

令和6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	下落合プール・原山市民プール
(2)施設概要	①所在地 下落合プール：さいたま市中央区下落合5丁目地内 原山市民プール：さいたま市緑区原山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 下落合プール：面積 敷地面積：0.67ha、建築面積：983.25 m² 主な施設 屋内プール、屋外プール 原山市民プール：面積 敷地面積：0.79h 主な施設 屋外プール
(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6年4月1日～令和11年3月31日 ②指定管理料 令和6年度 79,499千円
(5)施設の管理運営の内容	下落合プール 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 58,364人（前年度比 +1,888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 屋内・屋外プール、各種機械設備、自家発電機等 日常清掃業務 屋内・屋外プール、管理棟、駐車場等 定期清掃業務 屋内・屋外プール、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） （屋内プール） ・水泳教室 地域スポーツ振興と健康増進を図るため実施 （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

	原山市民プール 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 35,391人（前年度比 +1,154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 屋外プール、各種機械設備、自家発電機等 日常清掃業務 屋外プール、管理棟、駐車場等 定期清掃業務 屋外プール、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）
(6)収支状況	①収入 ・利用料金収入 28,954千円 ・指定管理料 79,499千円 ②支出 ・人件費 46,801千円 ・事務費 21,207千円 ・施設管理費 42,891千円 【自主事業】 ①収入 4,809千円 ②支出 4,787千円
(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。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ながら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、既存企画の内容を実施し、さらに、内容の追加を行い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(夏期)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。 また、さいたま市報への掲載、両プールのHPの適宜更新やツイッター等の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。
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、SDGsの視点による取り組み(節電・節水・省エネ・リサイクル等)を引き続き実施しました。
市民協働と自主事業の実施	区民祭りに参加し、地域社会との絆の形成と市民との協働を行いました。 自主事業についても、水泳教室を実施しました。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。
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、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。

3 評価

(1) 指定管理者による評価

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. 事業の実績について

利用者数は例年対比増加の結果になりました。新型コロナウイルス感染症も落ち着き、公開自体が安定したことが要因です。また、「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」及び「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

御意見箱による「常時収集」「定期収集」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、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、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、換気等の感染症対策を徹底して行うなかで、室内温度の維持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、市報をはじめとした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、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、社内有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、小規模修繕の自前化や引き続きの取組として、調達先の再検討・変更並びに日頃の節電、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 (A) ※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

利用者アンケートを通じて利用者からの幅広いご意見に対して、適切な情報共有を行い、運営体制へ反映させており、さらに自主事業の積極的な取組を通じて、市民協働に貢献していたと評価できる。

②経費の削減

小規模修繕を経験・知識のある職員を配置することで直営で対応していることや、節電・節水やリサイクルを徹底することで経費の削減に努めていた。

③適正な管理運営の確保

BCPの運用のため、訓練を欠かさず実施し、資格者の配置や継続した研修の実施を行うことで、危機管理に対する適切な対応を行えるよう社内教育を徹底しており、安全なプールの運営体制を整えていたことが評価できる。

2 総合評価

利用促進に係る新たな取り組みや、安全管理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Aとした。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

今後も積極的な自主事業の実施を継続的に行っていくとともに、市内の模範的な事例として、安全なプールの運営体制を維持できるよう指導していく。