

(別紙3)

発米教体第300号

平成28年2月8日

一般財団法人鳥取県水泳連盟

会長 川口 武 様

米子市長 野坂康夫

平成26年度「米子市営東山水泳場」指定管理者業務評価書

施設名	米子市営東山水泳場
施設所管課	教育委員会事務局 体育課
指定管理者名	一般財団法人鳥取県水泳連盟
指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成29年3月31日(3年目)

【モニタリング終了後の総評】

事業計画書に則り、概ね良好に管理されています。

【施設所管課】

管理内容については、自主事業の実施等、概ね良好に管理されています。

また、運営に対する利用者満足度も良好です。

ただし、一部修繕等の対応が遅いケースがありましたので、早急な対応をお願いします。

【第三者評価】(米子市スポーツ推進審議会の意見抜粋)

- ・ 県営プールの休館があったとしても、施設の利用者が増加したのは、運営状況が良かったためだと思われる。今後も利用者の使いやすい運営をお願いしたい。
- ・ 利用者数の増加は運営努力のためと思われる。今後とも利用者の要望、意見を真摯に受け止め、改善、是正に努めてほしい。
- ・ スタッフの対応は親切で安全意識も高い。
- ・ 安全と清潔、接遇を最優先として引き続き努力して欲しい。
- ・ 適切に運営されていると思われる。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

上記のように、一部修繕等の対応が遅いケースがありましたので、早急な対応をお願いします。

【第三者評価】（米子市スポーツ推進審議会の意見抜粋）

- ・施設の老朽化により、全国に通用する選手を育てにくい環境ではないか。
- ・トイレが汚いので、改善してほしい。
- ・利用者の使用状態によるところもあるが、更衣室、シャワールームを清潔にしてほしい。常時点検が必要である。

平成26年度「米子市営東山水泳場」モニタリング評価表 [平成27年12月]

施設名	米子市営東山水泳場	
施設所管課	教育委員会事務局 体育課	
指定管理者名	団体名	一般財団法人 鳥取県水泳連盟
	所在地	鳥取市天神町50番地3
指定期間	平成24年 4月 1日 ~ 平成29年 3月31日	
選定方法	公募・非公募	
施設の設置目的	米子市におけるスポーツの推進及び市民の心身の健全な発達に寄与するため、体育施設として設置する。	
主な実施事業	米子市主催水泳教室及び自主事業による水泳教室を開催	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
I 履行の確認 (60点)			
1 施設全般の管理運営に関する業務			
(1)管理体制	施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がされているか 安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか	B	立入調査・資料確認 場長1名、副場長1名 その他職員（パートを含む）7名 計9名
(2)職員研修	職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われたか	B	資料確認
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B	資料確認
2 利用者に関する業務			
(1)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか 補足資料※1	A	資料確認 施設稼働率対前年比 100.0% 施設利用者数対前年比 188.7%
(2)利用者の要望把握等	利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか	B	資料確認 アンケート調査を実施し、要望の把握に努めている。
3 保守点検並びに清掃等の業務			
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査・資料確認 建物、設備、備品について、適切に保守点検を行い、管理記録も適切に記録・保管されていた。 第三者に委託する業務も浄化槽の点検など専門的な技術を要するものだった。
(2)清掃・維持業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査・資料確認 清掃等維持管理業務について、適切に行われていた。
(3)保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査・資料確認

(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	C	立入調査・資料確認 施設の保全に関して対応が遅い ケースがあった。
4 自主事業の実施 に関する業務	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか	B	資料確認 計画された自主事業は適切に行 われた。
5 情報公開・個人情報に 係る措置	情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われたか	B	立入調査・資料確認 情報公開の取組み、個人情報等 の管理は適切に行われていた。
6 管理目標	施設の現状を正しく認識し、今後の在り方についての提案は 具体化されているか	B	立入調査・資料確認

II サービスの質の評価 (25点)

1 利用者満足度	利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具 体化されているか 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	A	立入調査・資料確認 利用者満足度についてアンケー トの結果、総合的な満足度は高 かった。 アンケート結果については総括 表に記載
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正 に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか	C	立入調査・資料確認 維持管理について対応が遅いケ ースがあった。
3 運営業務	事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が 見られるか。 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか	B	立入調査
4 自主事業	実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水 準の向上に寄与する質の高いものであるか	B	資料確認
5 施設の効用	施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資すること ができる管理運営内容であったか	B	立入調査

III サービスの安定性の評価 (15点)

1 事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか 補足資料※2	B	総括表に記載
2 経営状況	指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか 補足資料※3	B	総括表に記載
3 団体等の経営状 況 (年度ごと)	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか 補足資料※4	B	総括表に記載

<p>【総評 (所管課評価)】</p> <p>概ね良好な管理内容であるが、一部修繕等の対応が遅いケースがあった。 アンケート調査は概ね良好な結果である。</p>	<p>合計点 (60) 点 / (100) 点 ×100 = (60) 平均点 (3.0) 点</p>
--	---

※施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

- ※評価区分 A（優良）＝協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。（5点）
 B（良好）＝協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。（3点）
 C（課題含）＝協定書等の基準を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。（1点）
 D（要改善）＝協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。（0点）

※特記事項欄は評価を行った確認方法（例：立入調査、台帳確認、資料等確認）と当該評価を行った理由を記載する。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】

※1 利用状況

項目	本年度〔平成26年4～3月〕 A	前年度〔平成25年4～3月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場合は増減理由を記載
開館日数	286日	289日	-3日 98.9%	
施設利用者数	64,110人	33,967人	+30,143人 188.7%	実績増 県営屋内プール休館の影響も考えられる。
施設稼働率＝ 利用日数／開館日数	100.0% 286日／286日	100.0% 289日／289日	±0	
自主事業参加者数	19,309名	11,699名	+7,610 165.0%	自主事業（水泳教室）の実績増 県営屋内プール休館の影響も考えられる。

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成26年4～3月〕 A	前年度〔平成25年4～3月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場合は増減理由を記載
指定管理料	27,929,000円	25,929,230円	+1,999,770円 107.7%	
施設使用料	10,418,200円	7,212,310円	+3,205,890円 144.4%	実績増 県営屋内プール休館の影響も考えられる。
事業収入	11,586,645円	9,006,075円	+2,580,570円 128.6%	実績増 県営屋内プール休館の影響も考えられる。
その他の収入	517,095円	584,888円	-67,793円 88.4%	
合計	50,450,940円	42,722,503円	7,728,437円 118.0%	

(2) 支出

項 目	本年度〔平成26年4 ～3月〕 A	前年度〔平成25年4～ 3月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場 合は増減理由を記載
人件費	25,068,611円	21,579,881円	+3,488,730円 116.1 (%)	
需用費	15,002,686円	12,226,940円	+2,775,746円 122.7%	燃料費の増加
役務費	0円	40,000円	-40,000円	実績減
維持管理費	1,101,541円	1,366,250円	-264,709円 80.6%	
広告費	0円	40,000円	-40,000円	実績減
施設管理費	9,278,102円	7,469,432円	+1,808,670円 124.2%	実績増
合 計	50,450,940円	42,722,503円	+7,728,437円 118.0%	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔平成26年4～ 3月〕 A	前年度〔平成25年4～ 3月〕 B	対比 A-B、A/B	備 考
①事業収支	0	0		
②利用料金比率	43.6%	37.9%	+5.7ポイント	
③人件費比率	49.6%	50.5%	-0.9ポイント	
④外部委託費比率	2.1%	3.1%	-1.0ポイント	
⑤利用者当たり管理 コスト	786円	1,257円	-471円 62.5 (%)	利用者の増加による
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	435円	763円	-328円 57.0%	利用者の増加による

①事業収支：(収入-支出)

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていようかどうか確認する。赤字の場合は管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

②利用料金比率：(利用料金収入/収入)

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。

③人件費比率：(人件費/支出)

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎているか、逆に費用がかかりすぎているかを確認する。

④外部委託比率：(外部委託費合計/支出)

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。

⑤利用者当たり管理コスト：(支出/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

⑥利用者当たり自治体負担コスト：(指定管理料/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

※4 団体等の経営状況（年度毎に実施）

項目	平成21年	平成22年	平成24年	平成25年	平成26年	備考
①自己資本比率	—	—	34.7%	31.3%	34.0%	
②流動比率	—	—	100.0%	100.0%	100.0%	
③固定長期適合率	—	—	100.0%	100.0%	100.0%	
④総資産経常利益率	—	—	34.7%	31.3%	6.6%	
評価	（以上の指標を参考に評価する。）					

※貸借対照表と損益計算書を基に計算。太枠内に今年度の数値を記載し、左側に過去4年分を記載。

①自己資本比率

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標。どれだけ借金に頼らず経営をしているかを示す。比率が高いほど借金（負債合計）に頼る割合が低く、経営が安定していることを示す。一般的には、70%以上なら理想企業、40%以上なら倒産しにくいとされている。

$$\text{自己資本比率（％）} = \text{自己資本} \div \text{総資本} \times 100$$

②流動比率

団体の短期的な支払い能力を示す指標。1年以内に現金化できる試算を「流動資産」、1年以内に支払いを要する負債を「流動負債」と言い、「すぐに準備できるお金」と「すぐに返さないといけないお金」のバランスを比較する。流動資産（すぐに準備できるお金）の方が多く、支払い能力が高いことを示す。100%以上であれば問題ない。100%未満であれば資金繰りが苦しいとされる。

$$\text{流動比率（％）} = \text{流動資産} \div \text{流動負債}$$

③固定長期適合率

固定資産をどの程度、自己資本（純資産合計）と固定負債で賄っているかを示す指標。土地や建物など、この先1年以上換金できない、または換金しない固定資産を返済義務のない自前の資金である自己資本（純資産合計）と長期で調達したお金（固定負債）でどれだけ賄えるかを見る。100%未満であれば問題ないが、100%以上の場合は固定資産の維持調達について流動負債にも依存していることを示すことから、資金繰りが苦しいと考えられるとされる。

$$\text{固定長期適合率（％）} = \text{固定資産} \div (\text{固定負債} + \text{自己資本}) \times 100$$

④総資本経常利益率

団体の総合的な収益力を示す指標。団体の総資産（資産合計）に対して、どれだけ経常利益を稼ぎ出しているかを示す。比率が高いほど資本を効率的に運用し、収益を上げている。

$$\text{総資本経常利益率} = \text{経常利益} \div \text{総資本}$$

5 利用者からの苦情の内容とそれに対する市・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

特になし

6 利用者アンケートの結果

別紙に添付

アンケート集計

区分 (回答数 73)

・ 年令

- ① 10代 26% ②20代 20% ③30代 4% ④40代 1% ⑤50代 3% ⑥60代 3%
⑦ 70代以上 36%

・ 性別

- ①男性 48% ②女性 52%

・ どちらからお越しですか

- ① 米子市 90% ②県西部地区 3% (大山町、伯耆町) ③鳥取県内 1% (琴浦町) ④県外 0%

Q 1 水泳場のご利用回数について (回答数 73)

- 初めて 0% 年に何回か 0% 月に何回か 12% 週に何回か 54% それ以上 24%

Q 2 よく利用されるのはどのプールですか? (回答数 76)

- 屋内プール 93% 屋外プール 7% 飛び込みプール 0%

Q 3 水泳場をどんな目的で利用しますか? (回答数 106)

- 健康・体力の増進 33% 試合・大会参加 15% 練習 23% その他 2%

Q 4 施設の運営について、それぞれ満足度を記入して下さい

		満足←			→不満足
	5	4	3	2	1
・ スタッフの対応について (回答数 64)	94%	16%	4%	0%	0%
・ 利用しやすい料金設定 (回答数 57)	63%	18%	11%	2%	2%
・ スタッフの安全管理に対する意識の高さ (回答数 72)	74%	16%	10%	0%	0%
・ 案内表示のわかりやすさ (回答数 72)	63%	17%	14%	0%	0%

Q 5 施設設備について、それぞれ満足度を記入して下さい

		満足←			→不満足
	5	4	3	2	1
・ 施設の清潔さ (回答数 78)	41%	23%	11%	11%	3%
・ 器具類の種類と数の多さ (回答数 66)	54%	21%	24%	0%	0%
・ 施設設備の安全性 (回答数 70)	61%	24%	13%	1%	0%

Q 6 あなたは、今後、当施設にどのような運営を一番のぞみますか。一つだけ選んでください (回答数 79)

- 施設の設備・用具の充実 11%
 清掃・美観を常に維持管理してほしい 35%
 利用時間の延長 15%
 教室等の充実 5%
 低い利用料金の設定 25%
 環境に配慮した施設運営 2%
 イベント等の誘致 0%
 その他 4%

Q 7 あなたがお持ちの当施設の総合的な印象を一つだけご記入ください (回答数 74)

- 大変良かった 42%
 良かった 43%
 普通 15%
 やや不満 0%
 大変不満 0%

アンケート集計

Q8 当施設のことについて、お気づきのことがありましたらご自由にお書き下さい 1/2

- ・シャワールームを利用の際、カーテンがあればいいと思う
・更衣室に脱水機、扇風機の設置 (60代男性 琴浦町)
- ・長年水泳教室に通っていますが、コーチの人柄がどの方も良かった。50歳で初めて指導を受け、現在マスターズを目指しています。(60代女性 米子市)
- ・トイレのドアがはがれている。
・更衣室に長椅子がもう一つあるといいです。(70代女性 米子市)
- ・ロッカーの床面が、時間の経過で汚れがひどくなっている場合がある。(特に夏場)
・足拭き用のマットがビショビショになっているので対策をお願いします。
(70代男性 米子市)
- ・いつもコースの融通をつけて頂いてありがとうございます。(20代女性 米子市)
- ・数年来、東山水泳場を利用していますが、下足入れや更衣室のロッカーが整備されて使いやすくなりました。シャワーはいつも温水で気持ちよく使えるようになりました。あとはトイレが良くなるといいと思います。(70代女性 米子市)
- ・特にないです。従業員の皆さんたえず笑顔で対応され気持ちよく通う事が出来ます。
(70代男性 米子市) 他
- ・水質管理、清潔が一番だと思う。今まで通り、施設管理をお願いします。
(70代男性 米子市)
- ・駐車場から施設への階段のところにスロープがほしい。
・ロッカーからプールサイドまでの段差を無くしてほしい。
・プールへ入水するところに階段を設置してほしい。
・各コースの利用表示をわかりやすくしてほしい。(立て札式に)
・ロッカー入口のドアを改善してほしい。(障子式に)
(70代)
- ・プール水槽内底部に絆創膏等(カットバン、サロンパス)の沈んでいるのを見ました、注意対策をと思います。
(70代男性 米子市)
- ・新聞紙上で東山プールの施設工事のため、休館になると知り、利用者は突然のことで大変困惑しましたが、幸い工事延長と聞き喜んでおります。利用者は公共施設(皆生、東山)が同時期に閉鎖されますと大変困ります。
・東山プールの館長さんはじめスタッフの皆様の応対と楽しく利用させていただく環境には敬意を表します。
(70代男性 米子市)

アンケート集計

Q8 当施設のことについて、お気づきのことがありましたらご自由にお書き下さい 2/2

- ・ウォーキングの講習があればいいです。
・開館の時間がもっと早くならないものでしょうか(9時から)
(70代女性 米子市)
- ・専用利用がある場合も、一般利用者のためのレーンが確保してあり大変よかった。
・水温の管理が良く、適度な水温で泳ぎやすい。
・夏季の屋外プールの利用時間を、30分でものばしてもらえればありがたいです。
(70代男性 大山町)

- ・女子更衣室のトイレが流れっぱなしになっている。たまにゴミが落ちている。
- ・待合室のドアノブが壊れている。 (10代女性 米子市)

- ・いつも部活動でプールを利用させて頂いています。学校のプールが使えない時期に泳ぐことができるのはとてもありがたいです。スタッフの方もいつも丁寧に対応して下さるので気持ちよく利用できます。ありがとうございます。 (30代女性 米子市)

- ・更衣室がきれいになってよかった。次はトイレをきれいにしてほしい。
(20代男性 米子市) 他

- ・トイレ、シャワー、更衣室の充実 (70代女性 米子市) 他

- ・更衣室の臭いが辛い。 (20代男性 米子市)

- ・特にありません。スタッフ一同接客については気遣いが感じられ、気分よく利用させてもらっています。
(70代男性 米子市)

- ・親切な対応で気持ちよく利用させてもらえる。 (40代男性 米子市)