

# 令和4年度 指定管理業務の評価表

## 1 施設概要

施設名	志摩市浜島B&G海洋センター	所在地	志摩市浜島町浜島3564-4
指定管理者名	特定非営利活動法人浜島スポーツクラブ	指定期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日
設置目的	スポーツを通じて住民の体力向上及び心身の健全な発達を図り、もって住みよい地域社会を形成することを目的として設置する。		
業務内容	(1) 海洋センターの利用の許可に関する業務 (2) 海洋センターの利用に係る料金の徴収に関する業務 (3) 海洋センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、教育委員会が海洋センターの管理上必要があると認める業務		
施設概要	平成3年4月10日竣工 アリーナ(31×28m)、武道場・トレーニングルーム(28×15m)、ミーティングルーム、温水プール(一般用25×13m1面、幼児用10×6m1面)、事務所、トイレ、更衣室、シャワー室、倉庫、その他附属建物(艇庫、機械庫、倉庫)、駐車場(80台収容) 温水プールは3~12月のみ営業		
職員体制	正職員3名、臨時職員7名		
施設所管課名	教育委員会事務局 生涯学習スポーツ課		

## 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)		
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)		
事業収支	収入	指定管理料	24,985,000	28,109,000	29,117,000	1,008,000	
		利用料金	1,346,500	2,808,450	3,461,250	652,800	
		その他	74,998	176,529	284,815	108,286	
		計(a)	26,406,498	31,093,979	32,863,065	1,769,086	
	支出	事業費		26,495,500	30,572,921	32,710,463	2,137,542
			人件費	11,675,229	12,252,828	14,975,709	2,722,881
			その他	14,820,271	18,320,093	17,734,754	-585,339
		管理費		247,690	267,415	373,789	106,374
			人件費	195,600	195,600	292,100	96,500
			その他	52,090	71,815	81,689	9,874
			計(b)	26,743,190	30,840,336	33,084,252	2,243,916
		収支差引額(a-b)		-336,692	253,643	-221,187	-474,830

<p>最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載</p>	<p>【収入の部】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■指定管理料 1,008,000円増 <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気代高騰分を要求の結果、令和4年12月26日付変更協定により増額</li> </ul> </li> <li>■利用料金 約650,000円増 <ul style="list-style-type: none"> <li>・志摩市ワクチン接種会場専用使用料分355,000円</li> <li>・その他、合宿利用の回復及び他施設休館・閉鎖等の影響による利用増など</li> </ul> </li> </ul> <p>【支出の部】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■人件費 <ul style="list-style-type: none"> <li>○給与・手当 約2,200,000円増 <ul style="list-style-type: none"> <li>・正職員1名増員（センター・インストラクターの雇用）</li> </ul> </li> <li>○共済費 約430,000円増 <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員増員等による</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>■その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>○旅費 約220,000円増 <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター・インストラクター研修、B&amp;G財団指導員研修及び記念総会、その他B&amp;G関係出張の再開</li> </ul> </li> <li>○需用費 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消耗品費（補修用品ほか）約220,000円増</li> <li>・燃料費（ガソリン・重油）約310,000円増</li> <li>・光熱水費（電気・ガス・水道）約2,280,000円増</li> <li>・施設修繕費 約3,360,000円減</li> <li>・備品購入費 約270,000円減</li> <li>・公課費 約160,000円増</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
---	---

### 3 総合評価

指定管理者	市
<p>今年度は電気代の高騰など経費面で懸念材料が多くありましたが、指定管理料を増額いただくことで安定した運営ができました。</p> <p>施設利用についてもコロナ規制緩和から合宿を含む団体利用が回復し、さらに他施設の閉鎖・休館の影響により、利用者が多数流入したことで、利用者数が34,056人と前年度比10,431人の増加、利用料が3,461,250円と652,800円の増収となりました。</p> <p>これにより、当初計画できていなかったプール棟フェンスの取替工事や、男子更衣室のロッカー新調を実施することができました。</p> <p>ほかに大規模修繕としては、従前より要望していたプール棟の塗装工事を市当局に実施していただき、安全・衛生・景観面で改善を図ることができ、利用者的好评を得ました。</p> <p>他施設の閉鎖・休館による好影響は一時的なもので今年度がピークであり、今後も合宿誘致を始めとしてさらに積極的な取り組みが必要になると考えます。課題であったセンター・インストラクターの不在が解消されたため、自主事業にもより一層力を入れ、利用率向上につなげていきたいと考えています。</p>	<p>施設管理では、日頃から安全・安心に心がけ、老朽化した箇所でも施設スタッフで修繕するなど、努力いただいている。</p> <p>延べ利用人数については、3年度と比べると、約10,000人増となった。新型コロナウイルス感染症の落ち着きが見られたことで利用者数も回復傾向にある他、他施設の閉館、休館により利用者が大きく増加となった。</p> <p>新たな利用者が増えたことで、ニーズが多様化し、苦慮いただいていたが、上手く調整しながら施設運営していただいたことは非常に評価できる。</p> <p>今後は、中止せざるを得なかった自主事業の開催や、合宿等の誘致に、指定管理者と市で協議しながら更なる施設利用者数の向上に努めていきたい。</p>

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を十分に理解して管理を実施した。	A	施設の目的や基本方針については、日々の業務にも理解の程が見受けられた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の設置目的である、住民のスポーツを通じての体力向上及び心身の健全な発達に資することができた。	A	コロナ禍で施設運営をしていく上で厳しい状況であったと考えられるが、施設の設置目的は達成できたと考えられる。
	③運営状況	A	施設の供用日数・供用時間は守られた。令和4年度についても、施設の消毒時間確保のため、市の許可を取った上で、夜間の部営業時間を30分繰り上げ21時までとした。	A	新型コロナウイルス感染対策による緊急的な対応による臨時休業や営業時間の変更以外は事業計画書に計画された運営が行われた。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	職員の配置状況・勤務実績は適正であった。センター・インストラクターの不在についても今年度より解消することができた。	A	職員の配置は適切に行われており、勤務実績も改善が必要な点は見受けられなかった。
	⑤意思疎通	A	相談・連絡は電話・訪問等により密におこない、報告についても遅滞なくおこなった。また内容及び処理に疑義が生じた場合は教育委員会の指示を仰いだ。	A	連絡等、必要な際には随時連絡により遅滞なく、情報共有できた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	各種の記録については、適正に整備・保管がなされている。
	⑦使用許可等	A	使用許可等申請が適正に行われていたか。	A	協定書の定めるところにより、適正に事務を行っていた。
	⑧利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われていたか。	A	協定書の定めるところにより、適正に事務を行っていた。
	⑨個人情報	A	個人情報の取扱いが適正になされていたか。	A	個人情報取扱特記事項の内容をよく理解し、適正な取扱いがなされていた。
	⑩法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	法令違反は見受けられなかった。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者増加への取り組み	A	昨年度に引き続き、新規利用者からの多数の要望等には適宜対処し、利用者の利便性向上や理解に努めた。 また自主事業を充実させて、利用者増加へつなげた。	A	状況に合わせて自主的な取り組みが行われており、利用者満足の向上が図られた。
	②利用者の平等な利用	A	全職員が情報を共有できるよう『職員用回覧板』にて申し送りをし、サービス水準の確保に努めた。	A	サービスの質を落とすことのないよう日々改善に取り組んでおり、サービス水準は、期待される水準にあった。
	③適切な情報提供	A	SNSや館内掲示を活用し、施設や教室のスケジュールやイベントの情報発信を図り、またSNSを利用しない層へは電話やメールで連絡をおこなうなど取りこぼしのない情報提供に努めた。	A	すべての利用者が情報を得ることができるよう工夫をしており、電話連絡やSNS等を活用して情報提供に努められた。
	④非常時・緊急時の対応	A	津波・地震発生時の職員配置、傷病人発生時の対応マニュアルは目につくところに掲示している。	A	緊急時のマニュアルが整備されており掲示も行っていることから、誘導や案内についても適切な対応をいただき更なる資質向上に努められた。
	⑤苦情解決体制及び対応	B	昨年度に引き続き今年度も新規利用者急増に比例して意見・苦情が増加し、利用者目線に立って一つ一つ迅速・丁寧に対応したが、一部、所管課にて直接対応していただくケースもあった。	A	苦情への対応は、その状況に応じて利用者へ親身になって対応されていた。
	⑥自主事業	A	自主事業については、特にスイミング教室への受講希望者が他施設の閉鎖に伴い5割程度増加したが、クラス増設や使用レーン数の増加、開催時間帯を変更するなどして対応した。	A	他施設のプール閉鎖により本施設に新たな利用者が増加し、ニーズが多様化した。適格に対応し、利用者に応じた自主事業の実施に努めていた。
	⑦事業の評価	A	事業実施後は職員間また指導員とも話し合う機会を設けて改善点の把握と共有を図り、次年度につなげられるよう努めた。	A	話し合いによりきちんと事業の評価がなされており、その結果を反映させた事業計画が策定できている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	建物・設備の点検は常に行われ、修繕・修理が必要な場合は職員間でスムーズに報告・指示がなされ、迅速に対処した。植栽等についても適切な管理を行い、美観の保持に努めた。	A	施設設備等について安全上の問題はなかった。
	②備品の管理	A	備品台帳を整備し、適切に備品を管理した。	A	備品台帳に基づいた適切な管理・点検・保守がなされ、備品等はきちんと整備されていた。
	③備品・設備等の整理整頓	A	体育倉庫、用具庫等、定期的に機会を設けて整理整頓に努めた。	A	整理整頓が徹底されており、職員の意識も高かった。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	④修繕業務	A	1件30万円未満の修繕は速やかに実施し、市の予算にて行う必要のある修繕は遅滞なく所管課に連絡した。	A	異常が認められた際は速やかに適切な処置が講じられており、その内容も問題なく記録されていた。
	⑤清掃業務	A	館内の清掃は毎日実施しており、常に清潔な状態を保つことができた。特にプール清掃については、利用者からも好評をいただくことができた。	A	清掃が行き届いており、清潔な状態が保たれていた。
	⑥防犯体制	A	鍵の管理は適切に行っており、防犯については閉館時のチェックシートを設け確実に施錠をおこなっている。また、玄関、ロビー、2F武道場、ミーティングルームに監視カメラを設置し事務所から監視できるようになっている。	A	鍵はきちんと管理されており、防犯面でも適切な対応がなされていた。
健全な財務・適切な会計処理	①会計処理は適正になされているか	A	会計帳簿を備え、伝票等の会計関係書類も適切に保管している。普段の会計処理は事務員がおこない、毎月の監査を会計事務所に委託している。決算についても同様に事務員が作成し、会計事務所が精査しており、健全で適正な会計処理がされている。	A	帳簿類の整備、関係書類の保管は適正に行われている。会計処理も有資格者及び税理士が行っているため問題ない。
	②公租公課に滞納はないか	A	公租公課は納付期限までに適正に納付した。	A	期限内に納付されていることを領収書等で確認済み。
	③適正な収支状況にあるか	A	電気代や燃料費の高騰が懸念材料であり、要求の結果指定管理料を増額いただくことができ、経費も削減に努めたが、収支バランスは最終赤字となった。	A	電気代や燃料費の高騰から支出が増加し、指定管理料の増額や経費削減の努力もあったが、赤字となっている。今後、物価上昇等への対応などは指定管理者と協議していった。
所管課追加項目					

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

①意見箱の設置

②普段から利用者とのコミュニケーションを図り、意見や要望を伝えやすい環境を作っている

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

①9件

②1件

※要望内容に重複あり

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

※★については、所管課への直接要望もあり

ニーズ・意見等	対応可能性	施設回答	所管課所見
歩くだけにしても、プールでは化粧や日焼け止めはしないでほしい。油分があります。受付もその場で注意してほしい。大人としてのマナーだと思います。★	A	更衣室に掲示している注意書きに加え、受付や監視でも化粧の有無に注視するようにし、該当の利用客へはプールへ入る前に落とすルールについて注意・説明を徹底しておこなうようにした。	適切な対応をいただいているので、継続されたい。
監視の方も見るだけではなくて、個々に注意してほしい。★	A	顧客の要望や苦情について、監視スタッフと十分に話し合い、意識の共有と指導に努めた。	適切な対応をいただいているので、継続されたい。
浜島海洋センターは津波が来たら一番危険な場所ではないか。津波が来たらどこへ避難すればいいのか？ 避難訓練はきちんと実施しているのか？★	E	津波避難訓練については、毎年イベントとして参加者も募り実施していたが、令和2～4年度はコロナのため実施できていなかった旨を説明した。避難ルートや浸水区域については館内に掲示しているが、それだけでは不十分であったため、配付や口頭での説明等、さらに積極的に周知と理解を図っていきたい。また、従前より要望しているセンター屋上への避難場所設置にも通じる意見内容であるため、再度所管課へ報告した。	現在実施している対応を継続しつつ、ハード面、ソフト面で対応すべき部分を指定管理者とともに協議し、対応を検討していく。
昼休憩をなくしてほしい。1時間延ばすだけで大分混雑しなくなると思っています。(4件)★	E	所管課へ報告済み	条例に利用時間が記載されており、午前・午後の利用区分の切り替えに支障がないか等も含め施設管理者と共に検討する。
泳ぐ人が多くなり、コースが少なく、泳げるところが見つからない。やっとコースに入ったら、12時になっている。もう少し時間にゆとりが欲しいです。			

<p>プール利用者が増えたので、「泳ぎ・歩き兼用コース」を「泳ぎコース」にしてほしい。★</p>	<p>E</p>	<p>現在、1.2コースが「歩き」、3コースが「兼用」、4.5.6コースが「泳ぎ」となっている。「兼用」コースの設置は別の顧客からの意見を取り入れたもので、翻って即座に泳ぎコースに戻すことも難しい。午前の部は泳ぎコースを増やしてほしいという意見が多いが、夜間の部は逆に歩きコースの利用客が多いため、コースについては慎重に双方の意見を聞き、また十分に説明し理解を得ながら、状況を見て改善を図りたい。</p>	<p>今後指定管理者からの情報を聞きながら、協議し対応を考えていく。</p>
<p>並んで歩けないようするため、1コースにロープを設置してほしい。</p>			

#### 4. 今後の課題・改善点等

今年度も前半は昨年度に引き続き新規利用客からの意見・要望・苦情が多数届き、当初はその都度意見を取り入れてルール作りをおこなってきた。しかし、新ルールについては従前からの利用客の反発も多かった。後半は新ルールが定着し、利用客間のトラブルや、施設への苦情も減った。要望は顧客により相反するものもあるが、その都度よく話し合い、改善するべきところは改善し、津波対策や営業時間等、指定管理者が即対応できない部分は所管課と協議し、より利用しやすい環境を整えていきたい。