

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

施設所管課 都市計画部 公園緑地課

<b>施設名</b>	都市公園プール(6施設)
<b>指定管理者</b>	おおつdeウェルネス共同事業体
<b>指定期間</b>	平成 31年 4月 1日～令和 4年 3月 31日
<b>指定管理料</b>	年額 66,856,000円(2020年度) (総額 203,720,000円) (新型コロナウイルス補てん金を除く)
<b>設置目的</b>	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。
<b>業務内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付に関すること</li> <li>・プールの利用者の安全に関すること</li> <li>・プールの水の衛生に関すること 等施設全般維持管理</li> </ul>

<b>主な成果</b> <small>(自主事業含む)</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b>	20,259,000 円	⇒	<b>実績</b>	11,921,045 円	* 新型コロナウイルス感染症のため 利用料金・利用者とも大幅減になった
	<b>稼働率</b>	<b>目標</b>	100 %	⇒	<b>実績</b>	100 %	
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b>	83,651 人	⇒	<b>実績</b>	49,509 人	
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水泳教室: 昨年度から新設した土曜クラスおよび幼児3・4歳クラス、中高生強化練習が好調であった。</li> <li>・アクアプログラムの無料化と拡充: 週6コマ定期開催</li> </ul>							

<b>総合評価</b>	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	<b>B (良好)</b>	<p>プールは事故が起きやすい現場であるが、年間を通じて大きな事故なく終了した。市民にスポーツ、レクリエーションの場を提供し、健康の保持増進を図るといった目的は一定達成された。型コロナウイルス感染症の影響を受け、運営が非常に難しいシーズンとなったが、他都市では夏期プールの公開を中止された自治体も散見される中、安全面において万全の対策を行い、夏期プールを公開できた事は評価できる。利用状況や収支状況は目標より低い水準となったが、維持管理コストの軽減を図りながら運営し収支的にも黒字を達成した。今後も、市営プールの設置目的を念頭に置き、引き続き感染症対策を講じながら管理運営に努められたい。</p>

	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	所管課確認事項
<b>I 実施体制</b>	<b>施設の設置目的の達成</b> <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。	事業計画書、事業報告書	<b>B (良好)</b>	前年度同様地域の、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市内中高の水泳部冬季練習機会の提供に取り組んだ。	<b>B (良好)</b>	施設の設置目的を理解し、コロナ禍のなかでもプールを利用する機会を利用者に提供できた。
	<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	<b>B (良好)</b>	必要資格、適正配置、労務管理等実行できている。障がい者雇用は現状なし。	<b>B (良好)</b>	事業計画に沿って適正な職員配置ができています。障害者雇用については引き続き検討を行い、今後の雇用促進に努められたい。
	<b>職員の研修</b> <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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	<b>B (良好)</b>	月ごとの施設単体での研修に加え共同事業体として合同研修を継続実施している。	<b>B (良好)</b>	適宜行われている。
	<b>法令等遵守</b> <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	<b>B (良好)</b>	弊社内におけるコンプライアンス研修を定期的の実施し意識を高めて取り組んでいる。	<b>B (良好)</b>	法令違反やコンプライアンスの問題もなく、法令等を遵守されている。
	<b>個人情報保護・情報公開</b> <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。	協定書、管理方法（実地調査）	<b>B (良好)</b>	Pマーク取得企業としての管理項目に基づき日々の管理を徹底している。	<b>B (良好)</b>	鍵のかかる場所に保管するなど、適切に管理されている。
	<b>管理記録</b> <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>B (良好)</b>	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>B (良好)</b>	データ及び市への提出書類に係る資料を安易に廃棄しないよう指導した後は改善された。
	<b>連絡体制</b> <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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	<b>B (良好)</b>	日常の連絡体制に加え、共同事業体内で2か月に1回定例会議を行い、課題共有し取り組み案を協議している。	<b>B (良好)</b>	概ね適切に行われているが、一部誤りや遅延があったため、是正するよう指導し、是正された。
	<b>緊急時対応</b> <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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	<b>A (優良)</b>	毎月施設内で緊急対応訓練を15名程度の従業員が参加し実施している。スタッフ全員が心肺蘇生法の資格を取得している。	<b>B (良好)</b>	緊急時の連絡体制が確保され、また、対応時のマニュアルも作成されている。夏期プール前には訓練も実施している。
<b>《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】</b>			<b>B (良好)</b>		<b>B (良好)</b>	

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

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	所管課確認事項	
<b>Ⅱ 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 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。	事業計画書、日報	<b>B (良好)</b>	日々施設内点検では、経年劣化等様々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>B (良好)</b>	問題なく管理が行われている。
	<b>利用状況</b> □ 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>B (良好)</b>	コロナ影響もある中、安全対策を徹底し利用者減少に歯止めをかけることができた。	<b>B (良好)</b>	昨年度と比較し減少しているが、水泳の機会を利用者に与え続けられたところは一定評価できる。
	<b>利用者対応</b> □ 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。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 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>B (良好)</b>	社内の接遇研修を定期的を実施している。パートスタッフに関しても採用時の初期研修と定期研修を実施。また責任者を含めた率先垂範を実施。	<b>B (良好)</b>	職員の対応において利用者からのご意見などは概ねなかったもので一定評価できる。研修の成果が一定認められる。
	<b>事業運営</b> □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主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。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	<b>B (良好)</b>	一般公開利用者向けのプールプログラム(アクア、水中ウォーク等)のエクササイズ内容について、常に魅力あるものになるよう改良を重ね好評を得ている。	<b>B (良好)</b>	仕様書に沿った事業運営が行われている。
	<b>維持管理</b> □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的を実施し、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>B (良好)</b>	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いる。しかし経年劣化当での突発的な不具合・故障への対応が困難な状況がある。プール天井等は要注意。	<b>B (良好)</b>	設備保守などを計画的に実行し、市民や大津市からの要望について、迅速に対応を行った。しかし、高木管理において、定期剪定が行われていないものがあるので、計画を作成し適切な管理を行うよう指導し、是正された。施設の全体的な劣化については危険は認められないが、市において今後検討していく。
	<b>情報提供</b> □ 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。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	<b>B (良好)</b>	ホームページ内容の適宜更新、ご利用案内の掲示と設置を行っている。	<b>B (良好)</b>	広報誌やホームページなどを活用し、情報発信している。
	<b>環境配慮</b> □ 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>B (良好)</b>	季節ごとの各種設定変更とコロナ対応での換気、消毒作業を徹底している。	<b>B (良好)</b>	剪定による廃材の一部を加工し、再利用を行うなど、環境配慮ができています。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 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>B (良好)</b>	日々社員が最前線に立ちご利用の方々と向き合う対応で直接ご意見等があればお聞きしている。	<b>B (良好)</b>	市民等からの苦情や要望をリクエストとして写真等を添付し、協会内へ周知及び大津市へ報告している。また、ご意見を迅速に管理運営に反映できている。
	<b>利用者アンケート</b> □ 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>B (良好)</b>	日々の朝礼、業務連絡ノート、アンケート等を通じてご意見等があれば情報共有し改善に取り組んでいる。	<b>B (良好)</b>	アンケートを取り、利用者のニーズの把握し、管理運営に反映できている。
<b>《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設 項目】</b>			<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>		
<b>Ⅲ 収支等</b>	<b>経理事務</b> □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 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>B (良好)</b>	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則して確実に実施している。	<b>B (良好)</b>	経理処理について適切に実施されている。料金徴収、減免等についても条例に沿って行われている。
	<b>収支状況</b> □ 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。 □ 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>B (良好)</b>	新型コロナウイルスの影響もあり厳しい状況ではあったが、安全対策を徹底した。	<b>B (良好)</b>	収入・支出ともに計画と大差はないが、収支においてプラスとなっている。
	<b>経費節減の取組</b> □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 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、委託契約書、実地調査	<b>B (良好)</b>	水光熱費においては気候や外気温を考慮し細かな機械類の設定を調整している。	<b>B (良好)</b>	直営での作業やKESの取り組み、入札による委託の選定など、経費削減に向けての取り組みを積極的に行っている。
<b>《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】</b>			<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>		
<b>Ⅳ その他</b>	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた「お客さま対応の強化」の取り組みを推進したか。	実地調査	<b>B (良好)</b>	社内の接遇研修を定期的を実施し、パートスタッフに関しても採用時の初期研修と定期研修を実施した。	<b>B (良好)</b>	市による視察を行った際も適切な利用者対応ができていた。
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>			<b>B (良好)</b>	<b>B (良好)</b>	
<b>特記事項等 (課題・成果)</b>	<b>【指定管理者】</b> 年間を通じて大きな事故やトラブル等は無く営業できた。コロナ渦の状況が続く中、館内での感染対策の強化(消毒・換気・3密対策)と利用者への啓蒙等を徹底し、利用者が安心、安全に利用いただけるよう努めた。また、安全対策については年間を通して、定期的な研修を継続実施しスタッフの意識向上を図った。 自主事業においては、春休み短期教室の参加者が好調に推移し参加いただいた子供や保護者から好評を得て、子供の登録者数は増加傾向にある。 2021年度も引き続き感染防止対策に最大限注意しながら安心・安全な施設運営に努める。					
	<b>【施設所管課】</b> 利用状況や収支状況は目標より低い水準となったが、年間を通じて大きな事故やトラブル等は無く営業できた。夏期プール公開前から協議を重ね、感染症対策としてソーシャルディスタンスの確保、施設内の消毒、換気、3密対策を実施すると共に、利用者の健康状態確認や個人情報の取得を実施され、感染拡大防止を図りながら夏期プールを実施することができた。いくつか指摘事項があったが直ちに是正されたので、来年度も以降は指摘事項のなくなるよう、引き続き安心・安全な施設運営に努められたい。					

※評価基準: 項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A~D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

