

指定管理者評価表

平成28年 6月 30日現在

公の施設の名称	海浜公園有料公園施設(海浜公園水泳プール)(芦屋市浜風町30番1号)	
指定管理者の名称	OGS・エスクープ・グローブシップ芦屋海浜公園水泳プール共同事業体	
指 定 期 間	平成26年6月1日～平成31年3月31日	
所 在 地	芦屋市浜風町30番1号	
施 設 概 要	海浜公園有料公園施設(海浜公園水泳プール)火～土曜日10:00～21:00 日祝9:00～18:00	
業 務 概 要	海浜公園有料公園施設(海浜公園水泳プール)の維持管理業務	
収 支 の 状 況	事業計画上の金額	実 績 金 額
H26年度収入	94,233,000 円	75,032,219 円
H26年度支出	90,916,000 円	100,339,160 円
H26年度収支	3,317,000 円	-25,306,941 円
H27年度収入	118,413,000 円	120,928,678 円
H27年度支出	115,128,000 円	111,971,201 円
H27年度収支	3,285,000 円	8,957,477 円
所管課・記入者	社会教育部スポーツ推進課 木野 隆	
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項	満点	22	73%	C
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	16		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理	満点	38	86%	A
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	32.5		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	82%	A
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	23		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上	満点	24	40%	D
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	9.5		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			74%	B

	項目名	平成26年度	平成27年度	
		実績	目標	実績
利用状況等	屋外プール利用者数	20,180 人	21,189 人	21,167 人
	屋内プール利用者数	35,167 人	51,504 人	55,047 人
	プール自主事業参加人数	36,300 人	51,836 人	61,653 人
	多目的室自主事業参加人数	11,588 人	25,178 人	16,589 人
利用満足度調査結果	実施時期	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
	平成28年1月15日～平成28年2月14日	75 人	62.7 %	

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
B	前年度の改修工事があったため、数値の比較はできないが、利用者が増えていることとアンケートによる満足度が増加していることは、評価できる。しかしながら、公共施設としての地域との連携への取り組みがされていない。それとサービス水準が数値で設定をおこない、利用者へのサービス向上図っていただきたい。

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

自主事業

平成28年 6月 30日現在

公の施設の名称	海浜公園有料公園施設(海浜公園水泳プール)(芦屋市浜風町30番1号)
---------	------------------------------------

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの(内容, 金額等)			
キッズ水泳教室	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:42,842名	教室事業時には一般利用者用 2コースを必ず設けること。
親子水泳教室	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:3,036名	〃
大人水泳教室	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:635名	〃
ショートプログラム	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:11,084名	〃
キッズ夏休み短期教室	通年3ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:1,782名	〃
キッズ冬休み短期教室	通年3ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:156名	〃
キッズ春休み短期教室	通年1ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:772名	〃
キッズチアダンス教室 (多目的 室)	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:1,402名	特になし
キッズダンス(多目的室)	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:282名	〃
キッズ体操教室	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:1,544名	〃
60歳からの健康教室	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:406名	〃
バレエエクササイズ教室	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:371名	〃
ショートプログラム (多目的室)	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:12,584名	〃
トライアスロン教室	通年12ヶ月 実 施	計画通り終了した。 受講者:863名	〃
2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)			

収支状況

平成28年 6月 30日現在

公の施設の名称	海浜公園有料公園施設(海浜公園水泳プール)(芦屋市浜風町30番1号)
----------------	------------------------------------

【平成27年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
利用料金収入	35,964,000	34,683,407	人件費	53,117,000	48,291,025
(屋外プール使用料)	(6,048,000)	(6,333,001)	事務費	6,343,000	6,096,424
(温水プール使用料)	(29,916,000)	(28,350,406)	管理費	7,035,000	6,827,412
自主事業収入	75,621,000	78,993,907	光熱水費	28,905,000	24,208,147
(キッズ水泳教室)		(63,438,078)	その他	19,728,000	16,670,776
(多目的教室)		(4,234,653)			
(有料プログラム)		(6,067,505)	自主事業支出		9,877,417
(イベント)		(87,494)	(外部インストラクター代)		(6,600,736)
(物販売上収入)		(5,166,177)	(物販売原価)		(3,276,681)
その他	6,828,000	7,251,364			
(駐車場収入)		(5,136,009)			
(自販機手数料等)		(2,115,355)			
計	118,413,000	120,928,678	計	115,128,000	111,971,201
			収 支	3,285,000	8,957,477

【平成26年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
利用料金収入	27,420,000	26,178,360	人件費	48,669,000	44,634,542
(屋外プール使用料)	(6,616,000)	(5,990,600)	事務費	4,664,000	10,234,873
(温水プール使用料)	(20,804,000)	(20,187,760)	管理費	8,451,000	6,677,067
自主事業収入	62,850,000	43,957,159	光熱水費	16,003,000	17,789,764
(キッズ水泳教室)		(36,353,934)	その他	13,129,000	14,630,415
(多目的教室)		(3,006,261)			
(有料プログラム)		(1,241,395)	自主事業支出		6,372,499
(イベント)		(51,480)	(外部インストラクター代)		(4,188,502)
(物販売上収入)		(3,304,089)	(物販売原価)		(2,183,997)
その他		4,896,700			
(駐車場収入)	3,963,000	(3,424,000)			
(自販機手数料等)		(1,472,700)			
計	94,233,000	75,032,219	計	90,916,000	100,339,160
			収 支	3,317,000	-25,306,941

アンケート結果

平成28年 6月 30日現在

公の施設の名称 海浜公園有料公園施設(海浜公園水泳プール)(芦屋市浜風町30番1号)

利用者アンケート結果

お客さまアンケート

1/15(土)～2/14(日)

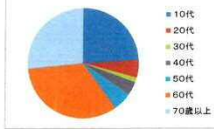
回収枚数 75枚

Q1. 年齢

10代	18
20代	4
30代	1
40代	3
50代	4
60代	25
70歳以上	20

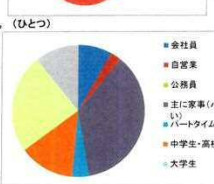
Q2. 性別

男性	26
女性	49



Q3. あなたの主な職業についてあてはまるものを選んでください。(ひとつ)

会社員	3
自営業	2
公務員	1
主に家事(パートをしない)	27
パートタイムやアルバイト	3
中学生・高校生	10
大学生	1
専業主婦	18
その他	8



Q4. どこにお住まいですか？(ひとつ)

芦屋市	51
西宮市	11
神戸市	10
左記以外	3



Q5. 当施設をどれくらいの頻度で利用していますか？(ひとつ)

月1～3回	13
週1～2回	26
週3～4回	24
週5回以上	12



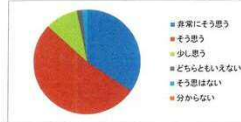
Q6. 当施設を利用される日は主に何曜日ですか？(いくつでも)

水曜日	43
火曜日	44
木曜日	40
金曜日	50
土曜日	33
日曜日	21



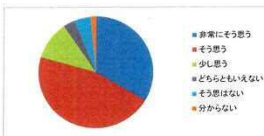
スタッフの対応について
受付や窓口はいつも気持ちよく対応している

非常にそう思う	21
そう思う	32
少し思う	6
どちらともいえない	1
そう思はない	1
分からない	0



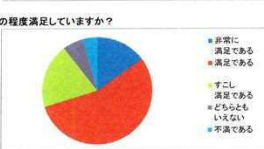
スタッフに服装に問合せができる

非常にそう思う	21
そう思う	29
少し思う	7
どちらともいえない	2
そう思はない	3
分からない	1



Q10. あなたはこのスポーツ施設の利用について、今現在どの程度満足していますか？

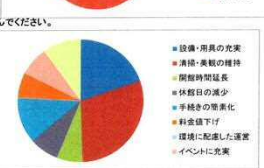
非常に満足である	10
満足である	37
半満足である	13
どちらともいえない	4
不満足である	3



※未回答 8件

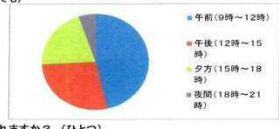
Q11. 貴施設に望むものは何ですか。次の中から3つまで選んでください。

設備・用具の充実	18
清掃・美観の維持	27
開館時間延長	8
休館日の減少	7
手帳等の充実化	11
駐車場の増設	6
環境に配慮した運営	0
イベントの充実	7
その他(下部に記入)	9



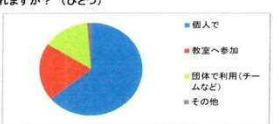
Q7. 貴施設を利用される時間帯は主にいつですか？(いくつでも)

午前(9時～12時)	43
午後(12時～15時)	26
夕方(15時～18時)	19
夜間(18時～21時)	5



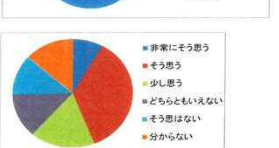
Q8. あなたが当施設を利用される時、主にどのようにご利用されますか？(ひとつ)

個人で	48
教室へ参加	15
団体会利用(チームなど)	11
その他	1



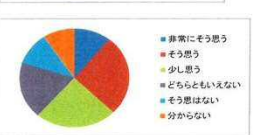
Q9. 教室やプログラムについて、教室やプログラムの内容、指導方法などが充実している

非常にそう思う	6
そう思う	27
少し思う	13
どちらともいえない	10
そう思はない	9
分からない	10



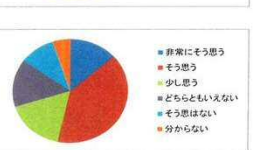
教室やプログラムが利用しやすい時間に設定されている

非常にそう思う	8
そう思う	20
少し思う	18
どちらともいえない	14
そう思はない	6
分からない	7



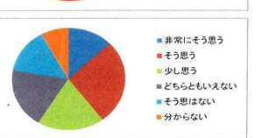
施設の用具・設備について、施設の用具・設備は、いつも清潔に手入れされている

非常にそう思う	8
そう思う	24
少し思う	10
どちらともいえない	9
そう思はない	6
分からない	9



施設の用具・設備は、充実している

非常にそう思う	8
そう思う	17
少し思う	12
どちらともいえない	12
そう思はない	9
分からない	5



アンケート結果

利用者アンケート結果

ご意見、ご要望

・ジャグジーの温度が低すぎる。
・休み明けの水中が低いときがある。
・プールに入る前のシャワーの温度が少し低い。
ご意見ありがとうございます。
ジャグジー・シャワーの温度は調整させていただきました。
休み明けの水温も調整させていただきましたので各曜日による温度差は改善しています。

・筋トレマシンを入れて下さい。
・子ども用プールにゆうぐをおいてほしい。
・お風呂が小さい。もう少しゆったりと身体を温めたい。
・午前中の陽ざしが強くてまぶしい(プール)日よけがほしい。

ご意見ありがとうございます。
マシンの増設や、遊具等の設置は現状考えていません。
施設を大きくする等、設備的なところも改善いたしかねます。
ご理解、ご協力お願いいたします。

・ウォーキングマシンの(左はし)の音がうるさいので何とかしてください。
・用具のメンテナンス(油ぎれ)音がききむ。
・脱衣場(ロッカー)からシャワーまでの通路がオープンなので寒いです。何か仕切りかカーテンなど取り付けていただけたらと思います。
・プールの音響が悪く、又アクアの時の音楽が大き過ぎる。

ご意見ありがとうございます。
メンテナンスで対応できるところは早急に対応いたします。

・教室の後ろの設備を別の場所で行えるようにしてほしい。音がうるさい時がよくある。特にヨガの時は早急になんとかしてほしい。

ヨガ等の静かなプログラム時にランニングマシンを利用する場面もございます。
ハード的に混在していますのでご理解お願いいたします。
メンテナンスで改善できるところは随時対応いたします。

・プール内での私語おしゃべりが目立ちますISO企画の根幹は安心、安全がモットーですから。
・ルールよりマナーの大切さ認識を深める啓蒙を希望します。
・フリーのお客のマナーがわるい。
・シャワーをしないでプールにすぐ入る人が多い。
・監視員の人が見て見ぬふりをしている(特にアルバイト)
・強制シャワーではなくシャワールームでちゃんと浴びてほしい。
・プールサイドで立っていたりストレッチしてる人に注意してください。
・ジャグジー20分以上占領させないでほしい。
・プールに入る前にジャグジーで身体をあたためて(半身浴)いる人をよく見かけます。かけ湯をしないでお風呂に入るようなものでジャグジーのお湯が汗、皮脂ですぐきたなくなります(不衛生)。スタッフがそういう人を見かけるとシャワー室でシャワーをするように注意してほしい。禁止の張り紙をしてほしい。
・プールでタンやつばをばく人に注意してください。

ルール・マナーに関してはスタッフからも注意するよう指導いたします。
掲示物等の見直しも致します。
皆様が気持ちよく利用できるようご理解、ご協力お願いいたします。

・ロッカーがさびついているところが気になる。
・ロッカーの中も時々手入れ。
・子どもの利用が多いので水質に気をつけてほしい、オーバーフロー等。
・床の清掃(ほこりだらけ)シャワールームの清掃(排水口に髪の毛が固まっている)
・エアコンにほこりがたまっている。
・プールの底に色々な物がういている(パンソウコウ、毛等が多い)
・ロッカーの金具の部分がさびついで服が汚れるし見ていると気持ち悪い。
・更衣室の排水口があふれることがある。

不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。
ご指摘を頂戴し、巡回清掃の内容や頻度を見直し、同様なご指摘を頂かないよう努めてまいります。
ご指摘ありがとうございます。

・以前東京に住んでいたがこちらの同じような施設に比べて料金が高い。
近くのプールがこのみなので利用させてもらってます。
・芦屋市内で働いている人も価格を下げることを希望。
・料金は月4,500円位にして時給を上げ良い指導者を雇用して欲しい。
・料金は月1,000円位上げても良いと思います。
・芦屋市以外の65才以上の料金の割引が少しでもあったら嬉しいです。
・値段が少し高いです。尼崎スポーツの森と当プールをいつも利用しています。

ご意見ありがとうございます。
料金に対するご意見は今後の参考にさせていただきます。

・タイム時計がほしい。近視なので1台だけでは見にくい。
・水泳の時計は入口の方にもつけてほしい。
・時計が1つしか設置されていないので眼が悪いのでみえにくく不便である。もう一つつけてほしい。

検討させていただきます。

・電力の弱いドライヤーで長時間使用するより、パワーが強いので短時間でも電力使用量は変わらないのでは？
今どきあんなドライヤーの施設はない。
・ドライヤーは4ヶ常備してほしい。
・衛生面(石ケン等準備されたし)
・教室のマットが痛んできたように思う。取り替えも行ってほしい。
・マットをもう少し清潔にできる方法があればいいですネ。
・体重計が脱衣室にほしいです。

ドライヤーの変更は検討いたします。
ハンドソープは設置させていただきました。
マットの取り替えも時期、傷み具合を見て検討いたします。
体重計に関しては申し訳ございませんがフロント横の体重計をご利用ください。

アンケート結果

利用者アンケート結果

- ・アクア45分を週3回に。
- ・アクアの時間を増やしていただきたい。
- ・インストラクター(プログラムの内容充実する事)
- ・アクア45分を少なくとも週3回にして欲しいです。
- ・ショートレッスンについて(プール)午前、午後共楽しめるようなレッスンを設けてほしい。
- ・水中ウォークをもう1日増やしてほしい。
- ・ショートレッスンの充実を希望。前みたいに午前中に毎日ウォーキングやアクアがあればうれしい。
- ・火曜日はウォーキングだけだし木曜はアクア30分等せっかく来てもらった30分で終わりは1回分の利用料がもったいなくて来れないと皆言ってます。せめて2レッスン入れて下さい。
- ・アクアウォーキングのプログラムが少ない(午前中)以前ほど活気明るさがない。1日券、回数券だけが魅力です。

ご意見ありがとうございます。
スケジュールは半期ごとに皆さまのご意見、参加状況を基にインストラクターとの調整等総合的な観点から改編しております。
出来る限りご期待ご希望に添えるよう努力をしておりますが、全ての皆様のご希望にお応えする事はできないのが実情でございます。
今後ともこれまでに以上に満足いただけるようお客様の声に耳を傾け努力してまいります。
何卒、ご理解、ご了承のほどお願いいたします。

- ・成人トイレの増設。
- ・女子トイレが1つで大変困っています。
- ・トイレ(女子)の改善
- ・女性トイレの数を増やしてほしい。
- ・女子トイレの大人用が1つはとても不便。
- ・トイレが小人用と2ヶ所では時間待ちが長い。大人用をもう1か所希望したい。
- ・プール側のトイレ子供用のを大人用にしてください。
- ・トイレが汚れている、トイレの増設。
- ・女子用手洗 子供専用は園児でも使用しない。大人と共用するので子供用撤去して大人用に替えてほしい。

大変ご不便をおかけし申し訳ございません。
女子トイレに関しましては以前からも多数ご意見を頂戴していますが現状のままの仕様です。
継続して検討はさせていただきます。

- ・水泳教室に参加して休みの振替が月2回しか取れないのは??月謝で来てるので休んだだけ振替して欲しい。
- ・教室に入って来てる日はその日は自由に使用出来ればよいのでは??と思っております。

振替に関しては本来のクラスを基本とし月2回のルールを決めさせて頂いています。
ご理解をお願いいたします。

- ・このプールに来てしっしんが出来、薬をのんで治まっては来てとくり返しています。
- ・プールの消毒に関係したもののせいでしょうか?何か良い方法、解決策はないもののでしょうか?

プールの水質に関しましては毎時間水質チェックをし基準値になっています。
また、毎月1回、業者による検査に出しています。結果はフロント横の掲示板に張り出しています。
原因はわかりかねますがお医者様に一度ご相談ください。

- ・ジムなど担当者の名前があらかじめわかればよいと思う。
- ・レッスン担当者の職員名をもう少し早くプリントに出してほしい。

担当者名はプログラム表に明記させていただいています。
ショートレッスンプログラムの担当表はシフトの都合上、月末になってしまいます。
可能な限り早く配布いたします。

- ・車で通っていますが駐車料金をせめて1時間は無料にしてほしい。30分っていうのはどこもありません。

ご意見ありがとうございます。
駐車場料金に関しましては現状のままのご理解、ご協力をお願いいたします。

- ・プライベートレッスンを朝から2コース取るのはいかがでしょうかと思う。

ご意見ありがとうございます。
プライベートレッスンを朝から2コース取ることはございません。

- ・プール楽しいですが疲れます。
- ・いつもプール楽しみです。終わったらめっちゃ疲れます。
- ・いつも楽しく利用させてもらってありがとうございます。
- ・水泳レッスンを受けさせて頂いていますがコーチはとても親切丁寧に教えていただき、生徒さんも皆さん良い方ばかりなので楽しく泳いでいます。レッスン時間は今より遅くならない事をお願いします。
- ・コーチ達がいつもでもお元気に教えて下さることを願っています。
- ・楽しく利用させて頂いてありがとうございます。
- ・今年は1月2日から利用できて大変良かった。
- ・プールの水がきれい。

このようなお言葉をいただき、まことに恐縮でございます。
ありがとうございます。
スタッフ一同、お言葉を励みにこれからも皆様に喜んでいただける施設づくりに努力してまいります。
今後ともよろしく申し上げます。