

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和4年度】

(評価日 令和5年6月30日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県営屋内温水プール
所在地 電話・FAX HP・電子メール	〒030-0585 岩手郡雫石町長山大鉢森 38-4 電話 019-693-3751 FAX: 019-693-3752 HP <a href="https://www.central.co.jp/club/p-iwateshizukuishi/">https://www.central.co.jp/club/p-iwateshizukuishi/</a> 電子メール p-iwateshizukuishi@central.co.jp
設置根拠	屋内温水プール条例
設置目的	(設置:平成5年12月11日) 再生可能エネルギーの利用を図り、県民の心身の健全な発達に寄与する。
施設概要	敷地面積 : 60,000.46㎡ 建物延面積 : 6,115.85㎡ 主な施設 : 50mプール10レーン(公認8レーン) ファミリープール(流水プール、ウォータースライダー2基、幼児プール) トレーニングルーム
施設所管課	岩手県文化スポーツ部スポーツ振興課 (電話 019-629-6797 メールアドレス AK0003@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	セントラルスポーツ株式会社・株式会社盛岡総合ビルメンテナンスグループ
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
連絡先	電話:019-693-3751 FAX:019-693-3752

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	施設の管理、清掃業務、施設点検、監視業務、各種イベント		
職員配置、管理体制	18名(常勤換算15名) (令和5年3月31日現在)	組織図	総施設長(非常駐)
	(内訳) 正職員3名、臨時職員15名		施設長—管理事務担当・運営担当・施設整備担当 (正職員3名、臨時職員15名)
利用料金	プール:一般430円(190円)、高校生及び学生330円(130円)中学生以下無料 トレーニングルーム:一般150円(60円)、高校生及び学生110円(50円)中学生以下無料 ※( )内は17:00以降の利用料金を表す		
開館時間	月曜日～金曜日 13:00から20:00 土曜日 10:00から20:00 休日 10:00から17:00	休館日	毎月第4月曜日 年末年始休館(12/31～1/4) 保守休館(プールメンテナンスの為10/24～11/13)

#### 4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間						備考
		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	期間平均	
第1四半期	9,470	12,759	11,396	4,254	6,689	6,120	8,244	
第2四半期	17,932	21,694	17,864	14,238	11,920	13,150	15,773	
第3四半期	6,465	5,965	4,941	8,488	3,557	4,158	5,422	
第4四半期	6,822	4,887	5,969	9,611	2,438	2,886	5,158	
年間計(実績)	40,689	45,305	40,170	36,591	24,604	26,314	34,597	
年間計(計画)		50,000	52,000	50,000	50,000	49,980	50,396	

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均	指定管理期間						備考	
		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	期間平均		
収入	利用料金収入	6,465	6,381	6,096	6,920	5,223	4,631	5,850	
	指定管理料	87,934	86,586	88,077	89,141	90,222	101,894	91,184	
		—							
	小計	94,400	92,967	94,173	96,061	95,445	106,525	97,034	
支出	人件費	22,380	26,892	21,309	18,938	22,371	26,044	23,111	
	維持管理費	52,720	50,418	56,009	51,734	50,799	66,596	55,111	
	事業経費	18,055	17,052	18,896	18,218	17,848	8,371	16,077	
	小計	93,155	94,362	96,214	88,890	91,018	101,011	94,299	
	収支差額	1,245	△1,395	△2,041	7,171	4,427	5,514	2,735	

#### 6 利用者の意見等への対応状況

##### (1) 利用者意見(満足度等)の把握方法

把握方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケート箱設置による意見の把握</li> <li>窓口で直接的による意見の把握</li> </ul>	実施主体	セントラルスポーツ株式会社・株式会社盛岡総合ビルメンテナンスグループ
------	---	------	------------------------------------

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	(A)苦情 1件 (B)要望 3件 (C)その他 3件
主な苦情、要望等	対応状況
7/9(B) プールサイドの床が滑りやすいのでマット等で対応してほしい。	スタッフによるプールサイド水切りをタイマーに励行してまいります。マット等での滑り防止対策は今後の状況観察の上検討致します。
7/10(C) プールで道具が使えるコースが少ない。	開放10レーン中、道具使用レーンは5レーンを常設で稼働しております。何卒ご理解願います。
7/10(C) 終日団体貸切で開放レーンが少ない日もございます。事前に館内一般利用者が使えるコースが2コース、うちウォーキングコースが1コースなので泳げない。	終日団体貸切で開放レーンが少ない日もございます。事前に館内掲示、施設スケジュール、ホームページで遅くとも1週間前にはお知らせしておりますので、当日の使用状況が不安な際は事前に施設へご確認の上ご来館頂きますようお願い致します。

7/10(C) プール内の窓を 17 時くらいに閉めてしま う。感染者が急増している中で泳いでい る人はマスクの着用は出来ない。換気に不安 を感じる。	プール内の換気システムは、常時稼働しておりますのでご安心願 います。また、窓の開閉は夕刻になると山林部特有の害虫の侵入 が懸念されますゆえ、ご理解頂きたく存じます。
9/25(B) 子供が無料で設備も充実でとって助かっ てます。 水着脱水機があれば何もいう事ありませ ん。	ありがとうございました。 ご要望の件は次年度へ向けて検討して参ります。
1/26(B) 水温が低い。水温を上げてほしい	1/23 頃より寒波の影響を受け、熱源フル稼働で昇温作業しており ましたが、当日は水温 28 度の状況でした。(通常 29～30 度) 水温状況は施設入口へリアルタイムで掲示しておりますので時期 的に冷たいと感じる際は施設のご利用をご検討願います
2/15(A) トレーニングルームを利用時に寒いと訴え たところ、少々暖房を入れた。 誰もいないときに暖房を入れるのは無駄と 思うが、利用者が来たと言われなくても暖 房を入れるべきではないか。	不愉快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございません。トレー ニングルームはエアコンを設置しておりますが、節電の為に利用 者の申し入れを受けてから稼働させております。トレーニング室 出入口に「暖房が必要な方は、お気軽に受付スタッフへ申し付け 下さい」と掲示しておりますが、今後は受付時に一言ご案内させ て頂きます。

## 7 業務点検・評価 (※)

### (1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績 (指定管理者の自己評価)	評価 指標
運営業務	・施設の円滑かつ適正な運営の為、事 業計画及び管理運営業務仕様書に基 づき適切な業務を行う。	適切に運営することができた。	A
施設の利用状況	・令和 3 年度管理運営計画書に定め る利用者数及び利用料収入の目標値 を達成すること。 利用者数 49,980 人 利用料収入 5,685 千円	利用者数 26,314 人 (目標値比較: 47.4%減) 利用料収入 4,631 千円 (目標値比較: 18.5%減)  新型コロナウイルス感染増大による県緊急 事態宣言下、地域的にも外出自粛ム ードが強く利用者数は低迷した。利 用料収入においても同様に貸切団体 の予約キャンセルが多発したことも あり、目標値を下回りました。	B
事業の実施状況	・設置目的を達成するため、施設設備 の使用許可、利用料金の設定・徴収等 の業務を適切に行う。	適切に行うことができた。	B
施設の維持管理状況	・施設設備及び備品の維持管理を適 切に行う。 ・効率的な施設の管理運営を行い経 費の節減に努める。 ・省エネルギー、CO2 削減、ごみの減 量等、環境に配慮した運営を行う。	各設備及び備品の使用に対し、適 切な使用や協力依頼を行った。 熱源のチップ、重油の効率消費に 努め、ろ過器 空調器、熱交換器等の 間引き稼働など、効率的運用を行い、 環境負荷の軽減を図った。 また、清掃作業で用いる洗剤も環 境無害、電解質性でこなし、排水まで を環境保全として取り組んだ。	B

環境効記録等の整理・保管	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用状況に関する資料などの整理を行い、毎月10日までに定期報告を行う他、毎年度末に管理報告書を提出する。</li> </ul>	<p>毎月の定期報告を県担当課へ適正に提出し、その根拠となる書類もデータ、ファイル等に整理して保管してある。</p>	B
自主事業、提案内容の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の目的を果たすため、施設利用許可基準の範囲内で指定管理の創意工夫で事業を行う。</li> </ul>	<p>広域への利用情報提供、全国の情報紙掲載などを実施いたしました。が、コロナ禍ということもあり近県のご利用でも難しい状況でした。</p> <p>回復の兆しとして、年度末には県外団体へ、施設貸切、周辺宿泊施設利用の斡旋をし、スポーツツーリズムの理想的な流れを作ることができました。</p>	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点：利用者のサービス向上に努めた。</li> <li>・改善を要する点：特になし。</li> </ul>			B

## (2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	・各業務に適した職員及び必要な有資格者を適正に配置する。	指定管理5年目も、施設の管理体制は配置を万全の態勢でおこなった。コロナ禍であること、感染防止対策の一環として利用者の皆様へ対策項目を全スタッフ一丸となり啓蒙出来た。	B
苦情、要望対応体制	・各種トラブル、苦情等には、迅速かつ適切に対応することとし、定期的に県に報告する。	日常的な運営管理のなかで発生したトラブル、苦情等の際には、細やかに対応し、定期月度報告の中に記載する。また、その際スタッフにも情報共有し再発防止に繋げている。	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	・危機管理対応マニュアルを作成するほか、訓練等を行う。	「危機管理対応マニュアル」を利用し、全スタッフに研修を行うことで緊迫感をもって業務にあたった。CPR（心肺蘇生）研修のほか AED 研修、救助訓練についても研修をおこなっており、緊急時の対応や応急救護が可能な体制を構築。また、年2回消防総合訓練を実施し、あわせて自然災害対応も同時研修している。	A
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	・基本協定に基づく秘密の保持、個人情報の保護及び法令遵守を行う他、個人情報に関する書類について適切に保管する。	コンプライアンス研修を行い、個人情報保護法など全スタッフで確認を行い、その後日常運営へ習慣化している。個人情報に関する書類は鍵付きのロッカーに保管している。	B
県、関係機関等との連携体制	・基本協定に基づき、関係機関等との協力連携に努め、良好な関係を維持する。	県に対し定期報告等は施設長より、その他連絡調整は総責任者が実施し、報告・連絡、指揮・命令がスムーズに行くよう組織・体制が整えている。	B
（施設所管課評価） ・成果のあった点：定期的な研修や個人情報の管理に取り組んでいる。 ・改善を要する点：特になし。			B

## (3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運營業務	・職員研修を行う。	定期的に全員参加で運営・サービス研修を行い安全運営の為の研修（救助訓練等）、受付業務等、接客技術向上を図った。また、スタッフの健康管理として泳力向上トレーニングを組み入れ研修内容に比例したレベルの高い人材育成を図りました。	A
利用者サービス	・施設を清潔に保つとともに、利用者に対するサービスの向上と利用者の増加に努める。	プール本体、館内の清掃レベルは維持していることで「清潔」の言葉は継続していただいております。今後とも清潔感・使い易さの運営にあたる。また、コロナ禍における消毒、殺菌など今後も継続します。	A

利用者アンケート等	・利用者アンケートを実施し、利用者ニーズを把握する。	前年同様、ご意見等即時対応し、利用者への回答、改善を実施。また、全スタッフにご意見の情報共有として書類回覧実施しました。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点：利用者を意識した質の高いサービスを継続して行っている。 ・改善を要する点：特になし。			A

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	・収支・支出の積算が妥当であり、管理計画との整合性は図られているか。	原油高騰により、水光費水道光熱費は収支において運営コストを圧迫。特に冬場は利用者数に反比例し、効率的な運営とは言えなかった。	B
指定管理者の経営状況	・経営基盤が安定しており、事業計画書に沿った管理を行う能力を有しているか。	指定管理者の各構成企業は、安定した経営基盤を持っており、永年に亘り業界のトップリーダーとして各分野に貢献しています。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点：法人の健全な経営を維持し、施設運営が行われた。 ・改善を要する点：原油高騰等はやむを得ない事情であるが、シーズン外の更なる利用者及び利用料収入増加の対策が必要である。			B

※（注1）県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」

指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

（注2）評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プールエリアは岩手県及び東北においても「長水路常設運営」は数少ない。この施設の強みを県内外の団体へ認知頂くために積極的な営業活動を展開しました。新規団体が4件加わり宿泊を伴う長期合宿は周辺宿泊施設、地域観光地への経済効果へ貢献出来たのではと思います。スポーツツーリズム派生へ尽力するところであります。</li> <li>・自主事業として「着衣水泳指導」を地域小学校向けに計画。西山小学校、御所小学校、七ツ森小学校、御明神小学校で計4校200名の児童へ無料指導として実施しました。次年度へ繋がる事業であり、好評でした。</li> <li>・冬場の利用者サービス向上として、館内移動導線（通路、ロッカー室等）へ暖房機器を設置、寒さ対策としました。燃料（灯油）コストに整合性はあるとは言い難く苦しい運営ではありましたが、何よりも利用者からは好評で時期的に数少ないリピーターの増加を図ることが出来ました。</li> </ul>
--

② 現在苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項
・当施設が一番な問題は空調設備と察する。システムとして設備不良な状況下、特に気温が低下する季節には利用者の減少にも比例し、冷え込みが厳しい。後付け暖房器種類の工夫、増台で各所の暖気確保へ努め利用者がリピートして頂ける様に取り組みますが、外気温に左右される傾向は払拭出来ない。
③ 県に対する要望、意見等
・県備品管理一覧上で「機能低下」「経年劣化」で活用不可能な備品が多い。それらの中でも運営に支障をきたしているのが「プール 50m 用レーン」です。フロート全体が劣化により破損している箇所が多数あり、利用者の安全確保の為、25m 用レーンを連結して代用している。大会開催に当たり「公認プール」の基準が満たされません。現況、「指定管理者の持ち込み」として 50m 用レーンは確保しているが早急に入替えの対応を要望します。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について
コロナ禍であったが、様々な工夫を施し、利用者及び利用料収入、リピーターの増加に努めた。また、予算の効率的な執行を図るなど、適正な運営が行われた。
② 県の対応状況について（自己評価）
新型コロナウイルス感染症の感染拡大による減収補填や物価高騰等に対応するため、指定管理料の増額など必要な予算措置を行い、指定管理者と連携しながら、管理運営に関する問題の解決に努めた。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等
施設設備の老朽化が進んでいることから、施設の長寿命化を図るよう計画的に維持修繕に取り組む必要がある。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
なし
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）
改善状況の確認
（再評価年月日 年 月 日）