

指定管理者評価シート

年度	令和5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 ²

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	123,735			
開館日数	日	298	299			
自主事業回数	回	2,836	3,537			

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	164,226,237			
	指定管理料	103,346,000	101,343,800			
	利用料収入	22,963,550	25,473,900			
	その他	1,242,497	1,351,407			
	自主事業	37,315,187	36,057,130			
支出	支出合計	159,529,268	159,588,176			
	人件費	85,720,000	87,462,800			
	事務費	11,525,772	10,792,313			
	事業費	25,846,121	24,818,358			
	管理費	36,437,375	36,514,705			
収支		5,337,966	4,638,061			

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 76.3点 (前年比 0.7点下降)	1回目 69.3点
2回目 77.6点 (前年比 ±0点)	2回目 66.0点
所見	利用者からの意見
1回目、2回目共に「受付対応」「電話対応」に対する評価が80点台と高い評価をいただいております。しかし職員の自主評価は約68点と低く、施設及び運営の既存の問題点を把握している為、お客様の声をスタッフ全体で把握し、改善点を明確にし、より満足いただける施設運営を行ってまいります。	色々な所に利用する側の「あったらいいな」が工夫されていて、とてもリラックスできる場所です。
	スタッフ対応が大変良い。
	無料シャトルバス大変ありがたい。
	水泳教室の内容が素晴らしい。
	洗面台に髪除去用の紙を置いて欲しい。
	館内放送が聞き取れない。

※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
血圧測定用紙を大きくしてほしい	即日用紙サイズを大きくし設置しました。
サウナ温度を上げて欲しい	外気温を考慮し、適時温度調整を行いました。
2階観覧席のマナーが悪い	巡回数を増やし注意喚起を実施しました。
軽食販売の充実	自販機リニューアルに伴い軽食等、設置品目を増やしました。
特別レッスンの継続を希望する	代表企業のお客様相談室と協議し、次年度の開催継続を決定しました。

7. 評価

指定管理者による自己評価	
A	<p>【総合所見】</p> <p>令和5年度は第4期指定管理期間2年目として、令和4年度の反省を踏まえ、施設の設置目的の実現と事業計画書の達成にむけて柔軟な施設運営を行いました。指定管理事業の実施にあたっては、温水プール開館30周年を迎え、組合様ならびに地域の方々、利用者様ご協力の元、30周年記念イベントを開催することができました。また高座クリーンセンターと連携した第2回高座SDGsフェスティバルを共催し、多くの皆様から好評の声をいただきました。</p> <p>感染症が終息を迎え、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、大きな事故無く、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プール、スタジオ、その他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。海老名市の介護予防事業である「水中ウォーキング教室」や近隣小学校の児童が来館する「校外水泳指導」においても大きなトラブル無く計画通り実施いたしました。</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。また大きなクレームが発生した際は、代表企業の「お客様相談室」と協議を重ねるとともに、組合様へ対応相談を行い、再発防止に努めました。</p>
維持管理	<p>日常点検、設備保守点検等、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。今後老朽化が進む施設の為、計画的な修繕が必要と考えます。そのため、細かな情報を組合様と共有し、可能な限り突発的な不具合が発生しないよう、管理が必要と考えております。</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>各種マニュアルを再整備し、接遇・救助・消防研修を適時行いました。またお客様が安全・安心できる運営に取り組みました。閉館時は機械警備を</p>

	<p>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、巡回の強化を行いました。今後も臨機応変に改善を行い、より質の高い安全管理を行います。</p>
経理の状況	<p>入場料収入は計画比 93%。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 113%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>
利用者サービスの向上	<p>幅広い世代・ニーズに寄与できるように、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、子育て支援事業の継続した取組を行いました。</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、広報誌やインスタグラム等 SNS の活用ならびに館内情報コーナーの適時改善を行い、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まいります。</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。また代表企業の「お客様相談室」と密に連携を図りながら再発防止に努めました。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ました。直ちに改善できる内容については、改善を行いました。</p> <p>組合様に届いた利用者の声に対しても、適時話し合いの場を設けていただき、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"> ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 社の運営方針が利用者の苦情へとつながる事案が発生した。情報開示の在り方、利用者との適切な対応について改善が必要。
個別評価	
評価項目	所見
運営方針	<p>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。</p>
法令・協定書等の遵守	<p>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い、適切な対応がなされている。</p>
職員の配置及び実施体制	<p>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。</p>

連絡調整	適切な連絡が行われ、緊急時の迅速な連絡もなされている。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	設備の維持管理に関して、不具合の想定が不十分なところが見受けられる。的確な予防保全が求められる。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が、情報開示の在り方については改善が必要。
苦情・トラブル対応	適切かつ迅速に対応されている。 苦情へとつながる情報開示の在り方については改善が必要。