令和4年度　指定管理者モニタリング評価表

（基本様式1）

1. 施設の概要等

施設の概要	施設の名称	諏訪市温泉・温水利用型健康運動施設「すわっこランド」	担当課	健康推進課
	所在地	諏訪市大字豊田732番地	開設年月日	平成17年4月
	施設設置目的	すわっこランドは、[地域のスポーツ・レクリエーションの拠点づくり][健康・運動の促進を通じた市民の生涯にわたる潤いづくり][諏訪湖畔の魅力を高める環境づくり]を柱に、諏訪市の豊富な温泉資源と諏訪湖流域下水道終末処理場の余熱の有効利用を図るとともに、諏訪湖スタジアムや諏訪中央公園との一体的な整備により、子どもからお年寄りまで幅広い年代の市民の健康増進を図るとともに、市民が憩う温泉施設との融合を目的として設置。		
	施設内容	敷地面積　27,400㎡　延床面積　4,355.9㎡　地下1階・地上2階建ての鉄筋コンクリート・鉄骨造 1階にプール、トレーニングルーム、2階に浴室、休憩室等、飲食コーナー、マッサージ、屋外には18ホールのマレットゴルフ場、350台駐車場。		
	指定管理者	株式会社　ダンロップスポーツウェルネス	選定方法	公募（応募者数1）・非公募
	指定期間	令和4年4月1日　～　令和9年3月31日　（ 5 年間 ）　（ 5年目 ）		
	指定管理者の主な業務	すわっこランドの指定管理者による管理運営に関する基本協定、業務仕様書等に定めのところによる業務 ①施設運営に関する業務 （フロント及び経理事務、使用料徴収、自主事業の実施、健康増進事業の実施、飲食業務、売店・マッサージ業務、マレットゴルフ場管理運営等） ②施設維持管理業務 （建築設備保守管理業務、環境衛生業務、施設警備業務等）		
	利用料金制の導入	有・無	指定管理料	有・無

施設の利用状況等

指　標　（単位）	利用目標	利用実績	前年度実績	対目標比（%）	対前年比（%）	備考
入館者数（人）	213,210	219,320	193,828	102.9%	113.2%	
トレーニングルーム利用状況（人）	25,191	23,958	22,901	95.1%	104.6%	
浴室利用状況(人)				#DIV/0!	#DIV/0!	
プール利用状況（人）	85,332	81,634	78,484	95.7%	104.0%	

【特記事項】　浴室利用状況は、26年度において、浴室の入退場センサーを撤去したので、記載はございません。

収支

指定管理者収支（令和4年度）（税抜き）				市の収支（税込み）				
計画額		収支実績額			令和4年度決算		令和3年度決算（前年度）	
	項　目	金　額（円）	項　目	金　額（円）		項　目	金　額（円）	項　目	金　額（円）
収入	施設売上高	79,260,000	施設売上高	75,234,856	収入				
	自主事業	26,160,000	自主事業	31,056,542					
	その他	7,042,000	その他	2,416,672					
	指定管理料	63,219,000	指定管理料	63,218,181					
	補助金	0	補助金	25,000,000					
	計	175,681,000	計	196,926,251		計	0	計	0
支出	直接費	14,359,000	直接費	12,350,184	支出	指定管理料	69,540,900	指定管理料	41,709,263
	販売費	10,371,000	販売費	11,435,104		施設整備事業費	18,202,800	施設整備事業費	30,946,795
	人件費	79,597,000	人件費	75,893,537		補助金	25,000,000		
	事務費	530,000	事務費	1,028,702		損失補てん金（前指定管理者へ支払）	34,040,534		
	施設変動費	55,032,000	施設変動費	77,411,470					
	施設固定費	13,467,000	施設固定費	14,818,579					
	その他費用	382,000	その他費用	19,972					
	管理経費	1, 943, 000	管理経費	9,057,382					
	計	175,681,000	計	202,014,930		計	146,784,234	計	72,656,058
損益		0		△ 5,088,679	差引		−146,784,234		−72,656,058

2. 指定管理者及び（市施設所管課）による評価・・・別紙

3. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和4年9月16日（金）～10月26日（水）
	調査対象	来館者
	調査方法	web上の登録、館内アンケート用紙設置・回収
調査結果	令和4年度NPSスコア：−11.93　回答人数：66人　アンケート10段階5段階評価の割合は下記の通りです。 ・他のお客様へのおすすめ度：10～8段階42.4%、7～4段階40.9%、3～0段階16.7% ・接客応対の満足度：満足29.9%、やや満足44.8%、普通14.9%、やや不満2.9%、不満7.5% ・回答者の年代：10代3.0%、20代1.5%、30代21.2%、40代18.1%、50代12.1%、60代以上44.1%	
利用者からの意見要望・苦情等	利用者の要望、苦情に対しては迅速かつ誠意をもって対応している。連絡先が記載されているものは、文書又は電話、直接お話しすることで回答。また、アンケート以外でもご意見箱を設置、12月運営協議会を開催。すぐに対応できる内容は速やかに対応した。	

4. 指定管理者による自己評価

令和4年度の自己評価	コロナ禍による感染レベルの変化により入館者等が大きく変動した。さらに光熱費高騰に伴い設備投資等コスト削減への取り組みを行ったが影響は大きく収益は悪化した。諏訪市より補正予算、補助金等多大なるご支援を頂いたにも関わらず収益が改善できなかった事は反省点である。また指定管理初年度ということでこれまでの運営方法等を引継ぎ、ご利用者の皆様にご迷惑をおかけしないように取り組んだ。反省点は誤飲事故が発生、幸いにも被害にあわれた方がいなかったが今後このような事故が発生しないよう努めていきたい。
今後の目標	重大事故0件、事業計画収支目標の達成。

5. 市（施設所管課）による総合評価

総合評価の基準

A（1．0）　40項目評価が72点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

B（0．8）　40項目評価が58点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

C（0．5）　40項目評価が45点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

D（0．2）　アンケート調査、セルフモニタリングの方法自体に改善を必要とするところがある。

E（0．0）　アンケート調査等が実施されていないなどの基本的な問題がある。

	配点	評価
指定管理1年目であるが、新型コロナウイルスの感染拡大や物価高騰と厳しい状況での運営となったが利用者数は、前年比13.2%増となった。収入に関しては、自主事業として合宿の誘致やトライアスロンのスイム練習場所としてプールの貸出を行うなど新たな増収策を実施し、指定管理料等除く収入は、前年比13.6%増収となった。また、従来のレッスンプログラムの見直しを行い、介護予防レッスンの新設、無料体験レッスンを実施し利用者の増加、健康増進に寄与していた。支出に関しては、省エネ対策として、節水コマや館内LED化、インバーターを設置する等、積極的に設備投資を行い、前年より水光熱使用量を水道0.7%、電気4%、ガス25%を削減しており高く評価できる。また、入金管理システムを導入し人件費の削減、塩素安定剤を導入、飲食コーナーの運営方法の見直し等をし経費削減を実施していた。様々な経費削減を行ったが、感染拡大による利用者の減少や、支出の1/3が水光熱費となるなど、物価高騰影響が経営の大きな負担となり、収支は△5,089千円となった。次年度以降、更なる経費削減に努め、新たな介護予防プログラム新設するなど利用者の健康増進に寄与することに期待したい。	10	B
	点数	8

判断の基準	
80点以上	「優良」
65点以上80点未満	「良」
50点以上65点未満	「標準」
50点未満	「不可」※

※「不可」の場合は、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要があります。また、「優良」の場合は、施設所管課と制度主幹課で再確認作業を行うこととします。

合計点数
79.0

判断結果
良

令和4年度　指定管理者モニタリング評価表

（別紙）

2. 指定管理者及び市（施設所管課）による評価

※施設の目的に沿って評価項目の追加・削除をすることができる。
※施設の目的に沿って評価項目の配点に重み付けを行うことができる。

評価項目			評価					評価に対する説明
大項目	中項目	小項目	配点	指定管理者	市			
				評価区分	評価区分	乗率	点数	
1 管理能力	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し事業計画書に基づき管理運営がされているか。	3	B	B	0.8	2.4	市の方針、施設の設置目的を十分理解し管理運営している。
		公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	B	0.8	1.6	根拠となる条例を遵守するとともに、関係法令も十分に認識している。
	市民の平等利用	正当な理由なく、一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	この1年間、個別的に利用制限をした事案はない。
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られていることはないか。	2	B	B	0.8	1.6	こどもからお年寄りまで、まんべんなく利用されている。
	適切な組織・体制	職員体制や人員配置は適正であるか。	3	B	B	0.8	2.4	適切に配置している。
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	適正である。
		労働関係法令等を遵守した労務管理規定等を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	C	B	0.8	1.6	勤退管理システムを導入し適切に管理している。
	職員研修・人材育成	職員研修や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	B	0.8	1.6	全体研修、個人研修ともに適正に行っている。
	安全対策・緊急時対応	事故や災害等の緊急時のマニュアルが整備されており、連絡体制が確立しているか。	3	B	B	0.8	2.4	マニュアルが整備されており、状況に応じて対応できている。
		利用者の安全確保に対する研修等を実施し、職員が内容を熟知しているか。	2	C	C	0.5	1.0	夏の繁忙期前に救命訓練を実施するとともに、11月のメンテナンス休館のときに消防訓練を実施している。
		施錠・警備等の防犯体制は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	警備会社に委託し防犯対策を実施している。
	個人情報及び秘密の保護	個人情報及び職員が業務上知り得た秘密について、職員への指導の徹底と対策が講じられているか。	3	B	B	0.8	2.4	周知徹底している。
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っているか。	2	B	B	0.8	1.6	適正に管理し公表できる体制が整っている。
	経理及び事務処理等	会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか。	3	B	B	0.8	2.4	適切に実施している。
		専用の口座、経理帳簿や台帳を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	B	0.8	1.6	適切に実施している。
		現金管理の方法は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	入金管理システムを導入し適切に現金の管理を実施している。
		業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	B	0.8	1.6	適切に実施している。
	団体の経営状況	団体の経営状況は安定しているか。	2	D	C	0.5	1.0	新型コロナウイルス感染症、物価高騰の影響により赤字となった。
2 施設の運営	事業運営	事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	B	0.8	2.4	事業計画を策定し、実行している。
		年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	B	0.8	1.6	事業計画を策定し、実行しているが新型コロナウイルス感染症の影響により変更を強いられた。
	施設の維持管理	仕様書等に基づき、施設・設備の保守管理を適切に行っているか。	3	B	B	0.8	2.4	適切に実施している。
		法定点検・検査等が確実に実施されているか。	2	B	B	0.8	1.6	適切に実施している。
		景観が良好な状態に保たれているか。	2	B	B	0.8	1.6	適切に実施している。
		利用に支障をきたすような状況を放置せず適切に修繕を行っているか。	2	B	B	0.8	1.6	利用者の安全面を最優先し修繕を実施している。
	再委託業務	業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか。	2	B	B	0.8	1.6	基本協定に基づき、適切に実施している。
		再委託先から適切に業務報告をさせるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか。	2	B	B	0.8	1.6	適正に管理している。
	備品の維持管理	備品台帳に基づき備品を適切に管理しているか。	2	B	B	0.8	1.6	適正に管理している。
		引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	廃棄備品より部品を取り経費を最小限に抑え修繕を行っている。
	利用状況	利用者数、稼働率が設定した目標に対して適正な水準であるか。	3	B	B	0.8	2.4	新型コロナウイルス感染症の影響により目標の達成が困難であった。
	利用の促進	施設の利用促進に努めているか。	2	B	B	0.8	1.6	SNSなどで情報発信、レッズンプログラムの増設、合宿の誘致などし利用促進に努めている。
	利用者へのサービス	利用者へのサービス向上に努めているか。	2	B	B	0.8	1.6	ご意見箱、アンケート調査を実施し、サービス向上に努めている。
	障がい者等への配慮	障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	2	B	B	0.8	1.6	バリアフリーの施設になっており、社会的弱者に対してはきめ細かい配慮をしている。
	要望・苦情等への対応	利用者アンケートが適切に実施されており、要望・苦情等に適切に対応しているか。	3	B	B	0.8	2.4	アンケート調査を毎年実施し、改善可能な要望は速やかに実施している。なお、お客様ご意見箱も設置しいる。
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われ、改善に結びつける方策がとられているか。	2	B	B	0.8	1.6	週1回のチーフ会議を実施し、社内SNSにより従業員で情報共有をしている。
	環境への配慮	省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	A	1.0	2.0	節水コマ、館内LED化、インバーター設置するなど省エネ対策を実施している。
	地域連携・地域貢献	地域の住民や関係団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	3	B	B	0.8	2.4	玄関前で移動販売車や地元野菜の販売を行い地域貢献している。
		市内事業者の活用、市内の雇用など地域への貢献への配慮がされているか。	2	B	B	0.8	1.6	配慮している。
	自主事業	施設の設置目的に沿って自主事業を実施し、サービス水準の向上に寄与しているか。	2	B	B	0.8	1.6	レッスンプログラムの新設、増設を利用者の向上、健康増進に寄与している。
	経費節減・業務効率化	経費節減や業務効率化が継続的に行われているか。	2	B	A	1.0	2.0	光熱費、人件費などの経費削減が行われている。
	収支・決算	予算に従い適切に執行されており、収支予算書と比較して収支状況が適切であるか。	2	B	C	0.5	1.0	管理経費が計画より支出増となっている。
計			90				71.0	

評価の基準

A	（1．0）	高いレベルで実施されており、高く評価できる
B	（0．8）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき適切に実施されており、問題は見られない
C	（0．5）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、既に改善済みである。
D	（0．2）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、現在改善に向け対応中で、近日中に改善される見込みである。
E	（0．0）	不適切な部分が確認されたので改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがなく、指定管理者の取消の処分を検討する必要がある。

合計
71.0