

**【横浜国際プール】
第三期指定管理者業務評価表**

<評価基準>

- A(著しく優れている):業務基準・目標水準を遥かに上回っている。
 B(適正):業務基準・目標水準を達成できている(※標準点)
 C(改善の必要有):業務基準・目標水準に満たない。又は一部未達成。

<コメント欄>

- A:数値・具体的な事項等を記入のこと。当初予定していなかった事業を実施し効果をあげたり、目標を遥かに上回った理由を記入。
 B:目標通り達成できている場合は特にコメント不要。目標と違う方法でも同様の効果が得られた場合はその様に記載。
 C:目標に達しなかった理由や今後の改善策を記載のこと。

基本方針	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	総括コメント	行政評価	総括コメント	外部評価	総括コメント
1 横浜のスポーツ・レクリエーションの拠点として、水泳をはじめとした各種スポーツの振興・普及を図るとともに、アスリートから一般の市民まで幅広く満足と感動を与える施設を目指す。 2 スポーツ大会や各種イベントにおいて、主催者等の多様なニーズに応え、効率的・効果的な施設運営及び施設PR・周辺環境への配慮を行う。 3 スポーツ関係団体や関係者との連携強化による大規模スポーツイベントの誘致、管理運営方法や新たな事業の提供、サービスの向上を行う。	これまで成果を上げている、多くの大規模大会の開催と、多様なニーズがある地域のお客様の両立を図り、多機能性を発揮します。【P.10】 基本方針1 横浜国際プールの機能を最大限に発揮します 基本方針2 連携・協力・協働により施設を運営します 基本方針3 健康で心豊かな市民生活をサポートします		B	提案書の内容に沿って、着実に実施しています。特に第3期期間における新規提案事項は150項目ありますが、現時点で132項目実施済みであり、残りの18項目についてできる限り今年度中に実施しようと考えています。 また、単なる項目達成に終わることなく、提案していない新たな取り組みについても積極的に実施したいと考えています。特に、英国水泳チームの事前合宿については、合宿に参加した選手が最大限のパフォーマンスを発揮できるように国際プールの最大限の「おもてなし」ができるように努めます。	B	提案書どおり着実に事業を実施しており、大規模イベントや英国水泳チームの合宿についても積極的に取り組んでいる。	B	提案書に基づく新規事業が確実に実施できている。またこれに限らず、実情に即した独自の取り組みや提案を行い、利用者サービスの向上に努めている。今後は英国事前合宿の成功に向けた確実な準備と、大規模イベントの更なる誘客のための協力体制づくりの検討を期待したい。

(1)事業目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
利用者の支援・スポーツ教室等の計画	<ul style="list-style-type: none"> ・多種多様なプール教室の展開【P.45】 ・多種多様なスポーツ教室の展開【P.47】 ・ラジオ体操教室の実施【P.49】 ・高齢者向けの教室・イベント・介護予防講座の開催【P.49】 ・子どもの体力向上プログラム【P.49】 ・親子向けプログラム【P.49】 ・トップアスリートの指導による教室・イベント【P.50】 ・レストランでのサーキットトレーニング教室【P.50】 ・多彩な文化プログラム【P.51】 	子どもから高齢者、さらには文化的な教室まで幅広い市民ニーズにこたえるため、プール教室、スポーツ教室、カルチャー教室を実施します。また、収益性の低いレストランのスペースをサーキットトレーニングスペースとし、有効に施設を活用します。	B	幅広い市民ニーズに合わせ、各種教室を開催しました。平成30年度冬の教室では、プール教室(58)、スポーツ教室(112)、カルチャー教室(72)計242教室を実施しています。 さらに、元全日本代表の選手によるバレーボール教室等も開催しています。 レストランスペースでは、平日に毎日、サーキットトレーニング教室を実施しています。 市民の健康増進を目的としたラジオ体操講習会もかねば生命と協力し、29年・30年と実施しています。	B	提案に基づいた教室の開催や新たな取り組みが行われている。また、利用者の意見や要望を踏まえ、プログラムの変更などが適宜行われている。		多種多様な教室の展開や、開館時間の拡大など、利用機会の増加と利用者の定着に向けた施策に取り組んでいる。また、様々な大規模大会の受け入れや市民参加型大会を開催していることは評価できるが、「みる」スポーツの場の提供という観点からも、誘客にかかる更なる協力体制を構築できないか等、検討を期待したい。
自主事業の計画	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日、開場時間の拡大及び早朝・深夜の開館時間延長(継続)【P.52】 ・付帯サービスの充実(パブリックビューイングの実施、貴重品ロッカーの設置など)【P.52】 ・施設の有効活用(ウォーキングコースの設定やローのコミュニケーションスペース化、ドラマ・CM等の撮影協力など)【P.55】 	営業時間や開館日の拡大等、各種サービスの充実を図ります。また、歳時記イベントやプロスポーツチームとの協働事業を展開します。	B	昨年同様、営業時間の延長や開館日の拡大を実施しています。平日深夜22:30まで、休日早朝7:30から、12月29・30日を営業できる限りの市民ニーズにこたえています。パブリックビューイングについては、英国の事前キャンプと絡めての展開を検討しています。NPO法人日本の竹ファンクラブとの共催で「竹灯籠まつり」の開催、ピーコルセアーズとの協働事業として、チャ教室やバスケット教室を実施しています。撮影については、毎年100件近い問い合わせがあり、28年・29年では28件ずつの撮影が行われました。本年度は、これまでに23件が行われています。	B	開館時間延長により、市民のスポーツに触れるニーズに対応している。撮影協力について、利用者に迷惑が掛からないような条件を示しつつ積極的に受け入れを行い、施設PRを行っている。	B	年間を通じて様々な大会を開催し、スポーツ・レクリエーションの拠点づくりにつとめている。英国水泳チームの事前キャンプについても、受け入れに向けた協力体制を市と築きながら、独自のシグナールも検討するなど積極的な動きができています。
大規模スポーツイベントの誘致	<ul style="list-style-type: none"> ・JOCや中央競技団体との協力【P.59】 ・市民対象の水泳大会開催【P.59】 ・横浜国際プール名誉館長の設置【P.59】 ・安全かつ円滑な大会・イベント運営【P.60】 ・東京2020オリンピックパラリンピックに向けた取組【P.60】 	日水連等の中央競技団体との連携を密にし、大規模大会の誘致を進めます。また、市民向けの水泳競技大会も随時実施します。東京2020オリンピック・パラリンピックでの英国水泳協会の事前キャンプ受入に関する協議や機運醸成事業を進めます。	A	全日本ライフセービング、日本知的障害者水泳大会、日本学生選手権、ジャパンバラ、シンクローメイドカップ、テニス日本リーグ等を多数開催しています。 市民参加型の大会では、市民大会や記録会などを実施しています。記録会については、今後、日水連の公認を取得し、プリティッシュカップ(仮称)と称し、オリンピックレガシーとしての定着も考えています。 英国機運醸成事業では、都筑区地域振興課や市民局オリンピック・パラリンピック推進課とともに北山田大階段に階段装飾やのぼり旗の掲示等を実施したり、選手との交流会を実施し、今後も積極的に取り組んでいきます。 また、英国チームの条件にWi-Fi環境の整備がありますが、グループの交渉により、市費の投入をすることなく設置しました。	A	年間を通じて様々な大会を開催し、スポーツ・レクリエーションの拠点づくりにつとめている。英国水泳チームの事前キャンプについても、受け入れに向けた協力体制を市と築きながら、独自のシグナールも検討するなど積極的な動きができています。		市費負担なくWi-Fi環境を整備したことは、高く評価したい。

(2)運営目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
公共性・公平性に基づいた利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・職員教育の徹底【P.23】 ・優先利用調整会議の開催と利用方針の遵守(イベント等の優先利用)【P.24】 ・個人利用における平等の確保【P.24】 ・障がいをお持ちの方も利用しやすい施設づくり【P.26】 ・高齢者の利用を促す事業展開【P.26】 ・子どもや子育て中の保護者も利用しやすい施設づくり【P.26】 ・外国の方も気軽に利用できるサービス提供【P.27】 ・だれにでも気軽にお立ち寄り頂ける施設【P.27】 	一般市民の利用よりも早く確定する優先利用については、有識者・関係者による優先利用調整会議を実施し、公平性を担保します。また、常にお客様を尊重する態度と立場に立ち、接客・接遇ができるように定期的に職員及びスタッフの教育を行います。	B	優先利用については優先利用調整会議を実施しました。今回は英国チームの受け入れがあり、方針案の変更に対するご助言もいただきました。また、月に1回の各社によるミーティングや研修を開催し、利用者ファーストの考え方や人権啓発研修等を実施しています。 2017年は、授乳室をロビーに設置し、乳児がいらっしゃる方の利用促進にも努めました。 インクルーシブ推進の観点から、まずは、障がい者でも施設をご利用できるように知的障がいをお持ちのお子様と親御様用の水泳教室を開催しています。	B	横浜ピーコルセアーズのホームアリーナとなったことで優先利用について難しい調整も出てくるなか、個人利用とのバランスも考慮した対応を行っている。ジャパンバラ大会の会場でもあることから障がい者スポーツについても注視しており、障がい者向け教室の開催など機運醸成に寄与している。		
関連法令の遵守体制	<ul style="list-style-type: none"> ・公共サービス従事者としての自覚と責任を持たせる研修の実施【P.29】 ・個人情報取得時の徹底事項(利用目的の明確化)【P.30】 ・定期的な研修及び理解度テストの実施【P.30】 ・個人情報保護に関する内部監査の実施【P.30】 ・適正な経理体制【P.31】 ・コンプライアンス活動【P.32】 	法令遵守に留まらないコンプライアンス活動を実施するため、定期的に研修を実施します。また、個人情報保護や適切な公金管理を積極的に進めるために定期的な内部監査等にも取り組みます。	B	プライバシーマーク取得事業者として、個人情報の取得や管理を徹底するため、職員研修や内部監査を年2回実施しました。また、コンプライアンス研修や事業執行内部監査も実施しています。	B	プライバシーマークにかかる監査などでも問題となる指摘は受けておらず、関連法令の遵守ができています。		
利用者本位のサービス提供・利用者の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・接客接遇向上に向けた様々な取組【P.34】 ・誰もがわかりやすい案内の実施【P.34】 ・トラブル・苦情への真摯な対応【P.34】 ・利用者ニーズに応じた事業見直し【P.35】 ・「スポーツコンシェルジュ」としての機能を発揮【P.36】 ・開館日・開場時間の拡大【P.37】 ・用具の貸出・設営補助【P.37】 ・健康増進施設・指定運動療法施設としてのサービス【P.37】 ・貴重品ロッカーの設置【P.37】 	利用者目線に立った運営を心がけ、より利便性を向上させていきます。そのために各社による職員研修を月1回テーマを決め実施し事業等に反映します。	B	コナミについては、お客様に最初に接する受付業務やトレーニングルームを担当として担っているため、毎週ミーティングを開催し、向上に向けて取り組んでいます。 利用促進計画として、5月・10月・3月の休館日を閉館したり、年末の営業日も1.5日拡大しています。 健康増進施設認定のために現在、厚生労働省の審査を受けています。	B	貴重品ロッカーや月極ロッカーの設置など、利用者に対応した対応が行われている。スタッフ対応によるクレームも減少傾向にあり、接遇向上のための努力が認められる。	B	障がい者向け教室の実施や授乳室の設置など、多様化するニーズに対応していくという姿勢が伺える。LGBTの方への対応など、今後も時流に即したきめ細かな対応ができるよう、柔軟に取り組んでほしい。
広報・利用促進活動	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な媒体による広報活動【P.38】 ・スポーツ関連情報の提供【P.39】 ・スマートフォンアプリの活用【P.40】 ・人的サポートによる利用促進【P.40】 ・水泳相談の実施【P.41】 ・スポーツ環境の整備による利用促進【P.41】 ・トレーニングマシンの更新【P.41】 ・新たなトレーニングベンチの設置【P.41】 ・地域と連携した利用促進【P.42】 	知名度向上や利用者増加のために多面的な広報を行います。若年者向けにはSNSを活用した情報発信や定期的な情報発信を行います。	B	市営地下鉄グリーンラインの車内広告やスタッフによるブログの発信など各種広告媒体への掲載を行いました。若年者向けのSNSツールであるFacebookについては今年度中に開設できるように業者と調整中です。また、読み物としても楽しめる定期的な健康通信も発行しています。 また、国際プールの円形広場を活用し、フリーマーケットや骨董市など地域と連携しながら進めています。	B	様々な広告媒体を用いた認知度向上施策を実施している。フェイスブックなどの展開はこれから着手すること、SNSを活用した情報発信の更なる充実が望まれる。		
業務履行体制	<ul style="list-style-type: none"> ・明確な業務実施体制【P.61】 ・意思決定体制【P.62】 ・責任者の配置【P.62】 ・最適な職員配置【P.63】 ・経理処理体制【P.64】 ・業務委託【P.64】 ・研修計画【P.64】 ・グループ3社のバックアップ体制【P.65】 	管理運営に必要な事項は、3者による年度協定書においてリスク分も含め、協議し決定します。	B	3社による年度協定書を確実に履行しています。年度協定書に明記されていないこと等については、毎週行われる3社運営会議により検討し、解決を図っています。また、適切に公金を運用するために内部監査制度を設け、経理処理についても確実に行っています。	B	3者間で定期的な情報共有の場を設け協議を行う体制を整えているほか、経理処理の監査についても問題となるような指摘は受けていない。		

**【横浜国際プール】
第三期指定管理者業務評価表**

(3)維持管理目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> 省エネ・環境保全に配慮した維持管理【P.83】 研修体制【P.86】 日常点検【P.87】 法定・定期点検保守計画【P.88】 簡易修繕対応・長寿命化【P.89】 中長期修繕計画【P.89】 	<p>省エネや環境保全に配慮し、施設の維持管理を行います。</p> <p>研修については、設備・警備・清掃の各部門において、必要な研修を実施します。</p> <p>また、日々の点検を確実に実施し、法定で定められた定期点検も確実に実施します。</p> <p>簡易修繕については、設備管理の担当であるトリーツが計画的に修繕を実施します。</p>	B	<p>省エネについては、施設の利用状況を把握しながら、照度調整や冷暖房設定管理を実行しています。また、プールカバーや遮熱フィルムの導入も実施しています。また、指定管理者のみならず、節電のお願いを利用者にもお願いしながら対策しています。</p> <p>年度の計画修繕のみならず、突発的な修繕についても、施設運営に支障をきたすことなく適切に対応しています。</p>	B	<p>提案書にも具体的な省エネ施策が示されており、いずれも既に実行済みであり省エネに努めている。</p> <p>竣工後20年が経過し設備の老朽化が目立ち始めているが、引き続き計画的な修繕を行い施設の長寿命化に注力いただきたい。</p>		
清掃・外構植栽管理計画、環境保持・環境配慮	<ul style="list-style-type: none"> 作業計画(日常・定期)【P.90】 特別清掃【P.93】 インスペクション(品質管理システム)【P.93】 外構植栽の計画的な管理【P.93】 環境衛生管理業務(空気環境測定・害虫駆除・水質検査)【P.94】 廃棄物処理業務【P.95】 警備業務【P.96】 備品管理業務【P.96】 地球温暖化対策【P.96】 	<p>お客様に気持ち良く施設を利用していただけるように日常及び定期的な清掃を実施します。また、国際プールは広大な保存緑地も存在し、外構植栽の管理も計画的に行います。</p> <p>お客様が安全に安心してご利用いただけるように、24時間警備を実施します。</p> <p>また、公的財産である備品についても、すでにデータベース化はしていますが、さらに確実に効率的な管理を行うために備品管理システムの新規導入も検討します。</p>	B	<p>清掃については、汚れの性質を考慮し、除去方法を定め、清掃資材・器具を選定し、良好な衛生環境を維持しています。</p> <p>台風等の自然災害により保存緑地の倒木が発生した際も、安全管理を重視し、迅速に対応しています。</p>	C	<p>清掃及び植栽管理については、大きなクレーンも無く、良好な環境を維持できている。</p> <p>備品管理については、大規模大会練習中にコースロープが破損したことがあり、より積極的な備品更新を願いたい。</p>	B	<p>適切な施設の維持管理、外構管理、環境保全が行えている。死亡事故なども起きておらず、利用者の救急・緊急時対応といった安全管理もしっかりと行っている。</p>
安全管理(平常時及び緊急時の体制)	<ul style="list-style-type: none"> 保安警備体制【P.97】 プールの安全管理【P.98】 安全利用のための機器等の使用説明・サイン・利用前のチェック体制【P.100】 AEDの増設【P.101】 全職員の認識・訓練【P.102】 防災への取組【P.103】 災害対応備品の設置【P.104】 緊急時や急病者の対応【P.105】 緊急連絡体制【P.106】 災害発生後の事業継続計画(BCP)の策定【P.107】 補償体制の確保【P.107】 緊急時の組織的なバックアップ体制【P.107】 顧問弁護士の確保【P.107】 	<p>警備員が受付、出入管理、施設内外の巡回等を実施することにより、本施設における盗難等の事件及び火災等の事故の発生を警戒し、防止します。</p> <p>また、災害時における横浜市との協約を締結するほか、帰宅困難者の受入れも積極的にまいります。</p> <p>さらに、不測の事態が起きても、3社の本社も対応するようなバックアップ体制も築きます。</p>	A	<p>警備員の出入管理や巡回等を実施し、大きなトラブルは発生していません。また、都筑区が実施する帰宅困難者の対応訓練には3社の責任者がすべて参加する等、意識高く取り組んでいます。</p> <p>8月に起きた不測の事態(ゲリラ豪雨による大規模浸水)についてもトリーツ本社が責任を持って改修工事を実施し、お客様の利用を制限することがなく運営しています。</p> <p>都筑消防署等関係各所と共同して行っているテロを想定した総合対策訓練も実施しており、今年度については、英国の事前キャンプ中としての訓練を行います。</p> <p>また、これまでのテニスコート雨キャンセルの無料化に加え、酷暑によるキャンセルを無料とするなど熱中症対策にも取り組んでいます。</p>	A	<p>不審者情報もなくなり、警備の強化が行われていることがうかがえる。また、各種避難訓練や英国事前キャンプを踏まえたテロ対策訓練への協力など、安全管理体制の構築に積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、今夏連日の猛暑を踏まえ、独自に屋外テニスコート利用判断の基準を設けるなど、熱中症対策について先行して対応した点も評価できる。</p>		
(4)収支目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
効率的な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> 実績に基づいた収入計画【P.70】 無駄を削ぎ落した支出計画【P.74】 	<p>平成25年実績を基に算出した収入及び支出計画通りに遂行するだけでなく、さらなる収入増及び支出削減に取り組みます。</p>	B	<p>Bリーグ(横浜ビー・コルセアーズ)の観客動員数が好調のため、収入については増加しています。ただし、毎年、残留争いでギリギリであり、B2に降格したらこの収入は見込めなくなります。入札制度を活用し、支出の削減をはかりながら、削減分については小破修繕費に充当する等、市民へ還元しています。</p>	B	<p>Bリーグホームアリーナとなったことで収支は大きく改善している。</p> <p>小破修繕を含め、余剰があるうちに施設の更なる魅力づくりに尽力いただき、万が一横浜ビー・コルセアーズが降格したとしても多くの方が来場されるような施設となるよう、ご協力願いたい。</p>	B	<p>収支状況は改善傾向にあるが、外的要因によるところが大きい。しかしながら、市内中小企業への発注優先など実施しながら、独自の支出削減策も実行している。</p>
適正な委託・調達・雇用	<ul style="list-style-type: none"> 業者選定方法【P.79】 委託先の監理体制と労働関係法令等の遵守【P.80】 適正な雇用(地域人材の雇用促進)【P.81】 	<p>100万円以上の案件(工事については、250万円以上)については原則として指名競争入札等の方法により契約を行います。</p> <p>また、「横浜市中小企業振興基本条例」の趣旨を踏まえ、横浜市内事業者を第一として、横浜市の経済活性化に貢献します。</p> <p>さらに、地域人材を積極的に雇用します。</p>	B	<p>横浜市体育協会契約規定を遵守し、業者選定や契約行為を行っています。また、契約の際には、市内中小企業を第一義的に選定しています。</p> <p>また、アルバイト雇用についても都筑区在住者を多く採用しています。</p>	B	<p>市内中小企業への優先発注など、市の意向も踏まえた調達や雇用の体制がとられている。</p>		
(5)その他目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
地域支援・地域連携・地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> 「都筑野菜」の活用貢献【P.108】 障がい者地域作業所の製作品販売に協力【P.108】 総合型地域スポーツクラブ支援【P.108】 市内公共プールとの連携【P.109】 市内プロスポーツチームとの協働事業【P.109】 横浜国際プール懇談会を開催【P.110】 地元NPOとの協働による竹林整備とイベント開催【P.110】 学校等との連携【P.111】 「つづき人(びと)交流フェスタ」など地域行事に参加し交流促進【P.111】 子育て家庭に嬉しいサービスを充実【P.111】 地域情報掲示板の設置【P.112】 地域住民の方々を積極的に採用【P.112】 	<p>都筑区に設置された施設として、地域への支援や連携・貢献活動を実施し、賑わいのある施設運営を目指します。</p>	B	<p>都筑野菜については、地元JAや都筑区役所とも検討を進めていますが、農家の高齢化により思い通りには進んでいません。今年度は初の開催となる地域懇談会を開催し、地域の方々から国際プールの新たな取り組みや施設の可能性についての意見を賜りました。</p> <p>また、引き続き北山田防犯バトロールには参加をし、地域の安全・安心にも協力しています。</p>	B	<p>地域懇談会の開催など、地域とのつながりを強め、連携していこうという意識が感じられる。</p> <p>都筑野菜の販売については、野菜の販売だけに限らず、地産地消の観点で異なる施策があるか、検討を願いたい。</p>	B	<p>地域連携、地域支援への配慮が行えている。</p> <p>利用者が意見しやすい仕組みづくりが構築できており、またそれを踏まえた改善を行おうという姿勢も伺える。</p>
自己評価・第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> 外部機関によるモニタリングの実施【P.114】 団体等による評価【P.115】 お客様のご意見の収集と反映【P.116】 	<p>お客様からのご意見や外部機関によるモニタリングを実施し、管理運営に反映します。</p>	B	<p>お客様からの声や横浜市コールセンターからの問い合わせについては、1週間以内を原則に対応しています。また、施設内アンケート等から得られた改善要望についてもできる限り実践できるように取り組んでいます。</p>	B	<p>お客様からのご意見には必ず回答しており、市にも定期的に報告がされている。また外部機関による評価も今年度実施予定であるとのこと。</p>		