

## 指定管理者評価シート

年度	令和4年度
担当課	施設課

### 1. 基本情報

施設名称	高座施設組合屋内温水プール
所在地	海老名市本郷 20 番地の 1
施設概要	開設：平成 5 年 6 月 建物概要：RC 地上 2 階建て（一部地下ピット） 延べ床面積：3, 0 0 7. 9 m <sup>2</sup>

### 2. 指定管理者及び業務内容

指定管理者	FunSpace・オーチャー運営企業体	選定方法	公募
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
業務内容	① 温水プールの施設等の運転、維持管理及び修繕等業務 日常的な運転管理、施設等の保守、点検、修繕及び日常的、定期的な清掃 ② 利用の承認、不承認及び取消し等に関する業務 ③ 利用料金徴収等に関する業務 ④ 管理運営等に関する業務 施設等の利用受付、監視及び救護、安全衛生、備品管理、意見、苦情および要望等への対応、啓発及び振興		

### 3. 施設の利用状況

利用状況を 示す指標名	単位	指定期間中の実績				
		R 4	R 5	R 6	R 7	R 8
利用者数	人	118,287				
開館日数	日	298				
自主事業回数	回	2,836				

### 4. 指定管理者の収支状況

		R 4	R 5	R 6	R 7	R 8
収入	収入合計	164,867,234				
	指定管理料	103,346,000				
	利用料収入	22,963,550				
	その他	1,242,497				
	自主事業	37,315,187				
支出	支出合計	159,529,268				
	人件費	85,720,000				
	事務費	11,525,772				
	事業費	25,846,121				
	管理費	36,437,375				
収支		5,337,966				

## 5. 利用者ニーズ・満足度

顧客満足度調査結果	職員点数※1
1回目 77.0点 (前年比 1.7点下降)	1回目 68.5点
2回目 77.6点 (前年比 1.1点下降)	2回目 67.6点
所見	利用者からの意見
1回目、2回目共に「スタッフ対応」に対する評価が80点台と高い評価を頂いております。しかし職員の自主評価は約68点と低く、お客様の満足度とかい離していることから、スタッフの自信向上を図りながらパフォーマンスを高め、引き続きお客様の声に耳を傾けながら、より満足いただける施設運営を行ってまいります。	スタッフ対応がいつ来ても素晴らしい。
	教室内容、取組が他施設より素晴らしい。
	ベビーズタイム等の開催は、有難い。
	健康ルーム機器リニューアル有難い。
	水着脱水機を設置して欲しい。
	プールサイドの放送が聞こえない。

※1 職員が想定する顧客満足度

## 6. 改善

改善に対する意見	改善した事項
水着脱水機を設置して欲しい。	R5年3月より設置いたしました。
更衣室が寒い。	スタッフ巡回時の利用者ヒアリングを強化し、こまめに室温調整を実施しました。
夏期ロングコースの制限は泳ぎにくい。	受付入口にコース利用案内掲示を行うとともに、各スタッフ説明を強化しました。
子ども教室後、更衣室が濡れている。	参加者が着替え終了時刻に合わせたスタッフ清掃の強化を実施しました。また清掃用モップを増設しました。
浴室の椅子が小さく座りにくい。	シニア世代の方にも使いやすい高さの椅子を増設いたしました。

## 7. 評価

指定管理者による自己評価	
A	<p><b>【総合所見】</b></p> <p>継続した感染症対策ならびに外壁修繕期間は、組合様と密に連絡を取り、運営体制の迅速な周知を徹底いたしました。コロナ禍で心身ともに体力等の低下されたお客様が多く来館された年度となり、より安全・安心・満足してご利用いただけるように管理運営ならびに各事業内容の質の向上を目指した職員教育の強化に努めました。全職員の「声掛け」と「情報共有」を徹底し、大きなトラブル無く、運営することができました。</p>
個別評価	
評価項目	所見
運営方針	<p>組合様の方針・設置目的及び基本方針に掲げた「健康で心豊かな交流拠点」に基づいて施設管理ならびに自主事業を実施いたしました。</p> <p>構成三市のスポーツ推進計画や健康づくり計画を踏まえ、幅広い世代・ニーズ・要望に沿った多様な事業の実施を積極的に行うとともに、平等・公平・公正利用をハード・ソフト両面で実施いたしました。</p>
法令・協定書等の遵守	<p>各種関係法令、仕様書、協定書等を遵守し、適切に管理運営しました。各種法定点検等は、仕様書に基づいた年間作業計画を作成し、適切に実施しました。</p> <p>また適正に職員を採用し、従事させました。</p>
職員の配置及び実施体制	<p>館長を総括責任者とし、有資格者含め適正な人員配置を行いました。また研修・訓練等を通じて職員の育成を定期的に行い、お客様が安全・安心でできる運営に取り組みました。</p> <p>また受付混雑時に事務スタッフが受付をフォローするなど、マルチタスクを積極的に実施しました。組織体制としては、館長、副館長、施設長、設備</p>

	<p>責任者を配置し、開館中は原則として責任者が在館し、不測の事態が発生しても対応できる体制を整えました。</p>
連絡調整	<p>設備の老朽箇所や異常発見・クレーム等は、速やかに組合様へ連絡及び対応相談を行いました。また感染症対策や外壁修繕に関して、度重なる状況変化についても密に連絡調整を行い、お客様へ速やかに情報公開しました。</p>
維持管理	<p>日常点検、設備保守点検等、適切に管理を行い、不具合箇所発見時には速やかに組合様に報告しました。</p> <p>清掃面については、トイレ、更衣室、プールサイド等、清掃方法を改善しながら、より快適に利用できる施設を目指し、取り組みました。</p>
安全対策・危機管理対策	<p>各種マニュアルを整備し、接遇・救助・消防研修を適時行いました。また新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインに沿った感染防止対策を実施し、お客様や従事者が安全・安心できる運営に取り組みました。閉館時は機械警備を行い、現金や個人情報に備え付け金庫の施錠及びパソコンのワイヤーロック及びパスワードロックを行いました。</p> <p>施設巡回時の空調管理、更衣室清掃、マナー違反者対応については、お客様のご理解ご協力を得ながら、今後も改善努力できると認識しております。</p>
経理の状況	<p>昨年度から継続した新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、入場料収入は計画比 90%。水泳教室等自主事業は、多くの利用者様に好評いただき、計画比約 115%の増収となりました。</p> <p>消耗品やエネルギー費について世界的な価格変動の状況を見定めながら経費削減に努めました。</p>

<p>利用者サービスの向上</p>	<p>幅広い世代・ニーズに寄与できるように、感染症対策を実施しながら安全・安心・満足いただける運営を行いました。出産前の健康改善を目的としたマタニティスイミング、出産後に参加できるベビーマッサージやオムツをつけて入水できるベビーズタイム。家族で参加できるファミリーアクア、キッズアクア、ファミリーヨガ等、子育て支援事業の新規取組ならびに継続・発展いたしました。</p> <p>またプール施設を最大限に活用した水泳、水中運動教室の他、様々なイベントやカルチャー講座を開催いたしました。より多くの方に参加いただけるよう、インスタグラムの開設や館内情報コーナーのリニューアルを行い、周知活動の強化を行いました。</p> <p>また、隣接する環境プラザとも積極的な連携やイベントを開催し、お客様の交流促進に寄与することができました。</p> <p>今後とも幅広い世代のご意見を真摯に受止め、全分野において改善努力を怠らず、より良い施設運営を目指していきます。</p>
<p>苦情・トラブル対応</p>	<p>苦情・トラブル発生時は、全スタッフが真摯な姿勢で対応に臨みました。その結果、大きなトラブルや事故等も無く運営することができました。またお客様の声を集計し、組合様へ速やかに報告するとともに、スタッフ間で情報共有を行い、再発防止に努めました。</p>

組合による評価	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新型コロナウイルス感染症対策中での運営であったが、丁寧な案内や対応により利用者の苦情を最小限に抑えられていた。</li> <li>● 利用者からの意見、要望等にも真摯に検討、対応し満足度調査にて好評価を得ている。</li> <li>● 設備機器において、軽微なトラブルはあったが、概ね良好な管理運営であった。</li> <li>● 報告書の項目等が整理され、分かりやすい工夫がされている。大きな事故や利用者トラブルもなく、適切に運営されていた。</li> </ul>
個別評価 <small>※別紙個別評価シート参照</small>	
評価項目	所見
運営方針	組合の方針・設置目的等を理解し運営されており、利用者が平等に使用できるよう適正な利用許可がなされている。
法令・協定書等の遵守	関係法令、協定書等は遵守され、労働法規等においても適正な労働環境が保たれている。また、公衆浴場衛生基準の条例改正に伴ない、適切な対応が、なされている。
職員の配置及び実施体制	人員は資格者含め十分に配置され、通常利用の受入れや自主事業を適切に実施している。また、定期的に職員研修を実施している。
連絡調整	集計等の報告に一部不具合が見受けられるが、逐次訂正や報告改善に応じて対応し、影響なく運営されている。
維持管理	施設の老朽化により想定しない不備等が生じ、臨機応変に対処しているが、不具合の想定が不十分などところが見受けられる。大きなトラブルは無く運営されている。
安全対策・危機管理対策	警備会社と契約されており、閉館時の機械警備等適切な警備がなされている。また、緊急時の連絡体制も適切に措置が講じられている。

経理の状況	収支計画と大きな差異はなく、必要な経費削減の取組が実施され適切に経理処理されている。
利用者サービスの向上	来場者アンケートを実施し、利用者のニーズを把握するとともに結果を反映している。
苦情・トラブル対応	適切かつ迅速に対応されている。



## 指定管理者評価シート

年度	令和4年度
担当課	施設課

### 1. 基本情報

施設名称	本郷老人福祉センター（本郷荘）
所在地	海老名市本郷 295 番地の 5
施設概要	開設：昭和 50 年 7 月 建物概要：RC 地上 2 階建て 延べ床面積：740.8 m <sup>2</sup>

### 2. 指定管理者及び業務内容

指定管理者	FunSpace・オーチャー運営企業体	選定方法	公募
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
業務内容	<p>① 施設等の維持管理及び修繕等業務 維持管理業務及び修繕等業務、施設等の保守、点検及び修繕に関する業務、日常的及び定期的な清掃。</p> <p>② 利用の承認、不承認及び取消し等に関する業務</p> <p>③ 管理運営等に関する業務 施設等の利用受付、送迎バスの運行、運転及び添乗、安全衛生管理、備品等の管理、意見、苦情および要望等への対応、高齢者福祉事業の普及、啓発及び振興、その他管理運営等に必要業務。</p>		

### 3. 施設の利用状況

利用状況を示す指標名	単位	指定期間中の実績				
		R4	R5	R6	R7	R8
利用者数	人	3,934				
開館日数	日	301				
自主事業回数	回	37				

### 4. 指定管理者の収支状況

		R4	R5	R6	R7	R8
収入	収入合計	24,101,475				
	指定管理料	23,724,000				
	利用料収入					
	その他					
	自主事業	377,475				
支出	支出合計	24,890,299				
	人件費	6,084,000				
	事務費	2,451,626				
	事業費	357,190				
	管理費	15,997,483				
収支		-788,824				

## 5. 利用者ニーズ・満足度

顧客満足度調査結果	職員点数※1
79.8 点 (前回比 0.9 点減少)	72.5 点
所見	利用者からの意見
<p>前回と比べて「係員対応」(86.2 点)が 3.1 点、「大広間の快適性」(81.7 点)が 0.1 点、「ご要望、ご意見への対応」(80.6 点)が 0.5 点それぞれ増加しており、高い評価を頂いている。一方、「イベントの充実度」(77.0 点)、「各種情報提供の充実度」(77.3 点)等、評価が相対的に低い項目だが、最低項目が 77.0 点と高い評価をいただいている。今後ともより満足していただけるよう運営してまいります。</p>	スタッフサービスが大変良い。
	カラオケ大会や集いなど、イベント開催されて大変良い。
	お茶や氷の販売サービスは大変良い。助かります。
	コロナ対策が充実している。特に大広間には感服しました。お風呂も綺麗になっていて大変感謝しています。

※1 職員が想定する顧客満足度

## 6. 改善

改善に対する意見	改善した事項
2 階大広間舞台上のマイク近くにゴミ箱を設置して欲しい。	即日設置いたしました。
カラオケモニターを 5～10 cm 上げて欲しい	機器メーカーに依頼し、即日対応しました。
お風呂の利用再開を希望している。	11 月 1 日より利用再開いたしました。

## 7.評価

指定管理者による自己評価	
A	<p><b>【総合所見】</b></p> <p>継続した感染症の影響で、利用団体のキャンセルが毎月発生いたしました。その中でも安全に安心してご利用いただけるよう、感染症予防ガイドラインに沿った対策を行いました。また、スタッフ教育の強化に努めました。社会情勢の変化が生じた際は、組合様と密に連絡を取ることで、大きなトラブルや事故無く、運営することができました。</p> <p>今年度よりカラオケ大会等の有料イベントや、利用者様の負担軽減を目指した飲料や氷等の販売を実施し、多くの好評をいただきました。今後とも利用者様とのコミュニケーションを大切にし、より良い施設運営ならびに自主事業を開催し、福祉の増進に寄与できるよう精進いたします。</p>
個別評価	
評価項目	所見
運営方針	<p>組合様の方針・設置目的及び基本方針に掲げた「健康で心豊かな交流拠点」に基づいて施設管理ならびに自主事業を実施いたしました。</p> <p>構成三市のスポーツ推進計画や健康づくり計画を踏まえ、幅広いニーズ・要望に沿った多様な事業の実施を積極的に行うとともに、平等・公平・公正利用をハード・ソフト両面で実施いたしました。</p>
法令・協定書等の遵守	<p>各種関係法令、仕様書、協定書等を遵守し、適切に管理運営しました。各種法定点検等は、仕様書に基づいた年間作業計画を作成し、適切に実施しました。また適正に職員を採用し、従事させました。</p>
職員の配置及び実施体制	<p>館長を総括責任者とし、適正な人員配置を行いました。また研修・訓練等を通じて職員の教育を定期的に行い、お客様が安全・安心できる運営に取り組みました。</p> <p>プール事務員が本郷荘事務員をフォローするな</p>

	<p>ど、マルチタスクを実施しました。</p> <p>設備異常の際は、館長、副館長、設備員が迅速に調査および対応を行いました。</p>
連絡調整	<p>設備の老朽箇所や異常発見・クレーム等は、速やかに組合様へ連絡及び対応相談を行いました。また感染症対策に関して、度重なる状況変化についても密に連絡調整を行い、お客様へ速やかに情報公開しました。</p>
維持管理	<p>日常点検、設備保守点検等、適切に管理を行い、不具合箇所発見時には速やかに組合様に報告しました。</p> <p>清掃面については、大広間、トイレ、浴室等、清掃方法を改善しながらより快適に利用できる施設を目指し、取り組みました。</p>
安全対策・危機管理対策	<p>各種マニュアルを整備し、接遇・応急・消防研修を適時行いました。また新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインに則った感染防止対策を実施し、お客様や従事者が安全・安心できる運営に取り組みました。閉館時は機械警備を行い、パソコンのワイヤーロック及びパスワードロックを行いました。施設巡回時の空調、浴室水質管理、更衣室清掃等を行いながら、体調不良者の確認を実施しました。</p>
経理の状況	<p>今年度より有料自主事業の開催を行いました。カラオケ大会や集いは、満足度向上を目指し様々な工夫を行い、多くの好評をいただき収入確保に繋がりました。</p> <p>消耗品やエネルギー費について世界的な価格変動の状況を見定めながら経費削減に努めました。</p>
利用者サービスの向上	<p>お客様が安全・安心・満足して利用できるサービス提供通常運営ならびに自主事業を行いました。また展示室等施設の最大活用に向けて、絵画作品展を行い、経費のかからないサービスの充実を行いました。</p> <p>地域の活性化に寄与できるよう、近隣地域で開催</p>

	<p>される「どんど焼き」「ざる菊植え付け」などの行事参加やSDGs フェスティバルにてウォークラリー・カラオケ大会、緩衝緑地利用者のトイレ貸出、環境プラザ見学誘致を行いました。</p>
苦情・トラブル対応	<p>苦情・トラブル発生時は、全スタッフが真摯な対応を実施しました。その結果大きなトラブル、事故無く運営することができました。またお客様の声を集計し、組合様へ速やかに報告するとともに、スタッフ間で情報共有を行い、再発防止に努めました。</p>

組合による評価	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者とのコミュニケーションを大切にし、要望等にも真摯に対応したため、顧客満足度調査で係員対応に対する評価が前年と比較しても大幅に増加した。</li> <li>● 自主事業については、新企画イベントで利用者に喜んでいただき、楽しく交流を図る憩いの場所になるよう実施されている。</li> <li>● 新型コロナウイルス感染症対策が十分に取れており、利用者が気持ちよく利用できるよう工夫されている。</li> </ul>
個別評価 <small>※別紙個別評価シート参照</small>	
評価項目	所見
運営方針	組合の方針・設置目的等を理解し運営されており、利用者が平等に使用できるよう適正な利用許可がなされている。
法令・協定書等の遵守	関係法令、仕様書、協定書等を遵守され、労働法規等においても適正な労働環境が保たれている。
職員の配置及び実施体制	人員は資格者含め十分に配置され、定期的な研修で職員の教育を実施されている。
連絡調整	適宜、組合への適切な連絡、相談がなされている。
維持管理	建物・設備の保守や修繕を適切に行い、清掃面は快適に施設を利用できるように実施されている。
安全対策・危機管理対策	警備会社と契約されており、適切に警備がなされ、施設巡回時の対策も強化されている。また、マニュアルを整備し応急・消防研修を行っている。
経理の状況	収支計画と比較して差異がなく、必要な経費削減をされている。
利用者サービスの向上	利用者のニーズを把握するとともに、施設を満足して利用できるサービスを提供されている。
苦情・トラブル対応	適切かつ迅速に対応されている。