

公益財団法人鳥取県スポーツ協会・
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スポーツ協会
会長 中永 廣樹 様

米子市長 伊木 隆司

令和2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スポーツ協会・ 一般財団法人鳥取県水泳連盟共同企業体
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日(5年目)

【モニタリング終了後の総評】

【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る。
- ・運営に関する利用者アンケートでは、「接客対応」についての評価が高いと思われる。「施設の清潔さ」についての評価は低いようなので改善をお願いしたい。
- ・感染症対策として施設内の清掃・消毒を積極的に行っている。
- ・全体的に評価が高いと思われるので、引き続き市民の健康増進のための施設運営をお願いしたい。

【第三者評価】(米子市スポーツ推進審議会の意見抜粋)

- ・今後はA評価を目指した運営をお願いします。特に清掃・維持業務でAを目指していただきたい。
- ・感染予防をしっかりとされながら教室等を開催し、利用者の満足度も高いようで素晴らしいと思います。今後も創意工夫を追究されることを望みます。
- ・施設周辺が職員の方々の努力によって綺麗に整備されています。

【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・消毒につとめること。
- ・感染症対策の徹底に努めること。
- ・老朽ヶ所の早期発見・修繕に努めること。

【第三者評価】(米子市スポーツ推進審議会の意見抜粋)

- ・より清潔な環境が今後、必要と思われます。
- ・抽選方法に関する意見が多いので改善をお願いしたい。
- ・シャワー室・トイレ等を改善されればより快適な施設になると思います。

令和2年度「米子市皆生市民プール」モニタリング評価表〔令和3年6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～令和3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）11名 計13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、応急手当、BLS講習会、指導員資格、新型コロナウイルス感染拡大防止説明、その他人権研修が行われた。
(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 感染症対策を行い、できる限り自主事業等で利用促進を図った。
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	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	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか	B	資料確認 コロナ禍のためイベント等の中止が多数あったが、教室等はできる限り開催できた。
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	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 コロナ禍のためイベント等の中止が多数あったが、概ね具体化された。また、水泳競技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45通 施設についての総合的な印象の項目は 期待以上 19.4% 期待どおり 33.3% まあまあ 30.6% 特に感じない 13.9% 良くなかった 0.0% 無記名 2.8% 外部評価委員会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催されなかった。
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 清掃業務・維持管理については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	資料確認
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>施設の清潔さについては若干低めなので気をつけてもらいたい。</p> <p>無登録軽貨物自動車での公道運行について市民から投書があり、行政への信頼を著しく損なった。</p> <p>今後は信頼回復のため、法令等の遵守に努めてもらいたい。</p>	<p>合計点 (60)点/(100)点</p> <p>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〔令和2年 4～3月〕 A	前年度〔令和元年 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	284日	315日	-31日 90.1%	
施設利用者数 (自主事業参加 者数含まない)	64,705人	73,937人	-9,232人 87.5%	
施設稼働率＝ 利用日数／開館 日数	100.0% 284/284日	100.0% 315日/315日	±0%	
自主事業参加者 数	9,716名	17,391名	-7,675人 55.8%	新型コロナウイルスに係 る自主事業の見合わせ

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔令和2年 4～3月〕 A	前年度〔令和元年 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	45,959,000円	45,772,000円	+187,000円 100.4%	
施設使用料	8,501,825円	9,426,090円	-924,265円 90.1%	
事業収入	5,013,560円	8,744,640円	-3,731,080円 57.3%	新型コロナウイルスに係 る自主事業の見合わせ
その他の収入	4,912,002円	1,069,849円	+3,842,153円 459.1%	新型コロナウイルスに係 る補填
合 計	64,386,387円	65,012,579円	-626,192円 99.0%	

(2) 支 出

項 目	本年度〔令和2年 4～3月〕 A	前年度〔令和元年 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 (報償費含む)	39,814,845円	40,265,466円	-450,621円 98.8%	
旅費	171,295円	147,700円	+23,595円 115.9%	
需用費	16,024,717円	17,912,493円	-1,887,776円 89.4%	
役務費	1,402,645円	1,201,174円	+201,471円 116.7%	
委託料	3,487,660円	3,455,758円	+31,902円 100.9%	
賃借料	247,262円	159,437円	+87,825円 155.0%	AED レンタル開始 月額9,790円
租税公課	3,434,989円	3,482,249円	-47,260円 98.6%	

負担金	27,612 円	26,226 円	+1,386 円 105.2%	
備品購入費	0 円	423,500 円	-423,500 円 —%	備品購入なし
合 計	64,611,025 円	67,074,003 円	-2,462,978 円 96.3%	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔令和2年 4～3月〕 A	前年度〔令和元年 4～3月〕 B	対比 A-B、A/B	備 考
① 事業収支	-224,638 円	-2,061,424 円	1,836,786 円 10.8%	
②利用料金比率	13.2%	14.4%	-1.2 ポイント 91.6%	
③人件費比率	61.6%	60.0%	+1.6 ポイント 102.6%	
④外部委託費比率	5.4%	5.1%	+0.3 ポイント 105.8%	
⑤利用者当たり管理 コスト	868 円	735 円	+133 円 118.0%	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	618 円	501 円	+117 円 123.3%	新型コロナウイルスの 影響による収入減

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28年	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	備 考
① 自己資本比率	78.3%	88.9%	91.9%	91.7%	90.7%	
② 流動比率	123.0%	160.7%	193.5%	201.1%	183.6%	
③ 固定長期適合 率	93.7%	92.6%	91.8%	90.8%	91.5%	
④ 総資産経常利 益率	0.5%	3.04%	-0.4%	1.23%	0.7%	
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。

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

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。

$$\text{流動比率 (\%)} = \text{流動資産} \div \text{流動負債} \times 100$$

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。

$$\text{総資本経常利益率} = \text{経常利益} \div \text{総資本} \times 100$$

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

- ・感染症対策についての研修を受けたり、こまめな清掃・消毒を行なっており利用者からの評価が高かった。
- ・アンケートで抽選の方法についての意見が多いので改善を図りたい。

6 利用者アンケートの結果

別紙に添付

教室参加者アンケート集計結果 140 人

幼児スポーツ教室編（幼児水泳教室・わんぱく教室）

①教室内容はどうでしたか。

1. 非常に良い	88	62.9%
2. 良い	49	35.0%
3. どちらともいえない	2	1.4%
4. やや不満	1	0.7%
5. 非常に不満である	0	0.0%

理由

②指導員の指導法はどうでしたか

1. 非常に満足している	87	62.1%
2. 満足している	49	35.0%
3. どちらともいえない	3	2.1%
4. やや不満である	1	0.7%
5. 非常に不満である	0	0.0%

理由

③指導員の態度等はどうでしたか

1. 元気があり笑顔であった。		
できている	132	94.3%
できていない	1	0.7%
回答無	7	5.0%
2. わかりやすく指導していた。		
できていた	125	89.3%
できていない	5	3.6%
回答無	10	7.1%
3. 生徒の目線で話や身振りができていた。		
できていた	120	85.7%
できていない	3	2.1%
回答無	17	12.1%

④教室開催時間や曜日についての質問です

1. 教室の開催時間はどうですか。		
良い	121	86.4%
悪い(時間帯が合わない)	5	3.6%
どちらともいえない	14	10.0%
2. 教室の曜日はどうですか。		
良い	125	89.3%
悪い(曜日が合わない)	0	0.0%
どちらともいえない	15	10.7%

⑤申し込み方法についての質問です

1. 申込方法・時間等についてはいかがでしょうか。		
良い	74	52.9%
普通	63	45.0%
悪い	3	2.1%
2. 抽選方法・曜日・時間についてはいかがでしたか。		
良い	64	45.7%
普通	67	47.9%
悪い	8	5.7%
回答無	1	0.7%

⑥次回も参加されますか

必ず参加する	63	45.0%
参加する予定	64	45.7%
参加しない	2	1.4%
分からない	11	7.9%

⑦新型コロナ感染予防についての質問です

1. 施設内の換気に気を付け、三密を防ぐ取り組みができています。

良い	97	69.3%
普通	43	30.7%
悪い	0	0.0%

理由

2. 教室参加者の、健康チェックが適切に行われている。

良い	110	78.6%
普通	29	20.7%
悪い	1	0.7%

理由

3. 指導員は、飛沫感染に留意して感染予防に努めている。

良い	116	82.9%
普通	24	17.1%
悪い	0	0.0%

理由

4. 全体的に見て、コロナ対策ができています。

良い	109	77.9%
普通	30	21.4%
悪い	0	0.0%

理由

まとめ

アンケートから導き出された事は、お客様から満足して教室に参加して頂いてると言う事です。気になる所は、質問③のところが無回答が多いところです。この理由は、解答欄が分かりづらい事です。修正が必要です。

意見を羅列しましたが、感謝の気持ちが多くありますが、教室の申し込み抽選についての意見が多かったです。申し込みをネットで、抽選を施設で、結果は郵送や電話でといったものが多々ありました。理由は、何度も行くのが大変、コロナ対策の為にといったものがほとんどです。抽選会で多くの方に参加できるように調整している現状なので、ネットでの抽選は難しいと思われる。申込の方は、どうかできるかもしれない。

その他、お気付きの点がありましたらご自由にお書きください。

バド教 *コロナ感染予防のためにも、抽選にわざわざ集まってするのではなく、指導者の方で任意で抽選してもらい、当たった人だけに電話連絡して、後期限を決めてお金を払いに行く形が良いと思う。毎回抽選の為に、外れる場合でも来てアルコール消毒しながら抽選は、お互いに無駄が多いと思う。

成人 *感染予防のため、まめにロッカーを消毒して頂いているので安心して通うことができます。

幼児 *レッスン前に、一人ずつうがい薬を使いうがいをしている。

*準備体操などの時間はマスクをつけている

*コロナが騒がれている中、教室が問題なく開かれているのは、皆さんの感染防止対策をしっかりとされているからだと思います。更衣室の消毒等もいつもありがとうございます。

2 *申込方法、抽選方法共にネットでできると、人の集まる所に行かなくても良いのではないかな。

2 *できれば15:30くらいのスタートの方が、子供の迎えに行ってから余裕がある。今は、おやつも園で食べられずプールに行っている。

*申込抽選で2回出向かなければならない為、コロナ予防の点からも郵送やネットでの申込など出向くか数を減らした方がいいと思う。

小中 *できれば抽選会を…。時間が合わず行けないときもありました。仕方ないですね。

プール試験終わった時点で、次の申し込みを優先的にさせていただきますと助かります。わがままばかりですいません。楽しく通っていて感謝しています。

*曜日の選択の幅がもっと広がれば嬉しい。低価格なのがうれしいです。

*指導いただいているときのマウスシールド大変かと思います。教室が開催されていることに感謝します。先生方どうもありがとうございます。

*不満はないです。子供も喜んで参加しています。泳力も上がってきて、本人も楽しみにしています。必ず次回も参加します。

*3ヶ月ではなく、6ヶ月などもう少し教室期間を長くしてほしいです。継続させたいが、度々抽選があるのが大変です。

*入室時の対策等しっかりと予防されていて安心しております。

*コーチの皆様には感謝しています。コロナ禍での予防対策を行いながら、教室に参加することができて喜んでます。

*いつもお世話になっています。こちらの先生方のおかげで、水泳大好き・たくさん泳げるようになり、感謝の気持ちでいっぱいです。これからも、どうぞよろしくお願いします

*特定の子ですが、待っている間に友達をビート板でたたいたり、沈めようとしたり、泳いでくる友達を妨害したりするのを目にします。

バドJr *抽選はプールの方でしてもらい、可否を電話かハガキの連絡にしてほしい。

*バドミントン教室は、抽選に落ちる子も多いので、出来れば教室を増やして欲しい。

*指導者のおかげで、球がラケットにあたるようになりました。指導が素晴らしいと思います。

教室金額を値上げして欲しいです。教室中ふざけたりする子もいるので、教室の邪魔をする子は迷惑なので、指導者の判断で強制的にやめさせてほしいです。

わんぱく *毎回抽選がなかったら、とても助かります。

*言葉選びや誉め方など、とてもよかったです。

米子市皆生市民プール利用者アンケート

1、 あなたの性別は

男性	15	41.7%
女性	20	55.6%
回答無	1	2.8%

2、 あなたの年齢は

20歳未満	0	0.0%
20歳代	0	0.0%
30歳代	1	2.8%
40歳代	2	5.6%
50歳代	4	11.1%
60歳代	5	13.9%
70歳以上	24	66.7%

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	9	14.5%
体力向上	23	37.1%
教室、プログラム参加	2	3.2%
レクリエーション	7	11.3%
仲間との交流	13	21.0%
ダイエット	4	6.5%
その他	4	6.5%

(膝のリハビリ)

4、 施設について、それぞれの満足度を記入してください。

・スタッフの接客対応の良さ

満足 5	18	50.0%
↑ 4	14	38.9%
↕ 3	4	11.1%
↓ 2	0	0.0%
不満足 1	0	0.0%
無回答	0	0.0%

・予約受付等の便利さ

満足 5	14	38.9%
↑ 4	10	27.8%
↕ 3	5	13.9%
↓ 2	0	0.0%
不満足 1	1	2.8%
無回答	6	16.7%

・利用しやすい料金設定

満足 5	23	63.9%
↑ 4	2	5.6%
↕ 3	3	8.3%
↓ 2	0	0.0%
不満足 1	0	0.0%
無回答	8	22.2%

・スタッフの安全管理に対する意識の高さ

満足	5	19	52.8%
	4	6	16.7%
	3	6	16.7%
不満	2	2	5.6%
	1	0	0.0%
無回答		3	8.3%

・案内表示の分かりやすさ

満足	5	18	50.0%
	4	8	22.2%
	3	8	22.2%
不満	2	0	0.0%
	1	0	0.0%
無回答		2	5.6%

・教室内容の充実

満足	5	10	27.8%
	4	8	22.2%
	3	5	13.9%
不満	2	0	0.0%
	1	0	0.0%
無回答		13	36.1%

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。

・施設の清潔さ

満足	5	17	47.2%
	4	9	25.0%
	3	7	19.4%
不満	2	2	5.6%
	1	0	0.0%
無回答		1	2.8%

・器具類の種類と数の多さ

満足	5	9	25.0%
	4	10	27.8%
	3	8	22.2%
不満	2	3	8.3%
	1	0	0.0%
無回答		6	16.7%

・施設設備の安全性

満足	5	14	38.9%
	4	10	27.8%
	3	8	22.2%
不満	2	2	5.6%
	1	0	0.0%
無回答		3	8.3%

・案内表示の分かりやすさ

満足	5	14	38.9%
	4	11	30.6%
	3	9	25.0%
不満	2	0	0.0%
	1	0	0.0%
無回答		2	5.6%

・照明設備の明るさ

満足 5	17	47.2%
↑ 4	15	41.7%
↓ 3	4	11.1%
不満足 2	0	0.0%
1	0	0.0%
無回答	0	0.0%

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	6	16.7%
・清掃・美観を常に維持して欲しい	11	30.6%
・利用時間の延長	0	0.0%
・予約・更新手続きの時間短縮と簡素化	6	16.7%
・施設利用者を対象とした教室・プログラムの開講の増加	1	2.8%
・低い施設利用料金の設定	2	5.6%
・環境に配慮した施設運営の実現	5	13.9%
・イベント等の誘致	0	0.0%
・その他	0	0.0%
・回答無	5	13.9%

7、あなたが持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	7	19.4%
期待通りだった	12	33.3%
ままだった	11	30.6%
特に感じない	5	13.9%
良くなかった	0	0.0%
回答無	1	2.8%

8、新型コロナ感染予防対策について回答してください

・施設内の換気・密閉に気を付け、三密を防ぐ取り組みができています

満足 5	18	50.0%
↑ 4	11	30.6%
↓ 3	6	16.7%
不満足 2	0	0.0%
1	0	0.0%
無回答	1	2.8%

・利用者の健康チェックが適切に行われている

満足 5	19	52.8%
↑ 4	12	33.3%
↓ 3	4	11.1%
不満足 2	0	0.0%
1	0	0.0%
無回答	1	2.8%

・スタッフは、接客時等でマスクを着用するなどして感染防止に努めている

満足 5	21	58.3%
↑ 4	10	27.8%
↓ 3	3	8.3%
不満足 2	1	2.8%
1	0	0.0%
無回答	1	2.8%

・全体的に見て、コロナ対策が出来ている

満足	5	20	55.6%
	4	12	33.3%
	3	3	8.3%
不満足	2	0	0.0%
	1	0	0.0%
無回答		1	2.8%

9、 その他お気付きの事がありましたら、ご自由にお書きください

* 歩く人で化粧をしている人が結構いるので受付で一言注意して欲しい。

* ロッカーの消毒をこまめにして欲しい。

* シャワーの温度設定ですが、夏と冬で考えて設定して欲しい。冬に40℃で寒く感じる。やはり42℃で

* 泳ぎ方についてどなたにうかがっても、きちんと対応して下さいます。ありがとうございます。通える限り利用させていただきたいと思っています。よろしくお願ひ致します。

* 指定管理制度であるのに、職員の言動や対応が良好です。

* 毎日気持ち良く利用できて感謝しています。

* 全国の感染者が増加している中、プールを利用してもらっているのをありがたく思っています。しかし、一人でもプール利用者から感染者が出れば閉館という事になると思うと、現在の利用者の方達の玄関・受付・更衣室での動きから、もっとマスクの着用と手指のアルコール消毒をすべきだと思います。プール内は安全だと思っています。

* ドアの開け閉めの止めるストッパ等が欲しい

まとめ

アンケート回答者の66%が70歳以上の無料のお客様になっていることから、4・5番の質問に対しての無回答が多々見られたと想像することができる。質問4・5の回答で、評価2以下の回答は少数であるが、この少数意見にちゃんと目を向けて修正改善に努めなければならない。質問6の施設に求める事項では、清掃・美観の維持ならびに予約・更新手続き(受付業務)の時間短縮簡素化を求められていることが分かる。これは、コロナによる健康チェックにより時間がかかってしまっていることに対する意見が多く含まれているのではと思われる。利用者の方々がコロナストレスを感じている結果だと思われる。

当施設に関して、83%利用者が良い印象を持って利用して頂けていることが分かる。

新型コロナ対策に関しては、80%の回答者が4以上の満足度を示している。しかし、これからの方が感染リスクが高くなっていくことは間違えないので、責任を持って感染予防に取り組んでいかなければならない。