全体で26,859人(56.3%)増加した。

主な要因として、新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館がなく、通常通り開設でき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3年度 | 令和4年度 | 増 減 |
| | 決 算 | 決 算 | |
| 指定管理料 | 87,872,358 | 84,771,480 | △ 3,100,878 |
| 利用者収入 | 6,274,380 | 12,228,854 | 5,954,474 |
| 専用利用料 | 0 | 1,784,000 | 1,784,000 |
| 自主事業収入 | 20,810,984 | 23,120,562 | 2,309,578 |
| その他収入 | 564,123 | 1,032,896 | 468,773 |
| 合 計 | 115,521,845 | 122,937,792 | 7,415,947 |
| <支出> | | | (単位：円) |
| | 決 算 | 決 算 | |
| 人件費 | 56,709,774 | 47,753,773 | △ 8,956,001 |
| 旅 費 | 252,860 | 44,800 | △ 208,060 |
| 報償費 | 396,000 | 660,000 | 264,000 |
| 消耗品費 | 3,678,847 | 2,446,301 | △ 1,232,546 |
| 燃料費 | 17,052,200 | 21,148,300 | 4,096,100 |
| 印刷製本費 | 449,325 | 517,129 | 67,804 |
| 光熱水費 | 24,103,612 | 37,316,081 | 13,212,469 |
| 修繕費 | 975,700 | 1,535,745 | 560,045 |
| 通信運搬費 | 874,320 | 939,711 | 65,391 |
| 広告料 | 379,400 | 567,467 | 188,067 |
| 手数料 | 2,510,863 | 2,853,455 | 342,592 |
| 委託費 | 17,284,238 | 14,377,682 | △ 2,906,556 |
| 使用料及び賃借 | 4,105,315 | 2,765,339 | △ 1,339,976 |
| 原材料費 | 1,100,528 | 1,722,285 | 621,757 |
| 保険料 | 402,240 | 629,800 | 227,560 |
| 消費税等 | 3,157,638 | 3,708,144 | 550,506 |
| 合 計 | 133,432,860 | 138,986,012 | 5,553,152 |
| 経常利益 | △ 17,911,015 | △ 16,048,220 | 1,862,795 |

※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。

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：令和4年4月1日～令和5年3月31日
【回収枚数：52枚】
- ② 市が実施した利用者アンケート
1回目 令和4年8月1日～8月31日
2回目 令和5年1月5日～2月5日
【配付枚数200枚 回収枚数200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」 | 30.3% | 「男性」 | 46.5% |
| 「女性」 | 53.6% | 「女性」 | 53.0% |
| 「無回答」 | 16.1% | 「無回答」 | 0.5% |

イ 回答者の年齢

| | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 「10代」 | 57.9% | 「10代まで」 | 23.0% |
| 「20代」 | 2.0% | 「20代」 | 1.5% |
| 「30代」 | 9.3% | 「30代」 | 26.0% |
| 「40代」 | 5.4% | 「40代」 | 23.0% |
| 「50代」 | 8.4% | 「50代」 | 6.5% |
| 「60代以上」 | 15.0% | 「60代以上」 | 19.0% |
| 「無回答」 | 2.0% | 「無回答」 | 1.0% |

ウ 利用時間

| | | | |
|-----------|-------|-----------|-------|
| 「今のままで良い」 | 83.7% | 「今のままで良い」 | 87.0% |
| 「短い」 | 8.6% | 「開始（早）」 | 1.5% |
| 「長い」 | 5.3% | 「終了（遅）」 | 3.0% |
| | | 「その他」 | 2.5% |
| 「無記入」 | 2.4% | 「無回答」 | 6.0% |

- 利用時間については、指定管理者の調査では、「今のままで良い」が83.7%、市の調査では「今のままで良い」が87.0%であった。

エ 利用料金

| | | | |
|-----------|-------|-----------|-------|
| | | 「高 い」 | 3.5% |
| 「高 い」 | 13.5% | 「やや高い」 | 20.5% |
| 「今のままで良い」 | 75.3% | 「今のままで良い」 | 58.5% |
| 「安 い」 | 11.2% | 「やや安い」 | 7.0% |
| | | 「安 い」 | 5.0% |
| 「無回答」 | 0.0% | 「無回答」 | 5.5% |

○ 利用料金については、指定管理者の調査では「今のままで良い」「安い」との回答が88.8%、市の調査では「今のままで良い」「やや安い」「安い」が70.5%の結果となった。

オ スタッフの対応について

| | | | |
|-------|-------|---------|-------|
| | | 「とても良い」 | 45.0% |
| 「良 い」 | 64.2% | 「良 い」 | 45.5% |
| 「ふつう」 | 23.5% | 「ふつう」 | 9.5% |
| | | 「やや悪い」 | 0.0% |
| 「悪 い」 | 10.3% | 「悪 い」 | 0.0% |
| 「無回答」 | 2.0% | 「無回答」 | 0.0% |

○ スタッフについては、指定管理者の調査では「良い」が64.2%、市の調査では「良い」以上が90.5%となった。

カ 教室やイベントについて

| | | | |
|----------|-------|---------|-------|
| | | 「とても良い」 | 18.0% |
| 「利用しやすい」 | 57.3% | 「良 い」 | 29.0% |
| 「ふつう」 | 21.5% | 「ふつう」 | 15.5% |
| 「利用しづらい」 | 19.2% | 「やや悪い」 | 0.5% |
| | | 「悪 い」 | 0.0% |
| | | 「わからない」 | 33.5% |
| 「無記入」 | 2.0% | 「無回答」 | 3.5% |

○ 教室やイベントについては、指定管理者の調査では「利用しやすい」が57.3%、市の調査では「良い」以上で47.0%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
- ・ 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
- ・ 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

①職員配置は、次のとおり。

(令和4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 | 16名 |
| 水泳コーチ | 6名 |
| 清掃員 | 2名 (うち委託業務1名) |
| 機械室 | 3名 |
| その他役員等 | 2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 | 8名 |
| 日ス協公認教師 (リーダー・指導員) | 1名 |
| 健康運動指導士 | 2名 |

<施設関係>

| | |
|------------|----|
| 防火管理者 | 2名 |
| プール衛生管理者 | 1名 |
| 危険物取扱者乙種4類 | 1名 |
| 2級ボイラー技士 | 2名 |

<救急救命関係>

| | |
|-----------|-----|
| 普通救命講習等修了 | 21名 |
|-----------|-----|

【職員の研修状況】

| | |
|--------------------|---------|
| 新入社員研修 | 随時 |
| 受付研修 | 随時 |
| 監視研修 | 1回 |
| 水泳指導研修 | 4回 |
| 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。

② 社員研修

- ・新入社員研修（新規採用時都度）
- ・受付研修（都度）
- ・監視研修（都度）
- ・水泳指導研修（4回）
- ・個人情報の保護及び取扱いのに関する研修

③ 安全への取り組み

- ・ 事項防止、安全管理講習は、回覧にて周知徹底した。
 - ・ 繁忙期（夏休み期間、半額・無料開放日、その他利用人数が多いとき）は、監視員を増員し対応した。
 - ・ 緊急時対応マニュアル及び連絡体制の整備した。
- ※グループライン等を活用した情報共有
- ・ 消防訓練、総合訓練の実施した。

④ 緊急時の対応について

- 消防法に基づく、施設の消防計画を作成し、年2回の総合消防訓練を実施した。

また、地震、火災、停電、トイレ呼出、不審者・侵入者対応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：328名

⑤ 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る。

⑥ 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。

1件30万円以上の場合でも、修繕の内容等を協議し、1件の修繕を指定管理者で実施した。

| | | (単位：円) | |
|-------|--------|--------|-----------|
| 施設名 | | 件数 | 金額 |
| 温水プール | 30万円未満 | 10 | 724,668 |
| | 30万円以上 | 1 | 440,000 |
| 合計 | | 11 | 1,164,668 |

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 | 2,880 | 18,909 |
| 室内事業 | 5 | 400 | 1,953 |
| イベント事業 | 2 | 7 | 20 |
| 合計 | 18 | 3,287 | 20,882 |

○ 自主事業の教室の内容については混乱が生じないように、前指定管理者の実施した内容を、ある程度踏襲し実施した。

受講者の反応や様子を見ながら、少しずつ独自の取り組みを行ったが、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響等が予想以上に長引いたこともあり、参加人数に影響した。

サマースクールやスキースクールについては、新型コロナウイルス感染症の感染者数の状況等を確認し、感染対策を行いながら実施し、好評を得られた。

○ 利用者に気持ちよく施設を利用していただけるよう、植栽及び花壇等の整備や除雪作業を行った。

施設を利用した水泳教室等の開催及び健康増進事業を展開した。

○年間を通して水泳教室等、体操教室等の展開

- ・水泳教室、水中運動系の教室 11 教室
- ・その他の教室 5 教室

○健康増進・体力向上のための自主事業を開催した。

- ・健康相談会（通年）
- ・夏休み短期水泳教室（7/25～29、8/8～12）
- ・サマースクール（8/3～5）
- ・温水プール感謝祭（11/3）
- ・冬休み短期水泳教室（12/25～28）
- ・スキースクール（1/9・15・22・29）
- ・新年初泳ぎ（1/8）
- ・春休み短期水泳教室（3/26～27、3/29～31）

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 | 12回 | 全利用者 | 4,264 |
| こどもの日（無料開放） | 5月5日 | 高校生以下 | 237 |
| 敬老の日 | 9月19日 | 65歳以上 | 313 |
| スポーツの日（無料開放） | 10月10日 | 全利用者 | 410 |
| 周年祭（温水プール開館記念） | 11月3日 | 全利用者 | 256 |
| 新年初泳ぎ（無料開放） | 1月8日 | 全利用者 | 345 |
| 合計 | 17回 | | 5,825 |

○ 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2,526人(43.4%)増加した。主な要因としては、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う臨時休館がなく、通常通り開設でき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25日、8月1日、8日及び15日の休館日4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 12名

(4) 市行事への協力支援の実施

○ 職場体験として、市内中学校4校から受け入れを行った。(27名)

| | | | |
|--------|-----------|-----------|------|
| 青葉中学校 | 10月18日 | 男子2名、女子4名 | 計6名 |
| 千歳中学校 | 10月19～20日 | 男子5名、女子3名 | 計8名 |
| 向陽台中学校 | 10月19～20日 | 男子3名、女子0名 | 計3名 |
| 富丘中学校 | 10月25日 | 男子9名、女子1名 | 計10名 |

(5) 大学生・専門学生への取り組み

○ 千歳市内外の大学・専門学校に通学する学生の利用促進を目的として、大学生専門学生の料金を新たに設定した。(単位：円)

| 区分 | 小中学生 | 高校生 | 一般 | 65歳以上 | 大学生・専門学生 |
|----|------|-----|-----|-------|----------|
| 市内 | 200 | 300 | 600 | 300 | 450 |
| 市外 | 300 | 450 | 900 | 450 | 600 |

○ 利用者数

市内26名 市外3名 計29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症感染拡大に伴う臨時休館がなく、通常通り開設できたことで、全体で前年度に比べ 26,859 人増加した。
ホームページやインスタグラム、ツイッター、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ほか、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▲16,048,220 円となり、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の利用自粛や光熱水費の高騰などによる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、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、教室の時間帯の変更や、年齢制限なく誰でも参加できるよう工夫するほか、インスタグラム等の SNS などの情報発信システムも取り入れながら、取り組みを行っていることは評価できる。
- (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、新たにスポーツの日無料開放を設定する等、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り組みを行っていることは評価できる。
また、大学生・専門学生料金を新たに設定し利用促進を試み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ることは、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。
- 指定管理 1 年目であったが、通常の管理運営だけでなく、市が行う他自治体との連携事業の検討についても前向きにとらえ、次年度実施の道筋を立てることに協力していることを評価する。