

令和5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5年4月1日から令和8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3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
収入	指定管理料	28,109,000	29,117,000	32,051,000	2,934,000	
	利用料金	2,808,450	3,461,250	3,248,000	-213,250	
	その他	176,529	284,815	107,259	-177,556	
	計(a)	31,093,979	32,863,065	35,406,259	2,543,194	
事業収支	事業費	30,572,921	32,710,463	34,517,024	1,806,561	
		人件費	12,252,828	14,975,709	15,976,931	1,001,222
		その他	18,320,093	17,734,754	18,540,093	805,339
	管理費	267,415	373,789	416,647	42,858	
		人件費	195,600	292,100	310,500	18,400
		その他	71,815	81,689	106,147	24,458
		計(b)	30,840,336	33,084,252	34,933,671	1,849,419
収支差引額(a-b)		253,643	-221,187	472,588	693,775	

<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"> ■指定管理料 2,934,000円増 <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費高騰分を要求の結果、令和5年12月22日付変更協定により2,811,000円増額 ■利用料金 約210,000円減 <ul style="list-style-type: none"> ・志摩市ワクチン接種会場専用使用料 令和4年度比180,000円減 ・プール利用料 令和4年度比約40,000円減 <p>【支出の部】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■人件費 <ul style="list-style-type: none"> ○給与 令和4年度比約280,000円増 <ul style="list-style-type: none"> ・正職員3名基本給の増額 ○手当 令和4年度比約60,000円増 <ul style="list-style-type: none"> ・給与・賃金引き上げに伴う増額 ○賃金 令和4年度比約660,000円増 <ul style="list-style-type: none"> ・10月より最低賃金引き上げに伴う臨時職員時給額の増額 ○共済費 令和4年度比約20,000円増 <ul style="list-style-type: none"> ・給与・賃金引き上げに伴う増額 ■その他 <ul style="list-style-type: none"> ○旅費 令和4年度比約160,000円増 <ul style="list-style-type: none"> ・センター・インストラクター沖縄研修にかかる旅費 ○需用費 <ul style="list-style-type: none"> ・消耗品費 令和4年度比約310,000円減 ・燃料費（重油）令和4年度比約140,000円増 ・光熱水費（電気、ガス、水道）令和4年度比約1,290,000円増 ・修繕費 令和4年度比約230,000円増 ○備品購入費 令和4年度比約820,000円減 ○公課費 令和4年度比約140,000円増
---	--

3 総合評価

指定管理者	市
<p>経理面では、前半は令和4年度から続く電気・ガス・重油の高騰による影響の懸念がありましたが、令和5年度も指定管理料を増額いただくことにより、安定的な運営ができました。</p> <p>また、施設使用料についても、令和4年度の大幅な増収の要因となった「ワクチン接種会場利用」「改修工事中や閉鎖した他施設からの利用者の流入」が収まり、令和5年度は大きく利用率が下がると見込んでいましたが、結果的には前年度比約210,000円減（予算比では約770,000円増）、利用者数31,479人（前年度比2,577人減）、団体846団体（前年度比25団体減）と、予想よりも低下を緩やかに抑えることができました。</p> <p>経理面で余裕が持てたことにより、施設管理面についても、寿命を迎えた空調機の部品新調工事に早急に着手することができ、また玄関アプローチの滑り止め増設工事も実施し、安全性・快適性の維持向上を図ることができました。</p> <p>自主事業では、主軸であるスポーツ教室の運営が会員数384名（前年度比18名増）、中でもスイミング教室は受講生数206名（前年度比35名増）と好調でした。ほかにもアクアビクスなどプールを活動場所とする教室は受講生数が増加傾向にあり、プールに対する市民の需要を感じる結果となりました。温水プールに関してはソーラーシステム設備の老朽化が従前より深刻な課題となっているため、安定的な施設運営を維持するためにも市当局には早急な対応を求めます。</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、令和4年度と比較すると、約2,5000人減となっているが、これは、令和4年度に他施設の閉館、休館により利用者が大きく増加していたため減少しているように見えており、令和3年度との比較では約7,000人程の増加となっているため、実質的に利用者は増加傾向にあると分析できる。</p> <p>自主事業についても積極的に開催されており、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	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という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。消毒時間確保のため30分繰り上げ終業としていた夜間の部営業時間についても、コロナ収束を受けて令和5年度より通常時間に戻した。	A	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。	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迅速に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	各種管理記録の整備・保管は適正であった。	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	協定書の定めるところにより適正に事務を行った。	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	協定書の定めるところにより適正に徴収した。	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	個人情報取扱特記事項のとおり適正な取扱いであった。	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	運営に関連する地方自治法、スポーツ基本法を理解し、遵守した。	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	自主事業を充実させることにより利用者数増加を図った。また合宿利用団体に対しては要望に応じ12:00～13:00の閉館時間帯にも館内での昼食休憩を可とする、貴重品以外の荷物を預かるなど、柔軟かつきめ細かな対応を取ることで利便性を高め、好評を得た。	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を整備し、全職員の共通理解を図った。また緊急時の体制や連絡網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	A	利用者からの意見・苦情は常に全職員が速やかに共有・対処できる体制を取り、迅速かつ適切に対応できた。	A	苦情への対応は、その状況に応じて利用者に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。的確に対応し、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	B	備品台帳に一部、不明な点や現物との差異があったため、すべての備品について画像データを残す等、改めての再整備を予定している。備品の点検・保守については適切に行なった。	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	備品・設備等がきちんと整理整頓され、利用者の妨げとなるような状態で放置されていないか。	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、清潔な状態を保つことができた。特にプールについては、水の透明度や汚れの少なさに対し利用者から常時好評いただいている。	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	国税・地方税・社会保険料等の公的な債務について、履行遅滞となっていないか。	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	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	A	電気代や燃料費の高騰から支出が増加し、指定管理料の増額もしているが、経費削減の努力もあり、安定した経営の実施がなされた。
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。）

①4件

②2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
2月から泳げるようにしてほしい。いろいろ問題もあるだろうが、知恵を出し合って考えていただきたい。 80代一人暮らしのため、友だちと一緒にプールへ来ることだけが楽しみ。★	E	所管課へ報告済み。	今後指定管理者と運営方法協議し、対応可能か検討する。
パソコンが置いてあるスペースが欲しい。	C	今後、要望が多くなれば検討したい。	要望の状況により指定管理者の判断で実施願いたい。
フリーwi-fiが使えるようにしてほしい。	C	今後、要望が多くなれば検討したい。	今後指定管理者と運営方法協議し、対応可能か検討する。
歩きコースで子どもを泳がせてほしくない。監視員の方にしっかりしてほしい。	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。
津波注意報が解除されたので営業しているものと思い来館したところ、施設が閉まっていた。(R5.12.3)	A	終日休館となった理由・経緯を直接説明し理解を求めるとともに、館内の目につきやすいところへ同様に理由・経緯、今後の対応等を掲示した。	適切な対応をいただいているので、継続されたい。

4. 今後の課題・改善点等

令和3年度、令和4年度に比べ、令和5年度は苦情・要望等も落ち着いている状況である。

今後も利用者と常にコミュニケーションを図り良好な関係を築くことで、意見・苦情等を言いやすい環境作りを整えていきたい。