

令和4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(直近3か年) 令和2年度 119,156千円 令和3年度 114,957千円 令和4年度 149,397千円
(5)施設の管理運営の内容	①運營業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ・利用者数 プール 99,246人(前年度 78,495人) スケート 25,791人(前年度 26,544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その他の業務(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 ・職場体験の受入 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"> <li>・利用料金収入 32,471千円 (前年度 24,931千円)</li> <li>・指定管理料 149,397千円 (前年度 114,957千円)</li> <li>・自主事業収入 35,354千円 (前年度 39,268千円)</li> </ul> <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人件費 55,767千円 (前年度 39,027千円)</li> <li>・事務費 29,021千円 (前年度 24,716千円)</li> <li>・施設管理費 100,945千円 (前年度 74,341千円)</li> <li>・自主事業費 38,097千円 (前年度 37,155千円)</li> </ul>
(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、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、協議を踏まえて徐々に利用方法の変更等をしてしながら感染防止と利用者満足度の向上に努めました。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・時間帯の改善を実施し、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等のSNS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、SDGsの視点による取り組み(節電・節水・省エネ・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、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(エアドック導入等)を十分に講じた上で実施しました。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)を全体で見ると、利用者数・利用料金収入共に例年対比増加の結果になりました。新型コロナウイルスによる人数制限等があったものの公開自体が再開されたことが要因です。

さらに、「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、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プログラム・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

令和元年以来の夏期プール公開で修繕費はかかりましたが、経費削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、さいたま市SDGs認証企業の認証を受け、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。

## (2)さいたま市の評価(評価担当課:都市局 みどり公園推進部 南部公園整備課)

### 総合評価 (B) ※A~D

#### 1 項目別の評価

##### 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

広報誌、SNS及びホームページを活用し、利用者に対して積極的な情報発信し、コロナウイルスによる人数制限がある中でも、利用促進が図られている。

利用者アンケートを常時収集・定期収集することで、多くの要望・意見を収集し、施設運営に反映させたことは、市民サービスの向上に取り組んでいる。

##### ②経費の削減に関する取組

節電、節水、リサイクル等に取り組む、簡易修繕を職員で行うことで、経費の節減が図られている。

##### ③適正な管理運営の確保に対する取組み

各種業務マニュアルを作成・改定したり、有資格者への研修を実施したりすることで、常日頃から危機管理に努めている。

BCPの策定・運用により、緊急時の対応強化を図っている。

#### 2 総合評価

利用促進に係る新たな取り組みや、緊急時の対応強化等、市が求める水準を満たしていることから、総合評価をBとした。

## (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・相談してもらうこととし、また、引き続き、利用促進・利便性向上のための魅力ある公園づくりに取り組むよう指導していく。