

(別紙3)
ス起第721号-1
令和元年8月29日

公益財団法人鳥取県体育協会・
一般財団法人鳥取県水泳連盟共同企業体
代表者 公益財団法人鳥取県体育協会
会長 中永 廣樹 様

米子市長 伊木 隆司

平成30年度「米子市皆生市民プール」指定管理者業務評価書

施設名	米子市皆生市民プール
施設所管課	経済部文化観光局スポーツ振興課
指定管理者名	公益財団法人鳥取県体育協会
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成33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】

- ・施設の管理運営については、概ね良好に管理されています。
- ・運営に関する利用者アンケートは、「施設の清潔さ」についての指摘があるので改善をお願いします。外部評価委員の評価は高評価で、接客等が好評価でした。今後もお願いします。
- ・引き続き市民の健康増進のための施設運営をお願いします。

【第三者評価】(米子市スポーツ推進審議会の意見抜粋)

- ・それぞれの特性を活かして管理運営されている。安全対策・危機管理体制・職員スキル向上等、事業計画に沿った運営がされている。
- ・障がい者水泳又はアクアスロン等に協力され、障がい者スポーツの普及・振興に取り組まれていることは非常に評価しますが、一般利用者のこともよく考え節調をはかっていたきたい。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

- ・水質検査の徹底管理と施設の清潔さに気をつけてください。
- ・老朽ヶ所が数ヶ所ありますので、早期発見・修繕に努めてください。

【第三者評価】(米子市スポーツ推進審議会の意見抜粋)

- ・自主事業の参加者が増えていることを評価します。より自主事業を積極的に行ない、利用者や施設への理解を深めるようにしてほしいと思います。提案として、特別支援学校では、春・夏・冬の長期休みに部活動が行われないので、特別支援学校や一般校に通う障がい児童、生徒のための水泳教室を米子市教育委員会と連携をとって行なってほしい。
- ・プールの水の濁りについて衛生面での改善に努力してもらいたい。
- ・利用者からの意見で「清掃美観を常に維持してほしい」や総合的印象について「特に感じない(48.3%)、良くなかった(3.2%)」など施設運営に関しては期待していない印象を受ける。

平成30年度「米子市皆生市民プール」モニタリング評価表〔令和元年8月〕

施設名	米子市皆生市民プール	
施設所管課	経済部文化観光局スポーツ振興課	
指定管理者名	団体名	公益財団法人鳥取県体育協会・一般財団法人鳥取県水泳連盟共同企業体
	所在地	鳥取市東町一丁目220番地
指定期間	平成28年4月1日～平成33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	年齢、レベルに応じた水泳教室及びバドミントン、わんぱく体操などのスポーツ教室を開催	

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	資料確認 館長1名、次長1名 その他職員(パートを含む)10名 計12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 救急研修、防犯・危機管理研修、安全監視研修、指導員資格研修等必要な資質、能力の向上を図る研修が行われた。
(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 市の広報等も利用し、利用拡大のための取り組みを行った。
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	B	資料確認
(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	資料確認 建物、設備、備品について、適切に保守点検が行われている。 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	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	B	資料確認 施設の保全に関して適切に対応されている。
4 自主事業の実施に関する業務	事業計画に沿った自主事業が適切に行われたか	B	資料確認 各種水泳教室、バドミントン、わんぱく体操など利用者のニーズに合わせたきめ細かな自主事業を実施しており、市民の健康増進に寄与している。
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	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	資料確認 水泳教室だけでなく、安全講習など各種の事業を企画し、市民の健康増進、水泳競技等の振興のための管理運営を行っている。

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	B	資料確認 利用者の要望を把握するため、アンケートを実施。 総数は62通 施設についての総合的な印象の項目は 期待以上 19.3% 期待どおり 7.9% まあまあ 19.3% 特に感じない 48.3% 良くなかった 3.2% 無記名 0.0% 総合的な満足度は「特に感じない」が多く、評価は高くないと思われる。 また、外部評価委員の評価は5段階評価で平均4.62と高評価だった。
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	B	資料確認 維持管理についても修繕と同様に適切に対応されている。
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	B	資料確認

	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		
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	資料確認 公営のプールとして多くの市民に活用されている。また併設されている体育館でもバドミントン教室を開催するなど市民の健康増進のため活用されている。
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	資料確認
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	資料確認
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	資料確認

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>管理運営については、概ね良好な管理内容であり、事業計画に沿って管理運営されている。</p> <p>アンケートの総評が昨年度より低くなっているため、原因を確認して向上に努めてもらいたい。また、施設の清潔さについても若干低めなので気をつけてもらいたい。</p> <p>外部評価委員の評価は5点満点中平均4.62と高かった。</p> <p>外部評価でも意見があったが、水質の管理には特に気をつけてもらいたい。</p>	<p>合計点 (60)点/(100)点 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30年 4～3月〕 A	前年度〔平成29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	314日	317日	-3日 99.0%	
施設利用者数	94,394人	86,351人	+8,043人 109.3%	
施設稼働率＝ 利用日数／開館 日数	100.0% 314/314日	100.0% 317日/317日	±0%	
自主事業参加者 数	19,032名	18,224名	+808人 104.40%	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成30年 4～3月〕 A	前年度〔平成29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	45,083,000円	45,413,000円	-330,000円 99.2%	
施設使用料	9,649,950円	8,500,800円	+1,149,150円 113.5%	
事業収入	9,619,250円	9,385,200円	+234,050円 102.4%	
その他の収入	1,127,003円	1,083,900円	+43,103円 103.9%	
合計	65,479,203円	64,382,900円	+1,096,303円 101.7%	

(2) 支出

項目	本年度〔平成30年 4～3月〕 A	前年度〔平成29年 11～3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	37,952,996円	40,899,141円	-2,946,145円 92.7%	
旅費	57,645円	55,900円	+1,745円 103.1%	
需用費	18,394,938円	16,207,803円	+2,187,135円 113.4%	
役務費	1,037,411円	1,006,182円	+31,229円 100.6%	
委託料	3,424,248円	3,424,248円	0円 100.0%	
賃借料	256,674円	362,887円	-106,213円 70.7%	電話機リース終了 9,576円×12か月
公課費	2,416,307円	2,885,987円	-469,680円	

			83.7%	
負担金	22,140円	24,069円	-1,929円 91.9%	
備品購入費	51,840円	124,200円	-72,360円 41.7%	残留塩素測定器 51,840円 ノートパソコン 124,200円
合計	63,614,199円	64,990,417円	-1,376,218円 97.8%	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成30年 4～3月〕 A	前年度〔平成29年 4～3月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
① 事業収支	+1,865,004円	-607,517円	+2,472,521円 406.9%	一般利用及び専用利用 の増による。
②利用料金比率	29.4%	27.7%	+1.7ポイント	
③人件費比率	59.6%	62.9%	-3.3ポイント	
④外部委託費比率	5.3%	5.2%	+0.1ポイント	
⑤利用者当たり管理 コスト	673円	752円	-79円 89.4%	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	477円	525円	-48円 90.8%	

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ないか、逆に費用がかかりすぎていないかを確認する。

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26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	備考
① 自己資本比率	—	85.4%	78.3%	88.9%	91.9%	
② 流動比率	—	144.7%	123.0%	160.7%	193.5%	
③ 固定長期適合率	—	92.7%	93.7%	92.6%	91.8%	
④ 総資産経常利益率	—	0.4%	0.5%	3.04%	-0.4%	
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）の方が多いほど、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

施設の「清潔さ」についてアンケート評価が低かったので、指導をしていきたい。
接客については高評価をいただいているので、今後も継続するようにお願いしたい。

6 利用者アンケートの結果

別紙に添付

平成30年度米子市皆生市民プール外部評価委員会開催報告

報告者 館長 小山 幸伸

- 1 日時 平成31年3月29日（金） 午後1時30分～
- 2 場所 米子市皆生市民プール 研修室
- 3 出席者 野嶋 功 小原 工 森田 寿子 小澤 秀代 岡田 直子
安原 美代子 小山 幸伸
- 4 開会挨拶 館長
- 5 外部評価委員紹介
- 6 平成30年度米子市皆生市民プールの管理運営報告（別紙） 館長
- 7 外部評価によるチェックシートの評価

項目	評価（5点満点）
サービスの向上策と利用促進に向けた取り組み（7項目）	4.6
利用者の要望の把握及び対応方針（2項目）	4.4
施設管理について（5項目）	4.5
火災・盗難・災害等の事故・事件防止策（5項目）	4.8
緊急時の対応・対策（3項目）	4.6
利用者の苦情等トラブルの未然防止策（2項目）	4.4
個人情報保護の対応（2項目）	4.7
スポーツの普及振興に係る事業（5項目）	4.6
環境の改善に努めた優秀な人材による管理運営について（別紙参照）	5

8 意見交換

意見・要望	改善策等
・管理棟玄関前にスロープが新しくできたが、スロープの天井が老朽化していて危ないので早く修繕した方がいいのでは。	・確認できれば早めに修繕するよう努力する。
・管理棟2階にある温水シャワーは使用可能ですか。	・平成12年に西部増進センターが廃止になった時使用できなくなりました。更衣室は使用できます。
・プール棟と管理棟の間にある外のテラスを夏場テーブル等設置して憩いの場なんかにしたらどうか。	・売店等はできませんが、パラソル、テーブル等は検討してみたいと思います。
・この研修室は予約が必要ですか。	・無料で貸し出ししています。3ヶ月前から予約でき、冷暖房費も無料です。

<ul style="list-style-type: none"> ・プール水が東山水泳場に比べ濁っているように思うが、火曜日の午後だからですか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・皆生は利用者が多いこともあり若干濁りはあると思うが、朝の状態は透明の状態です。保健所の検査でも合格しています。
<ul style="list-style-type: none"> ・受付、接客などいつも笑顔で対応してくれてありがたいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・有難うございます。利用者アンケートでも高評価を得ています。
<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングホールの管理室にクーラーを設置してもらえない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予算面、維持管理等の事もあります。また、特定の利用者だけに利用と言う事になると問題になるので今のところ考えていません。

9 その他

- ・隣接するプレイパークは何所が管理されているのですか。(岡田委員)
- ・NPO 法人皆生ライフセービングクラブが県より譲渡され管理者です。(小山)
- ・いつでも言ってもらえれば大会等の駐車場に使ってもらって結構ですよ。次長の本田君はライフセービングクラブの会員ですのでいつでも言ってください。(野嶋委員)
- ・中・四国トランポリン大会をここで予定しているので使わせていただきます。ありがとうございます。(岡田委員)

10 閉会挨拶 館長

○ 開催状況



米子市皆生市民プール利用者アンケート

米子市皆生市民プールをご利用いただき、ありがとうございます。米子市では以前より、市から委任された団体が公共施設の管理運営を行う指定管理者制度を導入しています。

そこで、利用者の皆様の視点による施設の「使いやすさ」「サービスの質」等についてお聞きし、今後の管理運営に活かしたいと考えております。

ご多忙のところ恐れ入りますが、よりよい施設運営を目指してまいりますのでアンケート調査に、ぜひご協力くださいますようお願いいたします。

以下の質問項目の該当する□にレ印を記入してください。

1 あなた自身のことをお聞かせください。

あなたの性別は？ 男性 15人 (24.2%) 女性 47人 (75.8%)

あなたの年齢は？ 20歳未満 20歳代 30歳代 6人 (9.6%)

40歳代 20人 32.2%) 50歳代 18人 (29.0%) 60歳代 6人 (9.6%)

70歳代以上 12人 19.4%)

あなたの職業は？ 学生 会社員 自営業 公務員 5人 (8.0%)

主婦 40人 64.5%) アルバイト 4人 (6.4%) その他 13人 (20.9%)

どちらにお住まいですか？ 米子市内 62人 (100%) 米子市外

2 あなたが主に利用された施設を選んでください。(複数回答可)

プール(一般利用) 59人 (95.1%) プール(専用利用)

トレーニングホール(個人利用) 3人 (4.8%)

トレーニングホール(専用利用) 研修室

3 現在、この施設を利用している目的は何ですか(複数回答可)

生活訓練 体力向上 37人 (59.6%) 教室、プログラム参加 20人 (32.2%)

レクリエーション 5人 (8.1%)

仲間との交流 ダイエット その他 ()

4 施設の運営について、それぞれの満足度を記入してください。

満足←……………→不満足

5 4 3 2 1

・スタッフの接客対応のよさ 42 16 4 2

・予約受付方法の便利さ 30 19 8 5

・利用しやすい料金設定 25 25 10 1

・スタッフの安全管理に対する意識の高さ 35 15 10 2

・案内表示の分かりやすさ 35 13 10 4

・教室の内容の充実 43 6 11 2

5 施設設備について、それぞれの満足度を記入してください。

満足←……………→不満足

5 4 3 2 1

・施設の清潔さ 25 8 25 4

・器具類の種類と数の多さ 18 27 15 2

- ・施設設備の安全性 20 8 25 4
- ・案内表示の分かりやすさ 23 13 20 5
- ・照明設備の明るさ 25 22 15

6 あなたは、今後この施設にどのような運営を一番望みますか。一つだけ選んでください。

- 施設の設備・用具の更なる充実 5人
- 清掃・美観を常に維持してほしい 15人
- 利用時間の延長 3人
- 予約・申請手続きの時間短縮と簡素化 8人
- 施設利用者を対象とした教室・プログラムの開講の増加 5人
- 低い施設利用料金の設定 15人
- 環境へ配慮した施設運営の実現
- イベント等の誘致 8人
- その他（具体的に _____)

7 あなたがもっている当施設の総合的な印象について一つだけ回答してください。

- 期待した以上によかった 12人 (19.3%) 期待どおりだった 6人 (9.7%)
- まあまあだった 12人 (19.3%) 特に感じない 30人 (48.3%)
- 良くなかった 2人 (3.2%)

8 その他お気づきのことがありましたら、ご自由にお書きください。

市営になったので、利用しやすい料金にしてほしい。
土日の小学生の利用が無料で喜びました。

以上でアンケートは終了です。このアンケートデータは今後の施設運営に活かす目的でのみ利用させていただきます。ご協力ありがとうございました。

米子市・（公財）鳥取県体育協会