

指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 調 書 ①

令和4年7月15日

施設名	香川県立総合水泳プール	所在地	香川県高松市御厩町1585-1
施設所管課	教育委員会事務局 保健体育課	施設所管課 連絡先	総務・施設グループ 087-832-3767
指定管理者名	シンコースポーツ・四電ビジネスグループ	指定期間	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	①総合水泳プールの利用に関する業務 ②総合水泳プールの維持管理に関する業務 ③利用料金の収受に関する業務 ④指定するスポーツ振興事業の実施に関する業務 ⑤その他 スポーツ振興事業など総合水泳プールの円滑な管理運営を図るために必要な業務	県からの委託料	平成30年度83,342千円 平成31年度85,965千円 令和2年度 84,208千円 令和3年度 85,348千円 令和4年度 85,311千円
---------	---	---------	--

2 施設の利用状況等

(人)

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	3年度	8,833	6,157	9,557	12,893	12,029	5,769	9,946	9,088	7,685	7,210	8,643	7,385	105,195
2年度	0	246	3,703	8,052	7,490	4,757	10,585	9,052	8,036	5,248	7,285	9,517	73,971	
元年度	10,483	11,864	15,573	17,692	19,169	12,665	12,985	12,264	11,273	10,967	6,207	542	141,684	
30年度	11,235	11,172	12,581	15,693	17,931	10,974	13,463	12,916	9,877	10,741	12,754	12,581	151,918	
29年度	11,165	12,262	13,505	16,253	17,863	11,421	12,840	12,682	10,163	9,352	11,542	11,591	150,639	
導入前	3,089	4,141	2,948	5,501	8,302	3,922	3,949	3,426	3,430	3,177	4,070	3,290	49,245	

(千円)

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	3年度	5,454	2,615	4,128	3,866	5,414	1,469	5,249	1,732	4,804	1,679	1,502	1,689	39,601
2年度	0	73	1,116	1,629	2,015	4,041	2,874	2,598	3,646	1,526	1,391	1,681	22,590	
元年度	7,306	2,591	6,190	5,733	3,412	6,293	3,255	2,167	2,196	2,234	871	93	42,341	
30年度	7,462	2,405	7,501	3,834	3,257	6,468	3,205	2,106	6,463	2,605	1,952	2,446	49,704	
29年度	7,450	2,667	6,888	4,169	3,855	6,507	3,121	2,277	6,194	2,695	1,833	2,060	49,716	
導入前	1,338	1,168	601	1,423	2,089	1,681	964	939	914	1,151	1,060	981	14,309	

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・受付エントランスに、アンケートボックスを設置。 ・教室受講者へペーパーまたはGoogleアンケートを実施。 ・新規利用者に利用後アンケートを実施。 ・スタッフが積極的に利用者へコミュニケーションを図り、直接意見を聞き取りする。
------------	---

利用者からの積極的な評価
・20年ぶりに来たが、以前との変更点等を丁寧に説明して頂いたり、対応が親切でとても良い。
・マシンの初回講習会が丁寧にわかりやすい。また、爽やかな対応で気持ち良い。
・スタッフさんが笑顔で接して下さり、利用しやすかった。
・密にならないよう配慮されていて、満足している。
・子供達を一方通行にして、接触しないようにしているのが良い。
・一日3回以上、使用箇所の消毒等が実施され、安全に留意されている。
・他の施設と比べても、新型コロナ感染対策がしっかりされていて、安心できる。

利用者からの苦情・要望	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> • 駐車禁止場所で乗り降りする子供がいて危ない 	<ul style="list-style-type: none"> • 駐停車禁止のコーンを設置した。
<ul style="list-style-type: none"> • 観覧席が暑くて気持ちが悪い 	<ul style="list-style-type: none"> • 工業扇風機を3台設置した。 • 網戸を設置して窓を開放できるようにした。
<ul style="list-style-type: none"> • ウェアラブルの使用を認めてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> • 安全面に配慮し、シリコンカバーの装着で使用可とした。
<ul style="list-style-type: none"> • 20kgのオリンピックバーが少ない 	<ul style="list-style-type: none"> • 2本購入して設置した。
<ul style="list-style-type: none"> • シャワーヘッドが固定ではなくホースタイプがあれば便利 	<ul style="list-style-type: none"> • 2ブースをホースタイプに変更した。
<ul style="list-style-type: none"> • マシンが古くて使いにくい 	<ul style="list-style-type: none"> • 一部のマシンをリースにより新たに導入・設置した。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<ul style="list-style-type: none"> 香川県立総合水泳プール利用の手引きに基づき、適切な施設利用サービスを提供している。 香川県の公共施設として、利用者全てに公平に施設利用をしてもらえるように努め、利用ルールを守らない利用者へは都度、注意喚起を実施し、快適な利用環境維持に努めている。 利用ルールは、適宜見直しを図り、利便性向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用に関する各規程等に基づき、公平性に留意しながら、適切な利用許可が行われている。 	A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 各設備毎の直営点検や、再委託承認を受けた外注点検業者での定期保守点検を、年間作業計画に基づき遅滞なく実施している。 設備故障時には、迅速に部品交換等を実施するとともに、直ちに原因を究明し、同様の故障を未然に防止することで、施設運営に支障が出ないようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理運営業務仕様書に基づき、施設・設備の保守点検及び維持管理が適切に実施されている。 修繕については、危険度及び優先度を考慮しながら、迅速かつ適切に実施されている。 	
	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 施設内での事故防止のため、新たな安全対策を実施した場合は、必ず朝・夕のミーティング時にスタッフ全員に周知し、情報共有を図っている。 館内には安全に関する注意喚起を掲示することで、利用者の転倒や衝突等、事故の発生防止に努め、毎月の運営委員会では対策を協議し、安全確保に努めている。 1日2回、施設全体を巡回し、設備点検を実施することで、設備トラブルの未然防止を図っている。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、1日3回以上は、更衣室・トイレ・シャワー室・プールサイド等の巡回を行うこととし、消毒を実施している。 その他感染対策として、利用者（トレーニングルーム及びプール）・スタッフのマスク着用、自動検温器および消毒液の設置、適切な換気、教室の定員制限等を実施している。 プールサイドでの転倒事故防止のため、通行エリアへゴムマットを敷設した。 プール排水口吸い込まれ防止対策として、国の安全標準指針に基づき、底面の吸水(排水)口の2重蓋の取付を確実に実施し、年1回報告書を県へ提出している。 トレーニングマシンには注意事項を掲示するとともに、開館前にはマシンの日常点検や定期保守点検を確実に実施し、安全確保を図っている。 トレーニングマシン利用者へは、スタッフによる適正な使用方法の助言・指導を適宜行い、初めての利用者には初回講習会を必須とする事で、マシン使用方法を確実に指導し、安全管理を徹底している。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回の定例会（グループ企業間会議）を実施し、危険箇所や安全対策の共有化を図り、施設・設備の安全性を確保している。 スタッフによる適時適切な巡回が実施されるとともに、施設の安全点検も定期的にも実施されている。 事故・故障等については、県に対し確実に報告がされている。 	

	物品・備品管理	<ul style="list-style-type: none"> 貸付備品の在庫管理は、写真や設置場所を記載した備品管理台帳を作成して管理しており、毎年度、現品確認を行い、劣化した物品については所要の修理を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 県からの貸付物品については、毎年1回、台帳と現品の突合確認を実施し、適切に管理されている。 指定管理者の調達備品については、県備品台帳とは別に台帳を作成し、適切に管理している。 		
法令等の遵守等	法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> 法律、条例、規則等の法令を遵守し、適正な運営管理を実施している。 消防設備点検や防火対象物点検等の法定点検は年間計画を策定し実施している。 eラーニング等社内研修ツールを活用し、スタッフへの研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 県との包括協定書、関係法令に加え、香川県スポーツ施設管理運営規則等が遵守されている。 代表団体を中心としてコンプライアンス研修を実施し、法令遵守の組織風土が醸成されている。 		
	職員配置	<ul style="list-style-type: none"> プールの監視ポイントには、日赤水上安全法などの有資格者を必ず1名以上配置し、プール、トレーニングルームとも2～3名の職員を配置している。また、混雑時には、監視員を増員し安全管理に努めている。 イベント開催時には、支障が出ないようにシフトを調整し、質の高いサービスの提供と安全管理の徹底を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務量・業務内容に応じた業務体制が整えられており、イベント等開催時にはシフト調整を行うなど質の高いサービスが提供できている。 		
	緊急時の体制	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアルを作成するとともに、火災や地震発生を想定した消防、防災訓練を年2回実施して、災害発生時における役割分担や利用者への避難誘導を迅速に行えるよう自衛消防組織体制を整えている。 有事発生時に迅速な対応が出来るように、心肺蘇生法訓練などの研修を日常的に実施している。 設備トラブルに対しては、24時間サポート体制が構築されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 警察・消防など各関係機関を含めた緊急連絡体制が整備されている。 消防訓練等に加えて、地震訓練を行っており危機管理への関心が高い。 	A	A
	県の指示事項への対応	<ul style="list-style-type: none"> 県の現地調査時や定期報告書提出時に、県担当者と施設運営についての情報連携を行い、経過報告を都度実施するなど迅速に対応している。 県からの指示事項については、朝礼及び回覧により、指示の徹底及び共有を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 所長等が定期的に県へ訪問し、綿密な情報交換ができています。 県からの指示事項に対しては、迅速かつ適切な対応ができています。 		
	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報については、コンプライアンスに基づいた施錠保管庫での書類管理やシュレッダーでの書類廃棄等、適正に管理している。 年に1回、Pマーク（個人情報保護事業者認証評価証）に準じた研修を行い、教育受講アンケートを提出させ、「個人情報保護の重要性」「スタッフの役割・責任」について、再確認を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 書類・電子データともに、個人情報の管理は適切に行われている。 研修等を通じて、情報セキュリティに関する高い意識が醸成されている。 		

労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	<ul style="list-style-type: none"> ・社員就業規則や36協定書を労働基準監督署へ届出し、就業規則に基づいた勤務管理を実施している。 ・定期健康診断を年1回実施し、健康管理を行っている。 ・無期転換ルールの理解や同一労働同一賃金等新たな労働関係法令等に沿った対応を実施している。 ・年1回、ストレスチェックを実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・採用時においては、労働条件を明示した雇い入れ通知書を交付している。 ・就業規則を作成し、内容に変更が生じた場合には、労働基準監督署へ変更届を提出している。36協定についても、毎年締結し提出している。 ・時間外労働に対する割増賃金については、勤務実績に応じて適切に支払いが行われている。 ・職員の定期健康診断については、毎年1回実施され、その状況を所長が把握するなど、労働関係法令について適切に遵守されている。 	A	A
	利用者数の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年3月以降、新型コロナウイルスの影響により、幾度となく休館や時短営業が相次ぎ、利用者数が減少した。 ・令和3年度の利用者数は105千人であり、新型コロナウイルスの影響や25m屋内プールの天井工事等に伴い、大きく利用者数が減少した令和2年度より約40%の増加となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により利用者数は減少しているが、令和3年度の利用者数は約105千人で、導入前に比べ約113%増加している。 		
	利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・プール・トレーニングルームのセット定期券を発行し、利用促進を図っている。 ・利用者への日頃の利用に感謝し、海の日イベントやクリスマスイベントなど季節に合わせた様々なイベントを開催した。また、中村真衣さんや種田恵さんといったオリンピックを誘致し、教室を開催した。 ・夏期の50mプール一般オープン前に、大会出場者へ50m専用利用開放を実施し、利用者サービスの向上を図っている。 ・トレーニングマシンの老朽化に伴い、安全性に留意しマシンの一部を増設した。 ・FacebookやInstagram等のSNSやLINEを活用した来館ポイントカードを導入し、利用の促進を図った。 ・かがわWi-Fiを設置し、利便性の向上を図った。 ・顧客管理システムを導入することで、会員申込等の簡略化を図り、利用者の利便性を高め、利用促進に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用時間を20時から22時に延長し、利用者のニーズが多い夜間の利用へ対応することや、SNS等を活用した来館ポイントカードを導入することなどにより利便性の向上に努めている。 ・顧客管理システムの導入によって、待ち時間の短縮や利用サービスを改善するなど利用促進に努めている。 ・利用者にはスポーツ関連商品などの販売を行うなど、サービス水準の維持向上が図られている。 		

<p>利用者サービスの維持向上の状況</p>	<p>各種事業・プログラムの内容</p>	<p>・自主事業として多彩なプログラムを継続して実施した。また、今期開催した新規レッスンの詳細は下記のとおり。 【スクール】 ○キッズスイム 20級～16級、20級～7級、18級～7級、15級～7級、8級～3級、6級～プラチナ、2級～プラチナ等 ※幼児スイムを廃止し、受講者に応じた柔軟な級編成を構築 ○大人スイム マスターズ フィットネスレッスン ボディバランス、ボディジャム、ハタヨガ、骨盤EX、コアトレ&リラックス、武道で美姿勢、こりほぐしレッスン、ピギナー'sパワーヨガ、ベリーシェイプ、ダンスエクササイズ、リフレッシュヨガ、ZUMBA GOLD 【単発有料レッスン】 スイムレッスン（平泳ぎ）、やさしい四泳法、パーソナルレッスン、ザ・サーキットforピギナーズ、ダンスエアロ、生活筋力向上ゆっくりプログラム、バンブーステップ&骨盤体操、体幹エクササイズ、すこやかキッズ体操、脚痩せメソッド、筋膜リリース、美尻エクササイズ、ボディケア、HITトレーニング、ボールエクササイズ 【単発無料レッスン】 らくらくウォーキング、シェイプアップウォーキング、泳力診断会、バンブーステップ</p>	<p>・当初事業計画の自主事業数を上回る自主事業数を実施している。また、毎年度、利用者のニーズを踏まえた事業内容に改めることにより、利用者がより参加しやすい教室を開催している。 ・幼児から高齢者まで幅広い世代を対象とした教室を実施しており、生涯スポーツの振興に大きく貢献している。 ・独自のリサーチによる新規事業の実施によって、新たな利用者の獲得に努めている。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>利用者満足度調査</p>	<p>・一般利用者アンケートによる「満足」「やや満足」は90.5%、教室受講者アンケートによる「満足」「やや満足」は92.8%であり、利用者満足度を維持できている。</p>	<p>・利用者に対してアンケート調査を実施し、利用者満足度は9割を超える高水準にある。 ・自主事業においては、教室ごとに毎回アンケートを実施し、その結果を教室事業の改善や新たな事業開催のヒントとし、利用者の声を教室展開に反映している。</p>			
<p>苦情等への対応</p>	<p>・利用者からの意見や苦情は放置せず迅速に対処する事で、利用者目線での施設運営を心掛けている。 また、クレーム対応に関しては、職員全員が把握できるように、クレーム対応ノートを作成し共有している。 ・クレーム等発生時には、県保健体育課へ迅速に報告を行い、協議・対応した。</p>	<p>・利用者からの苦情等及びその対応については、県への報告を含め、迅速かつ適切に対応できている。</p>			
<p>広報、PR、情報提供の実施</p>	<p>・月間広報紙(水馬)の発行、新聞媒体での施設行事広報、各種教室案内チラシの近隣ポスティング、折り込み広告、ホームページでの情報更新をリアルタイムで実施した。 また、FacebookやInstagram、LINE等のSNSを使用し、よりタイムリーな情報発信に努めた。</p>	<p>・折り込みチラシ、ホームページ、広報誌、SNS等を利用して、情報発信を積極的に行い、新たな利用者の獲得に努めている。</p>			

収支の状況	経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> 館内照明の点灯管理や、過剰な空調防止のための適切な温度設定、季節に応じた空調発停スケジュール管理、コピー用紙の裏紙使用等を実施している。 マルチスタッフを育成し、業務標準化を図ることで、無駄のないシフトの作成が行え、経費の節減に繋がっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 光熱水費については、県有施設として、職員一同でこまめな節電・節水を心掛け、経費の節減に努めている。 	A	A
	収支の状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> 毎月の収支状況について、本社および現場事務所にてファイルを共有化する事で、収支確認をダブルチェックしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 経費については、人件費、修繕費、光熱水費など費目ごと管理を行い、前月等との比較検討により、支出状況について把握している。 		
	会計処理の状況	<ul style="list-style-type: none"> 毎月の会計処理項目について、本社および現場双方で請求書・領収書・券売機ジャーナル・レジジャーナル内容を確認し、会計ミスが無い様にダブルチェック管理を行っている。 会計処理において、収支内容を年2回の内部監査で確認する事により、漏れの無い会計管理を実施している。 入金機を設置し、金銭トラブルの軽減を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎日の現金管理や月締めの処理等の会計処理などにおいて、複数名によるダブルチェック体制が確立されており、組織内での内部けん制態勢が構築されている。 施設内には最小限の現金しか留置しないようにするなど、リスク回避ができています。 監査については定期的に実施されており、会計処理は良好である。 		

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	<ul style="list-style-type: none"> 利用者サービスの維持向上については、民間のノウハウを活かした柔軟な事業を展開し、利用者人数は新型コロナウイルスの影響により減少しているものの指定管理者制度導入前に比べ約2倍となっており、生涯スポーツの振興にも大きく貢献している。 施設の管理運営については、十分に安全性を確保しつつ、仕様書の水準を満たした上で、適切に実施している。 アンケートの実施により、利用者の声に耳を傾け、利用者ニーズに応じた自主事業の実施やきめ細やかなサービスの提供ができています。また、独自のリサーチによる新規事業の実施によって、新たな利用者の獲得に努めている。 利用時間の延長や来館ポイントカードの導入など、利便性の向上に努めている。 	A	

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
A：適正である。
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C：改善が必要である。