

指定管理者評価シート

年度	令和2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：3,007.9㎡

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	平成28年4月1日～令和4年3月31日※ ※ 令和2年度 高座清掃施設組合第2回定例会 議案第6号において、指定管理期間を1年間延長。		
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					
		H28	H29	H30	R1	R2	R3
利用者数	人	148,294	141,333	145,169	98,152	33,612	
開館日数	日	300	293	298	188	149	
自主事業回数	回	2,131	2,131	2,287	1,735	1,111	

4. 指定管理者の収支状況

		H28	H29	H30	R1	R2	R3
収入	収入合計	156,375,398	154,219,507	155,705,939	125,734,996	112,493,189	
	指定管理料	97,212,000	95,119,624	94,015,728	82,747,516	93,055,000	
	利用料収入	30,040,050	27,664,100	28,115,650	18,607,700	6,669,750	
	その他	2,006,863	1,801,981	1,758,094	1,280,707	1,118,369	
	自主事業費	27,116,485	29,633,802	31,816,467	23,099,073	11,650,070	
支出	支出合計	147,612,095	149,757,393	148,728,366	120,174,495	107,107,291	
	人件費	75,077,000	75,276,000	75,578,100	72,394,900	69,440,910	
	事務費	5,461,054	5,226,813	3,802,330	3,186,955	3,332,286	
	事業費	17,707,006	19,628,407	19,867,543	14,792,310	7,819,814	
	管理費	49,367,035	49,626,173	49,480,393	29,800,330	26,514,281	
収支		8,763,303	4,462,114	6,977,573	5,560,501	5,385,898	

5. 利用者ニーズ・満足度

顧客満足度調査結果	職員点数※1
77.6 点 (前年度 3.1 点上昇)	71.6 点
所見	利用者からの意見
<p>「スタッフ対応」、「プールのコンディション」に対する評価が 80 点台と高い評価を頂いております。「館内放送・BGM の快適さ」(75.7 点)、「各種情報提供の充実度」(76.3 点)と評価項目の中では低めですが、前回から 3.1 点上昇しています。すべての項目で 75 点以上と総合的に高い満足度を得られています。</p>	スタッフ対応が親切で素晴らしい
	プールが開放的で心地よい
	水中運動レッスンが良い
	子供水泳教室は良心的な価格で、子どもも楽しく通っています
	プール内の館内放送が聞き取りづらい

※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
プール室内の館内放送が反響して聞き取りづらい。	放送マニュアルの見直しと定期放送の速度・音量の統一を図り、録音 CD 放送を実施しました。
ホームページが見にくい。イベント情報等、工夫をして欲しい。	ホームページの情報を区分別にまとめ、情報閲覧しやすいよう工夫しました。
ベビーバスの設置を検討して欲しい。	管轄保健所に確認の上、男性浴室 1 ケ、女性浴室 2 ケ設置しました。
トイレ清掃とトイレサンダルの交換をして欲しい。また更衣室の床が揺れて不快に感じる。	サンダルの定期交換と更衣室に大型モップ設置ならびに、スタッフによる清掃強化を実施しました。
マナーの悪い利用者に対して気が付かない。対応しない。	施設巡回を強化し、マナー違反者の発見と注意喚起の徹底、館内掲示の改善を実施しました。

7. 評価

指定管理者による自己評価	
A	<p>【総合所見】</p> <p>施設不備の為、令和元年10月～令和2年9月の約1年間の休館後、令和2年10月から営業を再開しました。</p> <p>再開をお待ちいただいた多くのお客様や外出自粛で体力低下されたお客様が、安全かつ安心してご利用していただけるよう、新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインを作成し、同ガイドラインに沿った対策を行いました。また、対策と並行して、スタッフ教育の強化にも努めました。緊急事態宣言の発令など、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>
個別評価	
評価項目	所見
運営方針	<p>管理運営にあたり、組合様の方針・設置目的及び3つの基本方針に基づいて適切に行いました。</p> <p>「1.安全・安心・平等利用の確保」については、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底や施設巡回の強化、異常気象頻発に伴う緊急事態対応マニュアルの改訂・対応などを実施しました。</p> <p>「2.施設機能の最大活用」についてはお客様ニーズを把握し、幅広い年齢層の方が心身共に健康の向上、福祉の増進に寄与できるよう、多彩な自主事業を実施し、また多様な媒体を活用した情報発信を積極的に行いました。</p> <p>「3.運営品質と経費削減の両立」については、エネルギー費等の削減をしつつお客様が楽しんでもらえるような各種教室やイベントを積極的に開催する取り組みを実施しました。</p>

<p>法令・協定書等の遵守</p>	<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。令和2年10月に実施した労働条件審査においては、法令審査4点、労働環境モニタリングAと高い評価を得ました。</p>
<p>職員の配置及び実施体制</p>	<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。</p> <p>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>
<p>連絡調整</p>	<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>
<p>維持管理</p>	<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>
<p>安全対策・危機管理対策</p>	<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、現金や個人情報は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、お客様に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>

<p>経理の状況</p>	<p>施設不備に伴う長期メンテナンス及び新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、臨時休館や時短営業などが続いた為、収支計画と乖離した結果となりました。</p> <p>一方、感染症対策備品やその他消耗品について価格の変動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>地域の皆様の健康増進ならびに家族サービスに寄与できるよう、様々な対策を実施しながら安全・安心して参加できる自主事業を実施しました。水泳教室やベビーズタイム、無料水中ウォーキング、健康ルームの簡易健康器具設置は幅広いお客様から高評価を得ています。</p> <p>また新規事業として子育て世代向けに、家族で楽しむ水中運動教室「ファミリーアクア」を開催しました。成人向け教室では、水の特性を利用した水中専用抵抗器具「ハイドロトーン」「アクアロジック」を使用し、他公共施設にはない教室を実施しました。</p> <p>顧客満足度調査を年2回実施し、自主事業の開催時間の変更や人気教室の増設等、改善可能な評価については順次対応しました。有効な情報発信・PRについては今後も改善努力が必要であると認識しています。</p>
<p>苦情・トラブル対応</p>	<p>苦情・トラブル時は、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"> ● 概ね良好に管理運営されているが、設備機器管理において、突発的なトラブルが多発する事態があったため、日々の設備維持管理方法について改善する必要がある。 ● 利用者の要望等にも真摯に対応し、指定管理者への苦情はほとんどない状況であった。 ● 新型コロナウイルス感染拡大防止についても早急に取り組み、利用者の不便を最低限に抑えていた。
---	--

個別評価 ※別紙個別評価シート参照

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、労働条件審査においても適切であると評価された。
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、定期的な職員研修も実施されている。 自主事業も適切に履行されている。
連絡調整	適宜、組合への連絡、相談がなされている。
維持管理	設備機器の保守において、事後トラブルが多く発生し、補修が後手になっている。
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ている。また、緊急時の連絡体制も不備等はない。
経理の状況	収支計画と大きな差異はなく、リースの長期間契約など削減の取組もなされている。
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	適切に対応されている。

個別評価シート

令和2年度	A	B	C
	14以上	13~11	10以下
評価項目	評価の視点		
運営方針	<input checked="" type="checkbox"/> 組合の方針・設置目的等を理解し運営されているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 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か。		
法令・協定書等の遵守	<input checked="" type="checkbox"/> 関係法令、協定書等は遵守されているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 労働法規等を遵守した適正な労働環境が確保されているか。		
職員の配置及び実施体制	<input checked="" type="checkbox"/> 人員の配置、有資格者の配置は適正か。 <input checked="" type="checkbox"/> 必要な職員教育は行われているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 提案された自主事業は適切であったか。		
連絡調整	<input checked="" type="checkbox"/> 管理運営業務全般について、組合への適切な報告、連絡がなされているか。		
維持管理	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が適切に実施されているか。		
安全対策・危機管理対策	<input checked="" type="checkbox"/> 施設の警備体制は適切か。 <input checked="" type="checkbox"/> 非常時、緊急時の連絡体制等、適切な措置が講じられているか。		
経理の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な経理処理が実施されているか。 <input type="checkbox"/> 収支計画と比較して大きな差異はないか。 <input type="checkbox"/> 必要な経費削減の取組が実施されているか。		
利用者サービスの向上	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者サービス向上のための取組を実施しているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者のニーズや満足度を把握する取組がなされているか。また反映されているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 有効な情報発信、PRなどを実施しているか。		
苦情・トラブル対応	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情やトラブル等に適切かつ迅速に対応しているか。		

指定管理者評価シート

年度	令和2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㎡

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	平成28年4月1日～令和4年3月31日※ ※ 令和2年度 高座清掃施設組合第2回定例会 議案第6号において、指定管理期間を1年間延長。		
業務内容	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。 ② 利用の承認、不承認及び取消し等に関する業務 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な業務。		

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					
		H28	H29	H30	R1	R2	R3
利用者数	人	8,018	7,608	7,456	6,650	669	
開館日数	日	290	289	293	263	220	
自主事業回数	回	11	8	11	11	11	

4. 指定管理者の収支状況

		H28	H29	H30	R1	R2	R3
収入	収入合計	24,516,000	23,989,608	23,924,808	24,209,784	21,463,466	
	指定管理料	24,516,000	23,989,608	23,924,808	24,209,784	21,463,466	
	利用料収入	0	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	0	
支出	支出合計	22,064,852	21,197,745	21,910,362	22,094,788	21,603,894	
	人件費	10,722,000	10,824,000	10,992,100	11,157,000	10,453,794	
	事務費	997,266	434,936	469,423	503,383	725,336	
	事業費	78,084	107,312	102,602	91,236	7,438	
	管理費	10,267,502	9,831,497	10,346,237	10,343,169	10,417,326	
収支		2,451,148	2,791,863	2,014,446	2,114,996	△140,428	

5. 利用者ニーズ・満足度

顧客満足度調査結果	職員点数※1
73.8 点 (前年度 3.9 点減少)	実施なし
所見	利用者からの意見
「係員対応」(81.1 点)、「大広間の快適性」(78.3 点)、「トイレの清潔感」(78 点)などの項目で高い評価を頂いております。一方、「イベントの充実度」(69.1 点)、「各種情報提供の充実度」(69.6 点)は 70 点未満であり、新型コロナウイルス感染症終息後には、特にイベント実施について改善努力が必要であると認識しています。	スタッフ対応が素晴らしい
	無料送迎バスは大変感謝している為、継続を希望する
	いい気分で 1 日快適に利用できる
	テーブル、イスを高さのあるものにしてほしい

※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
カラオケリモコンの予約が入りにくい。	大広間の為、カラオケ機器にリモコンを向け予約するよう、周知強化および館内掲示を実施しました。
大広間のテーブル、椅子を高さのあるものにして欲しい。	組合様にご相談後、備品購入していただき改善しました。
人数の利用制限を HP に明示したほうがよい。	HP 内、「利用案内」部のレイアウトおよび文字色を改善しました。
お風呂が広くてよかったが、熱かった。	41°C設定を遵守し、巡回時の水温確認強化を実施しました。
熱いお茶が飲みたかったが、設備が利用できなかった。	感染症対策緩和時にポット等、設置を再開いたします。

7. 評価

指定管理者による自己評価	
A	<p>【総合所見】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響下で、緊急事態宣言発令に伴う臨時休館や各団体の利用自粛により、利用団体が大幅に減少しました。</p> <p>その中でも安全に安心してご利用いただけるよう、新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインを作成し、同ガイドラインに沿った対策を行いました。また、対策と並行して、スタッフ教育の強化に努めました。緊急事態宣言の発令など、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>
個別評価	
評価項目	所見
運営方針	<p>管理運営にあたり、組合様の方針・設置目的及び3つの基本方針に基づいて適切に行いました。</p> <p>「1.安全・安心・平等利用の確保」については、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底や高齢の利用者に対する目配り・サポート、異常気象頻発に伴う緊急事態対応マニュアルの改訂・対応などを実施しました。</p> <p>「2.施設機能の最大活用」については、地域住民ならびに老人クラブ等の意見を的確に把握し、組合様と協議しながら対応可能な事業を実施しました。また高座クリーンセンターの情報を積極的に発信し、誘致活動を行いました。</p> <p>「3.運営品質と経費削減の両立」については、エネルギー費等の削減をしつつ真心込めたサービス提供を行いました。</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。令和2年10月に実施した労働条件審査においては、法令審査4点、労働環境モニタリングAと高い評価を得ました。</p>

<p>職員の配置及び実施体制</p>	<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、受付員が本郷荘事務員をフォローするなど、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>
<p>連絡調整</p>	<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相談、対応を行いました。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>
<p>維持管理</p>	<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>
<p>安全対策・危機管理対策</p>	<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>
<p>経理の状況</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、臨時休館や利用制限などが続いた為、収支計画と乖離した結果となりました。感染症対策備品やその他消耗品について価格の変動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>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、組合様と協議の上、令和2年度計画していた「敬老の集い」等大規模イベントは中止しました。今後、社会情勢の変化が生じた際は、組合様と密に連絡調整を行い、開催に向けて取り組みます。</p> <p>日々のお客様の声及び顧客満足度調査結果を受け、組合様ご協力の元、大広間にハイテーブル、ハイチェアの備品設置、新型コロナウイルス感染症予防対策として、パーティションの設置、使い捨てマイクカバーの配布を行うなど、お客様が安全・安心して利用できるサービス提供を行いました。</p> <p>経費のかからないサービスの充実を行うとともに、地域の活性化に寄与できるよう、近隣地域で開催される「どんど焼き」「ざる菊植え付け」などの行事に参加しました。</p>
<p>苦情・トラブル対応</p>	<p>苦情・トラブル時は、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"> ● 施設の老朽化が進む中、指定管理者の努力によりお客様には概ね満足に利用していただいている。 ● 利用者の要望等にも真摯に対応し、指定管理者に対する評価が高評価であった。 ● 新型コロナウイルス感染拡大防止についても早急に取り組み、利用者の不便を最低限に抑えていた。
---	---

個別評価 ※別紙個別評価シート参照

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、労働条件審査においても適切であると評価された。
職員の配置及び実施体制	人員の不足による対応不足はなく、十分な配置と判断出来る。定期的な職員研修も実施されている。自主事業も適切に履行されている。
連絡調整	適宜、組合への連絡、相談がなされている。
維持管理	設備機器の保守において、突発的なトラブルは少なく、日々の点検保守が適切になされている。
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ている。また、緊急時の連絡体制も不備等はない。
経理の状況	収支計画と大きな差異はなく、補修費等の削減のため、自主的に補修に取り組んでいる。
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	適切に対応されている。

個別評価シート

令和2年度	A	B	C
	14以上	13~11	10以下
評価項目	評価の視点		
運営方針	<input checked="" type="checkbox"/> 組合の方針・設置目的等を理解し運営されているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 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か。		
法令・協定書等の遵守	<input checked="" type="checkbox"/> 関係法令、協定書等は遵守されているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 労働法規等を遵守した適正な労働環境が確保されているか。		
職員の配置及び実施体制	<input checked="" type="checkbox"/> 人員の配置、有資格者の配置は適正か。 <input checked="" type="checkbox"/> 必要な職員教育は行われているか。 <input type="checkbox"/> 提案された自主事業は適切であったか。		
連絡調整	<input checked="" type="checkbox"/> 管理運営業務全般について、組合への適切な報告、連絡がなされているか。		
維持管理	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が適切に実施されているか。		
安全対策・危機管理対策	<input checked="" type="checkbox"/> 施設の警備体制は適切か。 <input checked="" type="checkbox"/> 非常時、緊急時の連絡体制等、適切な措置が講じられているか。		
経理の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な経理処理が実施されているか。 <input type="checkbox"/> 収支計画と比較して大きな差異はないか。 <input type="checkbox"/> 必要な経費削減の取組が実施されているか。		
利用者サービスの向上	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者サービス向上のための取組を実施しているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者のニーズや満足度を把握する取組がなされているか。また反映されているか。 <input type="checkbox"/> 有効な情報発信、PRなどを実施しているか。		
苦情・トラブル対応	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情やトラブル等に適切かつ迅速に対応しているか。		