

令和7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11-10 原山市民プール:さいたま市緑区原山2丁目33-7 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 m ² 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 令和6年4月1日～令和11年3月31日 ②指定管理料(直近3か年) 令和6年度79,499千円、令和7年度84,213千円					
(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 69,870人(前年度比 +11,506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 屋内プール、屋外プール、各種機械設備、自家発電機等 日常清掃業務 屋内プール、屋外プール、管理棟、駐車場等 定期清掃業務 屋内プール、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 42,458人(前年度比 +7,292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	収入(費目)	収入(金額)	前年度	支出(費目)	支出(金額)	前年度
	利用料金収入	33,715千円	(28,954千円)	人件費	53,966千円	(46,801千円)
	指定管理料	84,213千円	(79,499千円)	事務費	24,288千円	(21,207千円)
				施設管理費	45,463千円	(42,891千円)
	【自主事業】					
	収入	6,451万円	(4,809万円)	支出	6,281万円	(4,788万円)
(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	アンケート等で寄せられたご意見・ご要望に対しては、職員間で確認・共有しております。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、市との協議を踏まえて徐々に利用方法の 変更等を実施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、既存事業を実施しながら、さらに、新規事業として内容の追加や時間数の拡大を 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	利用者の平等性の確保及びリアルタイムな利用者ニーズの把握のために、日常または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、「直接に」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に対する丁寧な検討を行い、施設の管理運営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施設の利用促進に反映させよう試みました。 また、さいたま市報への掲載、両ブルーの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ました。
安全かつ効率的な施設運営	施設の設置目的達成のため、施設を取り巻く環境変化に応じた、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、より効率的な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PDCAマネジメントサイクル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。 また、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、ISO20007認証に基づき情報資産に対する保護の強化を実施しました。
市民協働と自主事業の実施	中央区民祭りに参加し、地域社会との絆の形成と市民との協働を行い施設の認知度向上を目指しました。自主事業についても、地域住民の健康増進のため水泳教室を実施しました。さらに、教室に関する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。
危機管理体制の更新	天災等の有事に備え、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。そこで得られた情報及び知見を共有することで、職員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 利用者数は前年度対比で増加しました。新型コロナウイルス感染症も落ち着き、施設の公開自体が安定したことや夏期公開中における天候の安定が主な要因と考えております。また、「市報・HP・地域のイベントへの参加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「感染症や危機管理対策」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、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、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。いただいた貴重なご意見は職員の定例会議等で共有され、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・地域のイベント参加等のPR活動を通じて施設情報の公開を行い、施設の利用者や地域住民との距離を縮め、利用者・地域住民が気軽にご意見・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の管理運営を行いました。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。 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 中央区民祭りははじめとする地域イベントへの参加や、各関係団体と連携し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ました。また、事業内容も、地域住民の健康増進等のニーズを的確にキャッチし、内容の拡充を図りました。これらの自主事業により、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。特にブルー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、小破修繕業務の内製化や調達先の再検討・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、利用促進については、指定管理者において、市報・ホームページや地域イベント等を活用した積極的な広報活動や自主事業の充実により、利用機会の拡大に努めた結果、利用者数の増加が認められる。また、御意見箱の設置やアンケート実施を通じて幅広い利用者の声を収集し、PDCAサイクルによる運営改善につなげている点は評価できる。加えて、安全対策や感染症対策を適切に講じることで、誰もが安心して利用できる環境整備が図られており、市民サービスの向上に寄与しているものと認められる。

②経費の削減については、小破修繕業務の内製化や調達先の見直しなどの工夫に加え、日常的な節電・節水及びリサイクルの徹底により、コスト縮減に向けた取組が実施されている。これらの取組は、サービス水準の維持を図りつつ効率的な運営を行う観点からも有効だと認められる。

③適正な管理運営の確保については、各種業務マニュアルの見直しによる業務の標準化・効率化を図るとともに、研修の実施により職員の対応能力の向上に努めており、安定した施設運営が行われている。また、BCPの運用や各種訓練の実施により危機管理体制の強化が図られている点は評価できる。さらに、市民協働や地域活動への参画、CSR・SDGsへの取組を含め、公共施設として求められる役割を意識した運営がなされており、総じて適正な管理運営が確保されていると認められる。

2 総合評価

利用促進活動の実施や地域団体との連携によるサービス向上の工夫があり、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

引き続き、利用促進事業の充実や、利用者の満足度向上に努めるとともに、適切な施設の維持管理及び安全管理を実施するよう指導していく。さらに、収集した利用者意見を活用した運営改善や、効率的な経費執行についても一層の取組を求め、安定的で質の高いサービス提供を図るよう指導していく。