

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

施設名	都市公園プール（6施設）	施設所管課	都市計画部公園緑地課
指定管理者	おおつdeウェルネス共同事業体	指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和4年3月31日		
指定管理料	年額 63,965,000円(令和3年度)（総額 203,720,000円）（新型コロナウイルス補てん金を除く）		
設置目的	都市公園プール(6施設)においては、市民にスポーツ、レクリエーションの場を提供するとともに、健康の保持増進を図り、市民に信頼され、安心・安全に利用できる施設を提供するとともに、維持管理コストの軽減を図り、効率的な管理運営を目的とする。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・受付に関すること ・プールの利用者の安全に関すること ・プールの水の衛生に関すること 等施設全般維持管理 		

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント 今年度についても、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、運営が難しいシーズンとなった。また、夏期プール期間において、スタッフ間でクラスター感染が発生したことによる臨時休館などの影響により利用状況、収支ともに目標には達しなかった。しかし、自主事業については、新たな生活様式や利用者ニーズに基づいた展開をすることで、利用者満足度の向上に努めていた。市営プールの設置目的を念頭に置き、誰もが安心して利用できる管理運営に取り組んでいた。
	B (良好)	

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由	
I 実施体制	施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	地域の皆さまの健康づくり、地域スポーツの拠点として親しまれる施設づくりに加え、例年同様に市内中高校水泳部活動冬季練習機会の提供にも取り組んだ。	B (良好)	施設の設置目的を理解し、地域スポーツの拠点として広く利用される運営づくりを実施していた。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニター	B (良好)	必要な資格、適正配置、労務管理等実行できている。障害者の雇用は現状無し。	B (良好)	事業計画に沿った適正な職員配置であり、必要な資格や経験を有する職員を確保していた。
	職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	施設単体の月度教育研修、接客対応研修に加え、夏季営業中も毎日、緊急対応訓練を実施した。自主事業水泳教室の指導者研修も毎月実施し指導スキルの向上に努めた。	B (良好)	毎月、指導者研修を実施したほか、夏期プールの営業期間については、緊急対応訓練を毎日行っていた。
	法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B (良好)	弊社社内コンプライアンス研修、Eラーニング等を定期的に実施し、知識向上に努めた。	B (良好)	関係法令等を適正に遵守していた。
	個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	プライバシーマーク（取得済）の管理観点から日々の業務を推進している。従業員へのPマーク確認テストも実施し意識向上に努めている。	B (良好)	個人情報保護の観点から業務を遂行しており、全スタッフを対象に確認テストを実施することで、個人情報の適切な取り扱いについて、徹底していた。
	管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	必要な業務関連記録（利用状況日報・プール管理日誌等）は適切に管理している。	B (良好)	利用状況日報やプール管理日誌等を施錠できる収納箱で適正に管理していた。
	連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	日常の連絡体制に加え、報告・連絡・相談を適宜行っている。プール事務所内には連絡体制一覧表を掲示してスタッフ全員への共有を行っている。	B (良好)	共同事業体内で定例会議を開催されたほか、報告・連絡・相談について、当課と密に連携した。また、事務所内に連絡体制一覧を掲示し、スタッフで共有していた。

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	毎月施設内で緊急対応訓練を定期的実施している。パート含めた全員が心肺蘇生資格を取得し業務にあたっている。	B (良好) 安全面の強化として、毎月緊急対応訓練やAEDの訓練を実施していた。また、スタッフ全員が心肺蘇生の資格を取得している。さらに、夏期プールの営業期間については、毎日緊急時対応訓練を実施していた。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価 【標準8項目/当施設8項目】		B (良好)	B (良好)	

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
施設管理 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	日々の施設点検では、経年劣化等さまざまな不具合を早期に発見し、共同事業体全体で対処に取り組んでいる。	B (良好)	事故防止のため日々の施設点検等、適正に実施していた。
利用状況 <input type="checkbox"/> 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	前年同様コロナの影響により当初の事業計画には達しなかったものの、昨年度比で132%増加となった。	C (課題含)	対前年同期比においては、増加しているが、適正な水準には達しなかったため、課題とする。
利用者対応 <input type="checkbox"/> 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	社内の接遇研修を定期的実施した。常に責任者も含めた社員が挨拶等も率先垂範し、パートスタッフを指導した。	B (良好)	指定管理者内において接遇研修を実施しており、利用者に対する言葉遣いや接客態度は適切であった。
業務運営（全体） <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	一般利用者向けのプールプログラム、有料教室を定期的開催している。利用者の満足度を高めるため内容等の工夫を常に行っている。	B (良好)	事業計画どおり一般公開利用者向けのプールプログラムを定期的開催するなど、利用者の満足度を高める工夫を行っていた。
自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	安全・効果・楽しさを重視した内容で計画通り実施している。感染対策等を徹底し通いやすい施設運営を実施。利用者目線で参加年齢幅の変更やシステムの変更を行った。	B (良好)	利用者ニーズに沿った自主事業を展開することで、利用者満足度の向上に繋げていた。
維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的実施し、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	共同事業体（構成企業）で連携し、可能な限り保全に取り組んでおり、日々の清掃管理も徹底している。しかし、経年劣化等での突発的な不具合・故障への対応が困難な状況が否めない。（25Mプール天井塗装剥がれ破片、ネジ落下、機械室水漏れ、館内各箇所の汚れ、不具合）	B (良好)	施設、設備の保守点検を計画的に実施し、経年劣化による不具合等が多い中、積極的な清掃、保守等を行っていた。
情報提供 <input type="checkbox"/> 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 <input type="checkbox"/> ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	ホームページの適宜更新、フォーマットリニューアル等に取り組んでいる。利用案内チラシを入口に設置し、事業案内のチラシについては体育館、陸上競技場にも設置した。	B (良好)	広報誌やホームページなどを活用し、積極的な情報発信に取り組んでいた。
環境配慮 <input type="checkbox"/> 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	施設保全において、ボイラONOFF管理等、外気温日照状況を加味しながら細かな管理に努めている。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響により、普段とは異なる環境配慮が求められたが、換気や消毒について入念に取り組んでいた。
意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	日々社員を中心に現場の最前線に立ち、利用者の方々と向き合う接遇でダイレクトなご意見をお聞きしている。	B (良好)	利用者から直接意見や要望を聴取するなど、現場の声を大切にし、積極的な情報収集を行うことで、施設の運営に生かしていた。
利用者アンケート <input type="checkbox"/> 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	上記と同様、社員が率先した現場対応(受付・プール監視・プログラム指導)のほか、パートスタッフが収集したお声も日々のミーティングや連絡ノートを通じて共有し、優先順位をつけ速やかに対応した。	B (良好)	利用者の方々から直接聴取した意見や要望に対し、連絡ノートを活用するなどしてスタッフ内で共有することで、その結果を管理運営に生かしていた。
《II 総括》 業務の内容・水準に関する評価 【標準10項目/当施設10項目】		B (良好)	B (良好)		

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

Ⅲ 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B (良好)	共同事業体としての管理ルール、および社内内部統制規程に基づき適切に管理している。	B (良好)	共同事業体としての管理ルール及び社内の内部統制ルールに基づき適切に処理していた。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入―支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	コロナ禍による影響は大きく、コロナ禍以前の水準には達していないが、昨年度比では120%の増額となった。	B (良好)	前年度や目標より低い水準となっているが、コロナ禍の影響が大きくやむを得ないところである。対策年度比では増額となっている点については、一定評価できる。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 <input type="checkbox"/> 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B (良好)	水光熱費において外気温や日照状況を勘案しての細かいボイラONOFF、また各種設定温度調整を実行している。	B (良好)	光熱水費が経費の大部分を占めるため、気候に合わせた積極的な削減策を実施していた。
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価 【標準3項目／当施設3項目】		B (良好)	B (良好)		
Ⅳ その他（独自）	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた取組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	基本的な心肺蘇生スキル練習に加えて、実際の様々な緊急事態対応のシミュレーションを継続して実施している。また館内の新型コロナウイルス感染対策を徹底した。	B (良好)	積極的に緊急事態を想定した訓練を実施することで、安全面の強化を第一に取り組んでいた。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価 【当施設1項目】		B (良好)	B (良好)		

主な成果 (全体)	使用料（利用料） 目標 18,360,000 円 ⇒ 実績 14,654,189 円
	稼働率 目標 100 % ⇒ 実績 69 %
	利用者数 目標 57,238 人 ⇒ 実績 68,835 人
	【指定管理者コメント】 年間を通じて大きな事故なく終了した。但し夏プール営業においてはスタッフのコロナ感染による臨時休館と緊急事態宣言発出に伴う臨時休館影響もあり一般公開利用者と自主事業についても休講となり収支には大きく影響した。そのような状況下ではあったが、各教室と自主事業においても利用者に喜んでいただけるよう工夫し取り組んだ。また館内の各所の老朽化による不備が多く見られているが日々の清掃等により大きなご意見はいただくことなく運営できた。
【施設所管課コメント】 夏期プールの営業期間において、緊急事態宣言発出による臨時休館やスタッフ間で新型コロナウイルスのクラスター感染が発生したことによる臨時休館が収支に大きく影響した。また、施設の利用控えも続いており、利用者数、利用料金収入ともにコロナ禍以前の水準には達しなかった。そのような状況下ではあったが、水泳教室や自主事業において、利用者のニーズに基づいた事業を展開するよう工夫していた。	

自主事業 実施による 成果	<主な自主事業の実施状況>				
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況（実施・追加・未実施）	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
	水泳教室	自主事業	大人、子供、ベビー向けの水泳教室を実施	実施	
	物販・自動販売	自主事業	利用者向けの物販（水着、スイム用品等）の販売、自動販売機で飲料販売	実施	
【指定管理者コメント】 コロナ影響による参加者減少傾向が続く中、8月、9月臨時休館による水泳教室休講があり収支状況の悪化が続いたが、年間を通して参加者数の減少を防ぐ事に注力し安心安全に参加できる環境を整えた。2022年4月から管理システムの導入と進級基準変更、クラスの参加年齢幅の見直しを行う準備（研修、ミーティング等）を定期的の実施して顧客ニーズに合わせた参加しやすい教室運営に注力できた。					
【施設所管課コメント】 緊急事態宣言発出による施設の臨時休館やスタッフ間でのクラスター感染の発生等により、水泳教室などの休講があった。そのような状況下ではあったが、少人数での水泳教室など利用者のニーズに基づいた自主事業を展開することで、積極的に新規利用者の獲得に取り組んでいたことは一定評価できる。					

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

課題及び 課題解決 の結果	<p>【指定管理者コメント】</p> <p>コロナ影響による利用者減、夏季プール営業での臨時休館もあった中ではあるが、一般利用者の方へ健康申告チェックと館内の感染症対策を徹底し利用者が安心安全に施設を利用できるよう努めた。また、2022年4月からの利用料金変更の案内を丁寧に行い大きな混乱もなく告知をして、3月の回数券売上向上に努めた。例年実施している近隣中学生、高校生向けの強化練習会についても好評を得ることができた。夜間の一般公開利用者は少ない状況は続いているが、市内高校水泳部の利用促進を行いプールの稼働については減少しないように注力した。</p> <p>【施設所管課コメント】</p> <p>夏期プール期間において、コロナ禍の影響により臨時休館となる時期があったが、年間を通して利用者への健康申告チェックと館内の感染症対策を徹底することで誰もが安心安全に施設を利用できるよう努めていた。皇子が丘公園プールにおける夜間の営業について、利用者数が低調であったことは課題であった。</p>
特記事項等	