

令和2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 令和元年度 111,790千円、令和2年度 119,156千円
(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 53,165人(前年度 183,638人) スケート 16,276人(前年度 24,083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 (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

(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入 15,532千円 (前年度 49,273千円) ・指定管理料 119,155千円 (前年度 111,790千円) ・自主事業収入 27,398千円 (前年度 46,639千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 35,169千円 (前年度 53,559千円) ・事務費 22,131千円 (前年度 20,208千円) ・施設管理費 69,212千円 (前年度 90,379千円) ・自主事業費 28,627千円 (前年度 42,413千円)
(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	<p>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、今期は新型コロナウイルス感染防止対策によるドライヤー、水着脱水機、浴室の利用制限に対する緩和要望や、換気による室温低下に関するご要望・ご意見をいただきました。市の方針に倣いつつ、協議を踏まえて利用方法の変更等をしながら感染防止と利用者満足度の向上に努めました</p> <p>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。</p>
(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	<p>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的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。</p> <p>また、沼影公園のHPを適宜更新することやツイッターを通じて、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。</p>
安全で効率的な施設運営の推進	<p>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。</p> <p>加えて、エコアクション21やSDGsの視点による取り組み(節電・節水・リサイクル・ボランティア等)を引き続き実施しました。</p> <p>さらに、換気等の新型コロナウイルス対策を徹底して行なうなかで、室内温度の確保等に対する対応も並行して行いました。</p>
市民協働と自主事業の実施	<p>新型コロナウイルスによる活動の制限はありましたが、引き続き地域の市民サービス向上のために、地元団体に対して施設・駐車場の提供を実施しました。</p> <p>自主事業についても、利用制限下の中で水泳教室、各種大人のカルチャー教室及び子供体育教室を感染症対策を十分に講じた上で一部実施しました。さらに、教室の広報活動等を通じて、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の維持向上に努めました。</p>
危機管理体制の構築	<p>BCP運用により、緊急体制の強化を図りました。また、新型コロナウイルス対策の視点も含め類似・話題施設の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共有することで、スタッフ全体のレベル向上に努めました。</p>

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

コロナ禍においても、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。

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。新型コロナウイルスによる施設休館(夏季プール休止)・人数制限等が主要な要因であると分析しています。

一方、「市報・HP等を通じた宣伝活動」「自主事業を含めた利用促進活動(イベント・来場特典等)」及び「新型コロナウイルス感染症対策」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。

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、感染防止を念頭に、掲示物等を活用して、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。

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、新型コロナウイルス対策を含めた類似施設・話題施設の情報収集を通じて感染防止・安全対策に努めてきました。

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、引き続き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。また、社内有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。さらに、換気等の新型コロナウイルス対策を徹底して行なうなかで、室内温度の確保等に対する対応も並行して行いました。

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。

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。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による施設の情報発信をさらに充実させ、利用制限の条件下ではありましたが、より多くの方々に施設を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。

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、技術及び知見を現場内で共有すると共に、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。

6. その他

経費縮減への取り組みとして、小破修繕の自前化や引き続きの取組として、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。さらに、SDGsの視点に立った社会貢献活動(防災情報発信活動・医療教育貢献活動、他)も行ってきました。

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。

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

- ・新型コロナウイルス感染防止対策の実施により、夏季プールやアイススケートの利用に影響があったものの、ホームページやSNSの活用による積極的な情報発信は、利用促進の努力を行ったと言えます。。
- ・個別自主事業で、発案したナイトプールイベントの実施は、新たな試みであると同時に、サービス向上、利用促進へつながるものと評価できます。

(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ました。
- ・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ていました。

(3)適正な管理運営の確保に対する取組み

- ・万が一の事故等に備えた訓練を常日頃より行っており、十分な危機管理に努めたと言えます。
- ・施設の維持管理についても、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たと言えます。

(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。