

令和元年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	沼影公園
(2)施設概要	①所在地 さいたま市南区沼影2丁目地内 ②施設の設置目的 主として近隣に居住する者の利用に供することを目的とする。 ③施設の概要 面積 2.42ha 主な施設 屋外プール、室内プール、アイススケート場 他
(3)指定管理者	株式会社 ケント・コーポレーション
(4)指定期間、指定管理料	①指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日 ②指定管理料 平成29年度 109,100千円、平成30年度 109,690千円、令和元年度111,790千円
(5)施設の管理運営の内容	①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ・利用者数 プール 183,638人(前年度 212,346人) スケート 24,083人(前年度 28,732人) ◇業務実施状況 施設維持管理業務 利用者受付業務 業務仕様書及び事業計画書による業務 ②維持管理業務の状況 保守管理業務 屋外・屋内プール、各種機械設備、自家発電機等 日常清掃業務 屋外・屋内プール、管理棟、駐車場等 定期清掃業務 屋外・屋内プール、管理棟、園内等 植栽管理業務 中木剪定、低木剪定、花壇等 ③その他(自主事業等) (会議室) ・大人のカルチャー教室 地域スポーツ振興と健康増進を図るため実施 ・子供体育教室 地域スポーツ振興と健康増進を図るため実施 (屋内・屋外プール) ・水泳教室 地域スポーツ振興と健康増進を図るため実施 ・レストハウス運営 利用者の憩いの場としてサービス提供を実施 (スケートリンク) ・クリスマスイベント、ナイトイベント、プレゼント企画、来場特典、スケート教室、貸靴を実施し、集客を図った (市民協働、地域貢献) ・自治会への協力・協賛 地域貢献のため実施 ・職場体験の受入 地域貢献のため実施
(6)収支状況	①収入 ・利用料金収入 49,273千円(前年度 56,804千円) ・指定管理料 111,790千円(前年度 109,690千円) ・自主事業収入 46,639千円(前年度 50,662千円) ②支出 ・人件費 53,559千円(前年度 53,366千円) ・事務費 20,208千円(前年度 21,682千円) ・施設管理費 90,379千円(前年度 89,545千円) ・自主事業費 42,413千円(前年度 45,292千円)
(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	寄せられたご意見・ご要望に対しては、職員間で確認・共有しております。その上で必要かつ対応可能な事案に関しては、速やかに対処を実施しました。特に、混雑時の場内環境(特に清掃)については複数のご意見をいただき、巡回・清掃回数を増やす等の対応を実施しました。また、プールの利用についての様々なご意見については、安全管理上の観点等を踏まえた検討を加え、支障のないものに関してはご意見を取り入れ改善しました。 自主事業(教室)においては、ご意見をもとに既存企画の内容・時間帯の変更を実施し、顧客満足度向上を目指しました。
(8)その他	

## 2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
顧客満足度調査の実施	市民の平等な利用の確保及び利用者ニーズの把握のために、日常または定期において利用者アンケートを実施しました。また、窓口において職員が親しみやすい対応を行い、利用者から直接かつ積極にご意見をうかがいました。そこで得られたご意見の確認・検討を行い、施設の運営内容に可能な限り取り入れることで、顧客満足度及びサービスのさらなる向上並びに利用促進に反映させました。 また、沼影公園のHPをリニューアルすることで、利用者に対する施設の情報の発信を充実させ、利用者の顧客満足度及びサービスのさらなる向上並びに利用促進を図りました。
安全で効率的な施設運営の推進	施設の設置目的達成のため、各業務における標準化の推進及び業務マニュアルの更新を実施し、実用性の高い施設運営体制を構築しました。また、既存の業務体制等への確認・検討を常に実施することで、問題点を見出し改善してきました。 加えて、今期は施設内に監視カメラ設置を行い、一層の防犯・安全への取り組みを推進しました。 さらに、エコアクション21の更新を行い、その視点による環境経営に目を向けた取り組み(節電・節水・リサイクル)を引き続き実施しました。
市民協働と自主事業の実施	地域の市民サービス向上のために、自治会のイベント等への積極的な参加・協賛及び施設・駐車場の提供を実施しました。また、各学校の職場体験、施設探検等の依頼に対する積極的な受け入れ対応を実施しました。 自主事業については、好評企画の水泳教室、各種大人のカルチャー教室及び子供体育教室の実施を継続しました。さらに、利用者の要望から昨年度増設した新教室の広報活動等を積極的に行い、利用者参加型事業の充実を図り、施設の利用促進及び稼働率向上に努めました。
危機管理体制の構築	BCP運用により、緊急体制の強化を図りました。また、積極的な外部教育への参加及び類似・話題施設の視察を通じて情報の収集と新たな知見の取得を行いました。さらに、そこで得られた情報及び知見をフィードバックすることで、スタッフ全体のレベル向上に努めました。

## 3. 評価

(1) 指定管理者による評価

<p>基本方針に基づき、安全かつ円滑な施設運営並びに利用者の利用促進及びサービス向上に努めました。</p> <p>1. 季節事業の実績について 季節事業(屋外プール・アイススケート場)は、利用者数・利用料金収入共に前年対比減少の結果になりました。要因としては、梅雨明け遅延・暖冬という気候的な要素が強く、自然的要因による影響が強い施設であると改めて分析しています。 一方、「市報・HP(今期リニューアル)等を通じた宣伝活動」や「自主事業を含めた利用促進活動(イベント・来場特典等)」を行い、多くの利用者に安全・安心かつ楽しくご利用いただける環境づくりを行いました。 これらの取り組みを通じて、一定の利用者数の増加を実現し、利用者の満足度の向上にも貢献できたと評価しています。</p> <p>2. 顧客満足度調査の実施について 通年設置の御意見箱による「常時収集」と利用率の高い夏期プール・冬期スケート期間及び教室参加者に対する1月度の「定期収集」とで利用者アンケートを実施しました。また、受付窓口での積極的な声かけや親しみやすい対応によって、お子様からご年配の方まで幅広い年代の方より多くのご意見をいただける様に努めてきました。いただいたご意見は職員の定例会議で共有され、PDCAマネジメントサイクルにより施設の運営の改善に向けた対応を実施しました。 さらに、施設スタッフ紹介等のPR活動や季刊誌「沼影だより」の発行を通じて情報の公開を行い、施設の利用者との距離を縮め、利用者が気軽にご意見・ご要望を出せる環境作りをしました。 以上の取り組みを通じて、より多くのご意見・ご要望をいただき、円滑な施設運営並びに利用者の利用促進及びサービス向上を達成できたと評価しています。</p> <p>3. 安全で効率的な施設運営の推進について 管理マニュアル・監視マニュアル等の各種業務マニュアルの作成・改訂を推進し、各業務の標準化及び効率化を図り、安定かつ効率的な施設運営を行いました。また、外部教育研修の受講及び類似施設・話題施設の視察を通じてスタッフのスキルアップと多能化を図るよう努めてきました。 例えば、安全管理に関しては、緊急対応及び利用者サービスの向上に寄与するために、施設内各所に管理事務所直通の通報ボタンを設置し、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えています。さらに、社内資格者による緊急時対応の研修を行い、安全体制の確認を行いました。 以上の取り組みを通じて、安全で効率的な施設運営の推進を達成できたと評価しています。</p> <p>4. 市民協働と自主事業の実践について 各関係団体と連携し、地域のスポーツ振興に関するイベント(大会)への施設の提供並びに地元スポーツチーム及び各種団体の情報発信(ポスター掲示等)を積極的に行いました。また、地元自治会の運動会への出店・協賛も引き続き実施しました。さらに、各学校の職場体験及び施設探検等の依頼に対する積極的な受け入れ対応を実施しました。これらを通じて、市民協働の実現及び地域の活動への貢献ができたと考えています。 自主事業においては、利用者のご意見やご要望を取り入れ教室事業の内容を充実させました。また、市報をはじめとしたチラシ媒体による広報活動やHPのリニューアル等により施設の情報発信をさらに充実させ、より多くの利用者にご利用いただくことができました。 以上の取り組みを通じて、市民との協働と自主事業の実践により、地域社会に貢献できたものと評価しています。</p> <p>5. 危機管理について BCP(緊急時事業継続計画)の継続した運用並びに防災訓練、事故対応訓練及び安否確認訓練等を通じて、より充実した危機管理体制構築を推進しました。特にプールの安全管理については、各職員の更なる資格取得および講習会受講を積極的に推進しました。さらに、講習会等で得られた技術及び知見を現場にフィードバックすると共に、社内資格者による社内研修を継続することで、組織的な危機管理に対する意識の高揚及び各個人の技能の維持に努めました。 以上の取り組みを通じて、危機管理体制を充実させ、施設の安全・安心の確保を達成できたと評価しています。</p> <p>6. その他 経費縮減への取り組みとして、調達先の再検討並びに日頃の節電、節水及びリサイクルに対する意識を徹底することで成果をあげました。また、さいたま市CSRチャレンジ企業として、職員の社会貢献・地域貢献に対する意識付けを行い、敷地周辺の清掃等、CSR活動を積極的に行いました。 以上の取り組みを通じて、施設管理の基本方針に基づいた管理を達成できたと評価しています。</p>
---

(2)さいたま市の評価(評価担当課:都市局 南部都市・公園管理事務所 管理課)

総合評価(B)※A~D

(1)市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組み

- ・気候的な要素により、夏季プールやアイススケートの利用に影響があったが、ホームページのリニューアル、広報誌やフリーペーパーへの掲載を行い、利用者に対する積極的な情報発信と利用促進を行いました。
- ・自主事業などで、新たな試みに対する相談を市へ行うなど、サービス向上、利用促進への取組が見られたほか、利用者に安全・安心かつ楽しく利用いただく環境づくりに努めた。

(2)経費の削減に関する取組み

- ・電力会社等、より施設に合った調達先を検討し、変更するなど、臨機応変な対応を取る事で経費削減に取り組んでいた。
- ・外部に委託せず、簡易なものについて職員で対応するなど、コスト意識を持った施設管理を行うことで、管理経費の削減に努めた。

(3)適正な管理運営の確保に対する取組み

- ・プール施設は、水による事故を十分に注意しなければならない場所であり、万が一の事故等に備えた訓練を、休館日や祝日など時間の許すかぎり行うことで、常日頃から十分な危機管理に努めた。
- ・施設の維持管理について、点検等を密に行い、必要な修繕等を市と連携を取りながら対応しており、また管理上の瑕疵による大きな事故等も発生しておらず、適正施設運営を行っている。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

日々の点検を確実に実施し、常に安心して利用できる施設管理を心掛け、市での修繕・改修が必要であると判断された場合は、早急に報告・相談をしてください。また、利用促進、利便性向上のための魅力ある公園作りの取り組みを今後もお願いします。