

平成27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	桜環境センター余熱体験施設
(2) 施設概要	①所在地                   さいたま市桜区新開4丁目2番1号 ②施設の設置目的       桜環境センターで廃棄物を焼却した際に発生する熱エネルギーの有効な利用状況を体験でき、市民の健康の維持及び推進を図る。 ③施設の概要             大浴場、岩盤浴、ウォーキングプール、トレーニングルーム、娯楽室、レストラン
(3) 指定管理者	株式会社エコパークさいたま
(4) 指定期間、指定管理料	①指定期間 平成27年4月1日～令和12年3月31日 ②指定管理料 平成25年度 一円、平成26年度 一円、平成27年度 216,875千円
(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 314,827人(前年度 一人) ・稼働率 一%(前年度 一%) ◇業務実施状況 ・大浴場 ・岩盤浴 ・ウォーキングプール ・トレーニングルーム ・娯楽室 ・レストラン  ②維持管理業務の状況 ・余熱体験施設の運営及び清掃
(6) 収支状況	①収入 ・指定管理料 216,875千円 (前年度 一円)  ②支出 ・人件費 101,526千円 (前年度 一円) ・事務費 9,291千円 (前年度 一円) ・施設管理費 10,799千円 (前年度 一円) ・事業費 28,411千円 (前年度 一円) ・光熱水費 51,026千円 (前年度 一円)
(7) その他	利用者からの意見・要望等への対応など  余熱体験施設の利用者から浴場内の汚れについて指摘を受け、指導及び点検を行った。

## 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
アンケート用紙の設置	アンケート用紙を活用し、利用者からの意見・要望等を検討し、サービス向上に努めた。
レストラン料金の改善	レストラン利用者から、料金が高額との苦情を受けたため、料金改定及びメニューの改善を行った結果、以前よりも利用者が増加した。
施設利用方法の見直し	娯楽室の利用率が低かったため、部屋ごとの時間貸しから、部屋を開放してテーブルごとに時間利用する方法に改め、利用者が増加した。
障がい者の自立支援	障がい者の方の手作りパンを常設販売。イベント等においても特設ブースで販売し、好評を得た。
地元諸団体との連携	桜エコフェスタなど地元諸団体と連携してイベントを開催し、多数の来場を得た。

## 3. 評価

(1) 指定管理者による評価

当施設の計画は年間利用者22万人(一日約730人)となっていたが、オープン当初より予想を遥かに上回る1日900名以上の来場があり、対応に非常に苦慮した。さらに、利用者数は年間を通して徐々に増加したため、要員確保、混雑緩和、サービスレベルの維持など、利用者の皆様のご意見を踏まえながら継続して諸対策を講じた。

具体的には、サービスレベル維持のため、採用増による体制強化、従業員教育の徹底などを行い、利用者の方々に快適に過ごして頂く環境を提供した。レストランにおいても適時メニュー、価格の改訂を行うと共に、季節やイベントに応じた特別メニューを提供するなど利用者ニーズに則したサービスを行った。

また、利用者の安全確保のため、長湯や飲酒後の入浴を避けるなどの注意喚起を行うと共に、救急救命訓練を全職員が受講し、施設内で実際に発生した急病者に対しては、消防署と連携して適切な対応を行った。さらに、特に利用の多かったトレーニングルームにおいては、インストラクターによる事前講習を実施すると共に、マナーを遵守した適切な利用を促し、利用者の方々が快適に利用できるよう運営に努めた。

今後も安全、安心、快適な余熱体験施設の運営を継続して行きたい。

(2) さいたま市の評価(評価担当課:環境局施設部環境施設管理課)

総合評価 (B) ※A~D

- ・レストランの料金改定及びメニュー改善。
- ・娯楽室の利用率を上げるために施設利用内容の改善。
- ・地元諸団体と連携してのイベント開催。
- ・利用者の安全確保のため、救急救命訓練を全職員が受講。

以上のように、市民への利用促進、適正な維持管理において、成果があったと評価できる。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

今年度から稼働し、当初、利用者等から色々な要望や苦情を頂き、その旨対応していったこともあり、利用者数が増えている傾向にある。今後もこれまで以上のサービスの提供および安心、安全な管理運営が必要となるので、適切にモニタリングを行い、必要な指導をしていく。