

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和5年度】

(評価日 令和6年6月28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 https://www.central.co.jp/club/p-iwateshizukuishi/ 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 m ² 建物延面積 : 6,115.85 m ² 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	岩手県雫石ホットスイムウェルネスパートナーズ
指定期間	令和5年4月1日～令和10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(延べ) (令和6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
利用料金	プール : 一般440円(190円)、高校生及び学生340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 夏季延長営業 10:00から20:00	休館日	毎月第4月曜日 年末年始休館(12/30～1/4) 保守休館(施設メンテナンスの為11/3～23)

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
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	期間平均	
第1四半期	8,244	7,093						
第2四半期	15,773	15,162						
第3四半期	5,422	5,415						
第4四半期	5,158	3,870						
年間計(実績)	34,597	31,548						
年間計(計画)		53,200						

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
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	期間平均	
収入	利用料金収入	5,850	4,711					
	指定管理料	91,184	97,508					
	小計	97,034	102,219					
支出	人件費	23,111	20,965					
	維持管理費	55,111	57,798					
	事業経費	16,077	14,596					
	小計	94,299	93,359					
収支差額	2,735	8,860						

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	利用者アンケート箱設置による意見の把握 窓口で直接的による意見の把握	実施主体	岩手県雫石ホットスイムウエルネスパートナーズ
------	---------------------------------------	------	------------------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 1件 要望 0件 その他 0件
主な苦情、要望等	対応状況
ロッカー室利用中に、男性職員が入って来ようとした。(女性)	平日営業終了5分前、男性職員が利用者がいないものと判断して女性ロッカー室へ入室しようとした。閉館時間前の作業手順を誤ってしまった施設側の失態でありました。 入室前には大きな声で在室者の有無を確認したが、ドライヤーをかけていたことから声に気付かずという状況。(視覚的には着替えは済ませていた) 帰りに深くお詫びしたが先方の怒りは収まらず。数日来館のたびにお詫びを繰り返す。和解は出来たが、来館の際には愛想もなく会話もない状況が続いています。 職員一同に対して作業手順を再徹底、再発防止に努めています。

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5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 53,200人 利用料収入 6,690千円	【利用者数】 31,548人 (目標値達成率 59.3%) 達成率は極めて低いが前年より5,200名強増加を示した。コロナ感染防止対策第5類移行を皮切りに県民の皆様にも外出志向が戻りつつあり今後に期待する状況。 【利用料収入】 4,711千円 (目標値達成率 70.4%) 利用料自体値上げの恩恵は特にありません。中学生以下の利用者が増加したことで家族連れで賑わいを見せた年度ではありましたが中学生以下無料により収入へ直結した結果を出すことが出来ませんでした。	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ました。	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	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。	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。	B

<p>自主事業、提案内容の実施状況</p>	<p>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。</p>	<p>広域への利用情報提供、全国の情報紙掲載などを実施し、団体貸切の誘致へ尽力した。今後も更にPR活動を駆使して地域周辺宿泊施設利用の斡旋と併せて、スポーツツーリズムへ貢献。</p> <p>その他、提案内容実施状況として、 [ソフト面]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康サポート相談会 ・成人水泳、フロアーレッスン ・一般開放日にプールレク ・野草ウォークラリー(雫石町へ参画) ・地域小学校で着衣水泳指導 <p>[ハード面]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節水シャワーヘッドへの交換 ・トレ室マシン増台(有酸素) <p>等 をスポット活動として実施し、各項目共に参加者、利用者から好評でした。</p>	<p>B</p>
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点： 自主事業にも積極的に取り組んでおり、利用者へのサービス向上に努めている。 ・改善を要する点： 特になし。 			<p>B</p>

(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。コロナ禍明けで予想された低年齢の利用者に対し、安全対策を講じて運営にあたりました。引き続き資格保有者、適正職員の教育育成を図ります。	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り組み、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・体制を整えている。	B
（施設所管課評価） ・成果のあった点：救助訓練や消防総合訓練等を実施し、危機管理体制の構築に努めている。 コンプライアンス研修を実施し、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
運営業務	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・安全性を重視して運営に努めます。	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： 運営・サービス研修の実施や施設の清掃等、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

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・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。
- ・自主事業として「着衣水泳指導」を地域小学校を対象に展開。計5校約300名の児童へ無料指導として実施しました。地域貢献活動の一環で毎年継続しています。また、成人向けエクササイズとして、「アクアビクスレッスン」、流水プールを活用し定期的に4月～10月・3月と展開。及び「ヨガレッスン」も年間を通して開催。このヨガは夏場はロビー休憩スペースを活用、冬場は会議室で暖を取りつつ実施環境に創意工夫して展開、参加者からは好評でした。
- ・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、寒さ対策として稼働しました。燃料(灯油)コストに整合性はあるとはいえ難く苦しい運営ではありましたが、何よりも利用者がリピーターとして活用いただける施設であるという認知度向上を図りました。

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

当施設の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。

③-1 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」の基準が満たされず、今年度は大会開催数「1 件」でした。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。
- ・ 当施設運営の今後の展望を図るうえで検討頂きたい点は、団体貸切で「水泳合宿」「強化練習」として岩手県のみならず、広く他県へ PR し、シーズン中、テーパー期を問わず、主要大会の合間に調整できるような「トップアスリートの聖地」へ変貌させ利用価値を高めるべきと思うところであります。県民の健康維持増進を図る・・・云々の設置目的は、もはや施設存続の意義にそぐわない域にあると推察。
- ・ 水泳トレーニング環境に適したプール室、機材の整備
- ・ 宿泊可能な合宿所への改修投資
特に冬期間(11 月～2 月)は団体貸切受入日以外に休館日を増やし、ランニングコストを下げる効率的な運営が望ましいと考えます。

③-2 県に対する要望、意見等

「岩手県文化・スポーツ施設予約システム」が導入されて 1 年間経た状況ですが、当施設では同サイトからの予約申し込みは 1 件もなかった。施設側から顧客に対するアプローチは出来る限りの事はしてきたつもり。顧客とのヒヤリングではこのシステムは「面倒」「従来の予約の流れで充分」等 少なくとも当施設では利用価値が見い出せていません。また、管理者用システムの作業内容も理解に乏しく、導入以来特段のサポートもなし。料金値上げによりシステムとリンクしていない事で変更作業のアドバイスを求めても返答なし。システムとして円滑な稼働へ向かっておらず心苦しい事と、当初にあった「年度末管理者負担金」の清算も何ら打診がない。
当施設は同システムからの除外を希望するものです。

③-3 県に対する要望、意見等

熱源供給として設営されている「ヒートポンプ」は劣化、及び動力と熱量効果で採算性が期待出来ず、少なくとも 10 年以上は稼働していない。しかしながら放置も出来ないことから点検に費やす委託費用、及び電気料は支出として発生しています。要望としては同設備に係る管理義務の放免を許可頂きたい事と、それに紐づけされている県協定書内容の変更を主導願うものであります。実現により、年間管理運営費用の軽減が図れます。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 県営屋内室内プールの利用サービス向上に向けて、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、創意工夫を凝らしながら施設運営を行っている。
② 県の対応状況について（自己評価） 経年劣化等による施設の修繕については、引き続き予算の確保に努めるとともに、修繕の確実な遂行を通じて利用者の安全確保を図りたい。 今後も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る。
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）