

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

施設所管課 未来まちづくり部 公園緑地課

施設名	都市公園プール(6施設)
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
指定管理料	年額 72,899,000円(2019年度) (総額 203,720,000円)
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

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	15,170,000 円	⇒	実績	15,949,626 円
	稼働率	目標	100 %	⇒	実績	100 %
	利用者数	目標	51,940 人	⇒	実績	85,258 人
	【主な自主事業実施による成果】					
<ul style="list-style-type: none"> ・水泳教室:これまでの平日大人女性クラス・子どもクラスに加えて、新たに土曜クラスおよび幼児3・4歳クラス、中高生強化練習を新設した。 ・アクアプログラムの無料化と拡充:週6コマ定期開催 						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	<p>提出された事業計画書に基づき、概ね計画通りに管理運営されている。プールという施設は事故が起きやすい現場であることを踏まえ、職員の研修と緊急時対応について徹底的なスタッフ教育や訓練を実施されており、スタッフ全員が心肺蘇生の資格を取得された。入念な準備の甲斐もあり、年間を通じて大きな事故なく終了した。</p> <p>また、一般公開営業時間の拡大や無料アクアプログラムの拡充などの新施策を通じて、前年度と比較して利用人数増加を達成した。ただ、使用料収入については10月の消費税及び利用料金値上げも影響して微増であったため、今後更なる増収と利用者満足度の向上を期待する。</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
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。	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、市内中高校水泳部部活動冬季練習機会提供にも取り組んだ。	B (良好)	施設の設置目的を理解し、除草や修繕を行い、目的に沿った管理運営に努めている。
	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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	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)	事業計画に沿って適正な職員配置に勤めている。
	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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	A (優良)	施設単体の月度教育研修に加え、夏季冬季には共同事業体として合同研修(安全・サービス品質向上)に取り組んだ。	B (良好)	コンプライアンス研修や公園緑地管理研修など計画通り行っていない研修があるが、公園管理運営士や公共施設土木工事積算講習会など、計画にない研修の受講もあり、その他の研修も適宜行われている。
	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、関係書類等、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行い、知識向上に努めている。	B (良好)	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。
	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。	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。	B (良好)	鍵のかかる場所に保管するなど、適切に管理されている。
	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)	概ね適切に保管されているが、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。
	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。	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、共同事業体内で2か月に1回定例会議を行い、課題共有～取組み案を協議している。	B (良好)	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た。
	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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	A (優良)	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。パート含めた全員が心肺蘇生資格を取得した。	B (良好)	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。
《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)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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
Ⅱ 内容・水準	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。	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)	問題なく管理が行われている。
	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	A (優良)	一般公開の営業時間拡大・無料アクアプログラムの拡充等を展開し、利用人数が増加することが出来た。	B (良好)	昨年度と比較し概ね適正に推移している。
	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)	社内の接遇研修を実施している。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ている。	B (良好)	行為許可など、利用者の利用に係る申請受付や対応等は適切に行われている。
	事業運営 <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"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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 (良好)	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)を無料化し、さらに4月と12月からも増設対応して好評を得ている。	B (良好)	仕様書に沿った事業運営が行われている。
	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に行い、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発生した。(空調系配管水漏れ、50Mろ過循環機)	B (良好)	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。また、災害時などにおいても迅速な対応を行った。しかし、高木の管理などにおいて、定期剪定が行われていないものがあるので、剪定計画を作成するなど適切な管理を行うよう指導した。
	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 (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。	B (良好)	広報誌やホームページなどを利用し、情報発信に努めている。
	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、外気温日照状況を味しながら細かな管理に努めている。	B (良好)	剪定による廃材の一部を加工し、再利用を行っている。
	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)	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。
	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)	自主事業に関してアンケートを取り、利用者のニーズの把握に努めている。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9項目】			B (良好)		B (良好)	
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)	試算表等を作成し会計処理を行い、また、料金徴収、減免等についても条例に沿って行われている。
	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)	指定管理初年度として、計画通り推移した。しかし2月以降は新型コロナウイルス影響による次年度へのマイナス要因が懸念される。	B (良好)	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。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、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	A (優良)	【環境配慮】でも記述したが、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た。皇子が丘公園プールでは、上下水・ガスで約8%(120万)の節減	B (良好)	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。
《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	その他 <input type="checkbox"/> 平成30年度のモニタリングの結果を受けて、令和1年度の業務改善に努めているか。 <input type="checkbox"/> SDGsへの取り組み8・11の一環として、KESのステップアップに努力します。	実地調査	B (良好)	維持管理業務において改善すべきところは常に改善している節電節水等を心がけている	A (優良)	前回指摘のあった、実績報告書の電子データによる提出もあり、また、環境に配慮した事業活動に取り組みやすい仕組みであるKESがステップ2からステップ2SRへとステップアップした。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			B (良好)		A (優良)

特記事項等(課題・成果)

【指定管理者】
年間を通じて大きな事故なく終了し、一般公開利用状況(売上:競技会専用使用除く)では、営業時間拡大や無料アクアプログラムの拡充、施設内クレンジングの強化等満足度向上の新施策を通じて、前年より増加させることが出来た。特に安全面では当社のノウハウを活用し、実際様々ケースでの緊急事態対応シミュレーションを毎月訓練した。

【施設所管課】
安全面における徹底的なスタッフ教育や訓練を実施されており、結果として大きな事故なく終了した。また、一般公開営業時間の拡大や無料アクアプログラムの拡充などの新施策を通じて、前年度と比較して利用人数増加を達成した。2月以降は新型コロナウイルス感染症の影響により利用人数が減少したが、それでも年間を通じて利用人数が増加しており、民間のノウハウを活用して、安全面を強化しつつ利用人数増加を達成できたのは指定管理制度導入による大きな功績であると判断できる。一方で、施設内のクレンジングの強化等にも積極的に取り組まれているが、施設の老朽化もあり一定以上の満足度向上に繋がりにくいという課題がある。

