

【横浜市港南プール・保土ヶ谷プール・金沢プール】 第一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・理由欄>

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 |
|---|--|------------|------|---|------|---|------|--|
| それぞれの施設の立地環境・地域ニーズに応えつつ、コスト削減を図るとともに、利用時間の見直しや高齢者健康づくり、子どもの体力向上、障害者スポーツなどの新たなスポーツ教室の提供など、市民ニーズやスポーツ振興に資する施設運営や事業を展開する | 生涯スポーツの基本理念である「市民一人ひとりが、生涯を通じた健康づくりを進める」ことを目標に、幼児から高齢者まで、誰でも気軽に利用できる親しみ溢れるスポーツ活動の場を提供します。【P2】 高齢社会に求められる質の高い健康づくりプログラムを提供します。【P9】 子どもの体力向上と活動場所の確保という2つの課題を認識し、子どもたちのスポーツ活動を促進します。【P9】 | / | B | ・策定した基本方針を基に各施設の地域特性、特長を活かし運営管理に努めました。港南プール：隣接する運菜社の利用者が軽運動室を利用、保土ヶ谷プール：従来のトレーニングマシン設備を拡大し水泳以外の体力づくりと心身リフレッシュの促進、金沢プール：海のそばというロケーションを活かしレストラン営業の他、大広間を開放し景色を楽しみながらゆっくり滞在できる施設環境作りを行いました。 ・教室については少し運動負荷のあるアクアピクスや水中を歩きながら筋力をつけるプログラムを提供しました。また通年、地域学生の水泳練習の場を提供しスポーツ活動の促進を図ったほか、子どもに人気のキャラクター「ポケモン」のデザインをあしらった自動販売機の設置により親しみやすい雰囲気作りに取り組みました。 ・令和3年度にはトップアスリートとの連携・協働として著名水泳選手の招待イベントを実施しました。 | B | 地域特性を活かした運営や施設整備、幅広い年齢層が参加可能なスポーツ教室の開催など、市民の運動能力の向上や活動の場の提供に努めていた。 令和3年度には新型コロナウイルスの影響で実施が難しい中、トップアスリートのイベント開催など、市民がスポーツに触れ合う機会を設けていた。 | C | 基本的な運営管理は実施できているものの、提案項目に未実施項目が多いことから、実施に向けた計画的な運営に努めていただきたい。 また、安全管理体制については、重大な事故等が発生させないためにも早急な整備を実施していただきたい。 |

| (1)事業・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 | 公平・平等による丁寧な接客対応の徹底【P22】 高齢者のお客様のために館内やプール場内に休憩用の椅子や手摺り設置【P23】 ベビーベッドの設置や授乳の為に諸室貸出【P23】 ピクトグラムの表示【P23】 | ・施設の入退館時にサポート ・施設各所に案内(ピクトグラム)の表示 ・掲示板の一元化、情報の集約 ・高齢者の利用拡大の為教室の拡大 ・すべての利用者に公平・平等な対応を行うに当たり、職員に対して教育研修を通じて徹底 | B | ・月1回のミーティングで適時、ケーススタディを踏まえた公平・平等な対応について情報共有し、内容を各施設の朝礼・研修等で認識の共有を行いました。 ・掲示物についてはA3のサイズに統一し、視認性が良く、分かりやすい内容を表示するよう心がけました。 ・入退館時のサポートとして、杖やベビーカーなどを受付にてお預かりしたり、車いすの貸出を希望される方に車いすの保管場所までの誘導を実施しています。 ・キッズスペースの設置についてはコロナ禍ということもあり、実施に至っておりません。 | B | 案内表示や利用者への積極的な声掛けなど誰にでも利用しやすい施設に向けた対応が行われている。 今後は、ハマハグへの登録や託児サービス付プログラムの開催など子育て家庭支援にも積極的に取り組んでいただきたい。 | | |
| 関連法令の遵守体制 | コンプライアンス研修、誓約書の提出【P24】 個人情報の保管・管理【P24】 パソコン使用における個人情報取り扱い【P24】 適性な収集・管理・保管・廃棄【P27】 | 個人情報保護、コンプライアンスについては職員及び外部指導員と機密保持、個人情報保護遵守を含めた誓約書を取り交わしを実施し、個人情報の取り扱いについてはパソコンのパスワードによるロック設定、個人情報に関わる情報媒体を施錠出来る場所へ保管する | B | ・個人情報の取得、利用については個人情報保護マネジメントシステム(JISQ15001)に準拠した個人情報マネジメントシステムを遵守し管理・運用を行いました。 ・プライバシーマーク取得事業者として館長が年2回の教育を行い、各職場でスタッフに個人情報保護規定を遵守するよう指導徹底を行いました。 ・個人情報に係る文書については施錠可能な場所に保管しております。個人情報取扱い一覧表については作成中で、早期運用に向けて準備しています。 ・個人情報保護体制についてはP.Cのセキュリティーを行い、万全を期して対応しました。また紙媒体の個人情報は期日まで金庫等で保管をし、その後はシュレッター等で廃棄しました。 | C | 個人情報保護に関する教育及び施錠された文書保管など、適切に管理・運営が実施されていたが、コンプライアンス窓口の設置や情報公開規定の整備、個人情報取扱い一覧表の作成については、早急に対応していただきたい。 | | |
| 利用者本位のサービス提供 | ・誰もが気軽に参加できるスポーツ教室における運動プログラムの提供【P31】 ・更衣室内ロッカーの更新【P31】 ・お客様相談室の設置【P31】 ・共通回数券の発行【P32】 ・健康増進施設の認定取り組み【P32】 ・コース専用貸し【P32】 ・駐車場の時間外利用【P33】 | ・スタジオ/水泳教室等、運動プログラムの提供 ・更衣室内ロッカーの更新 ・お客様相談室の設置 ・共通回数券の発行 ・健康増進施設の認定取り組み ・コース専用貸し ・駐車場の時間外利用 | B | ・定期的な水泳教室やスタジオでのヨガ、ダンスの開催し、場合によっては抽選となるなど多数のお客様にご利用いただきました。 ・金沢プールではロッカーを更新し、忘れ物取り出し小窓付きの新タイプロッカーに更新した。お客様からも好評でした。 ・お客様の声を各施設に設置し、情報の共有及び改善を図りました。 ・2400円で3000円分使える回数券の販売。 ・健康増進施設の認定については、現在認定に向けて情報の収集を行っています。 ・シャワーそばにタオル置き場が欲しい、濱とも回数券を販売してほしい等の利用者からの声に早急に改善、対応しました。教室の早期告知や内容についてのご要望等は中期の改善案件として次回開催時に改善しました。幼児プールの改修他施設不具合で利用再開のご要望等、施設の修繕が必要なものについては中～長期の改善案件として休館中に実施しました。 ・港南プール、保土ヶ谷プールにてコース貸しを実施しました。 ・お客様相談室として、ご意見やご要望をお聞きする為に各施設のホームページに管理本部ダイヤルを掲載しています。また、施設の受付窓口には利用者アンケートBOXを設置しております。 ・キャッシュレス決済の導入については現在検討中でございます。 ・港南プール道路側へのPRは樹木で隠れる部分もあることから、現在は未実施です。 ・外部スポーツイベントへの協力では現在コロナ禍であるため未実施となっております。 ・金沢プール広間の有効利用についてもコロナ禍ということで利用を自粛しているため、未実施となっております。 ・港南プール、金沢プールでは血圧計や血管年齢測定器の設置など健康チェックコーナーを設けました。 | C | 利用者アンケートを参考にした施設改善を行うなど、利用者意見を反映する運営がされている。 健康増進施設の認定やトイレ・パウダールームのリニューアル、商圏データの分析など、多くの未実施項目については、指定管理期間内に実施し更なる施設改善に努めていただきたい。 | C | コース貸しやスポーツ教室の実施などの利用者サービスは行っているが、各項目における提案内容に未達が多く、「関係法令の遵守体制」や「利用者本位のサービス」については特に未実施の項目が多いため、残りの指定期間内に実施していただきたい。また、障がい者スポーツ等については、施設改善も含め検討しているようなので、ラポールとの連携も含めた実施を期待している。 |

**【横浜市港南プール・保土ヶ谷プール・金沢プール】
第一期指定管理者業務評価表**

| | | | | | | | | |
|-----------------------|---|--|-------------|---|-------------|---|-------------|--|
| 広報・利用促進活動・集客力向上の取組 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の目線に立ったスポーツ振興に繋がる独自サイトの作成【P38】 ・ホームページ利用者の増加に関する手ごたえ【P38】 ・スポーツ教室参加者募集のチラシの作成【P38】 ・施設紹介リーフレットの作成【P38】 ・地域情報への掲載【P38】 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の目線に立ったスポーツ振興に繋がる独自サイトの作成 ・施設専用ホームページによる情報発信・SNSの活用 ・スポーツ教室参加者募集のチラシ作成配布 ・施設紹介リーフレットの作成配布 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・施設ごとのホームページを作成し、お知らせ等情報の発信ツールとしても有効的な利用促進ツールとして活用しました。 ・Twitter、LINE、Instagram等のSNSをリアルタイムに発信することで、現在の混雑状況や休館日の予告等ネット利用ユーザーにも効果的に情報を発信しました。 ・スポーツ教室のチラシを館内に配布、及び掲示することで来館者へアプローチを実施しました。 ・提案書にあった「広報よこま」への活用についてはまだ掲載の実施に至っておりません。 | B | <p>ホームページやSNSなど様々な広告媒体を用いた情報発信をおこない、特にSNSによる施設の混雑状況の配信については、利用者の満足度向上に努めていた。今後は、教室予約システムの導入や年間広報計画の策定による効果的な広報と運営を期待する。</p> | | |
| スポーツ教室等の計画 | <ul style="list-style-type: none"> ・老若男女すべてが楽しむことができるスポーツ教室の提供（P40） ・様々なニーズに対応するための多様な教室形態（P40） ・教室計画（P40～P45） ・保土ヶ谷プールハートレーニング機器の継続導入（P45） ・安心な教室運営（P46） | <ul style="list-style-type: none"> ・定期教室の開催 ・短期教室、イベントの開催 ・お試し教室の開催 ・子ども教室向けに安心メールサービスの導入 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・プログラムについては子供から大人まで全ての方が楽しんで頂けるようバリエーション豊富なメニューを展開しました。負荷が掛からず運動と同時に筋力を上げるプログラム、個別に指導を行うプライベートレッスンは好評を頂きました。 ・安心メールサービスの導入により、子どもが1人で来館する場合でも安心して教室に参加していただけるようになりました。 ・地域の子育て情報発信webサイト「コドモト」の連携し新たなプログラムの企画については次年度以降の課題となります。 | B | <p>新型コロナウイルス感染防止対策や利用制限をしながらの難しい運営の中、様々なスポーツ教室が提供されていた。子ども向け教室でのメールサービスの導入については、参加者及び保護者が安心して施設利用が可能となった。</p> | | |
| 業務履行体制 | <ul style="list-style-type: none"> ・統括管理部門の設置【P48,49】 ・職員体制について【P49,50】 ・スタッフ育成【P51～53】 ・施設経営管理部門の研修について【P51】 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回の3施設全体の「プール運営会議」の実施し業務連絡・調整事項・要望事項等の確認し意思統一を図る ・突発事項には共同事業体4社一体で即対応 ・公共施設として安心・安全・良質なサービスの提供 ・管理運営の共通認識共有 ・当職員による安全管理研修及び救助訓練の定期的実施 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・毎月行う全体の運営会議では、問題や課題を共有し、各施設全スタッフに周知する事で一体感を持った施設運営を行いました。また万が一に事故や施設トラブル等が発生した際、施設内で迅速に連携・対応出来るよう救助訓練等研修を行いました。 ・研修については一次救命・安全管理、防災救急の研修を実施しています。 ・コンプライアンス・サービス接遇については、朝礼等の時間を活用し随時認識共有を行い、未実施の技術専門研修・外部の講習会を含め4年度は多く時間を取る日時を設定し開催予定です。 | B | <p>運営会議の開催による3施設一体となった運営が行われていた。未実施の研修については、施設運営や職員の技術・知識向上を図るためにも開催していただきたい。</p> | | |
| 障がい者の利用支援に関する取組 | <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者・高齢者・子どもにやさしい環境づくり【P23】 | <ul style="list-style-type: none"> ・老眼鏡や各所に案内表示 ・場内での休憩用イス、車いす、多目的トイレ及び多目的更衣室の十分なスペースの確保 ・見やすい書体と文字サイズの使用 ・スロープや電動リフトの常設 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・受付とフロアが異なるスロープからの入り口にインターホンを設置し利用者が来館の際、お待たせすることなくご利用頂けるようになりました。またサポートが必要な方が来館された際は即お声掛けするよう施設で周知し、安心して楽しむことができる施設づくりに努めました。 ・休館日のご案内等、利用者が目にする機会が多い掲示物は文字を大きく、分かりやすい案内となるよう作成しました。 ・受付に老眼鏡を用意し、施設各所に案内(ピクトグラム)を配置しています。 ・昨今の情勢につき障がい者向けの教室は未開催ですが通常開催の教室へは誰でも参加いただける体制になっています。 ・障がい児、障がい者や高齢者向けのレクリエーションについては専門性のある団体との連携が欠かせません。今までは通常のレクリエーションについて多くの時間を割いていました。これについては次年度以降の検討課題とさせていただきます。 | B | <p>ハード・ソフトの両面で誰もが利用しやすい施設にするための運営や施設整備がされている。課題としている障がい者や高齢者向けのスポーツ交流などについては、新型コロナウイルスの影響で多くが未実施になっているため、今後は対策を講じ、実施していただきたい。</p> | | |
| (2)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"> ・施設・設備の維持管理の方針について(P58) ・修繕計画(P60) | <ul style="list-style-type: none"> ・年度修繕計画の作成 ・スタッフ巡回による点検 ・設備運転、点検の実施 ・備品、消耗品の節減 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度は金沢プールが台風被害を受けましたが、台風被害による修繕の他、後の通常営業再開を想定し利用者が快適に利用頂けるよう修繕を行いました。 ・2年度については各施設で大規模な修繕がありました。経年劣化や突発的な修繕も多々ありましたが、都度迅速な対応に努めました。 ・修繕を実施したとしてもまだ、老朽化による不具合やトラブルが発生しています。 ・備品消耗品については節減に努めていますが、そこまで削減できていないのが現状です。 | B | <p>台風の被害による突発的な修繕にも適切な対応が行われた。今後も建物劣化診断の実施による、計画的な修繕を実施し、不具合防止に努めていただきたい。</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"> ・日常清掃・定期清掃・特別清掃について(P61) ・施設設備の保全業務について(P61) ・業務の一部を再委託として予定する業務について(P63) ・環境への配慮について(P63) | <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃、点検マニュアルの作成 ・施設維持、法令等に基づく点検 ・維持管理コストの削減 ・年1回の剪定作業 ・適切な廃棄物処理 ・プールの水質管理 ・環境への配慮 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフで行う日常清掃の他、年に一度、休館日を活用し定期清掃を実施しました。利用者が快適に楽しんでいただけるよう、施設内だけでなく、施設周辺の剪定を行い景観維持に努めました。 ・休館中については設備管理委託先と協議し必要なメンテナンスを維持しつつ人工調整やメンテナンス内容を精査しコスト削減を行いました。 ・省エネ対策として、使用していない場所の照明を消すなど節電に取り組みました。 ・施設周辺の清掃について、荒天時は実施しない日もありますが、落ち葉が散乱しないよう施設周辺の様子を随時確認し実施しております。 ・プール水質管理データのクラウド管理については現在のごとく実施していません。これについて今後の導入検討課題とします。ただし、気温・水温・塩素濃度・ph測定値をプール内に掲示して利用者へ情報の提供をしています。 | C | <p>提案書に基づいた日常点検を実施し良好な施設環境を維持に努めていた。ただ、金沢プールの公衆浴場でレジオネラ菌が検出され、適正な管理手順書が作成されていないことや発生後の対応について報告漏れや対応誤りが見受けられた。今後は手順書に沿って、適正な管理をし、事後対応についても市への迅速な報告等行うこと。</p> | C | <p>安全管理の項目については、多くの課題が見受けられる。組織内での基準や情報共有など意思統一を徹底し、早急に改善していただきたい。</p> |

**【横浜市港南プール・保土ヶ谷プール・金沢プール】
第一期指定管理者業務評価表**

| | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|-------------|--|-------------|---|-------------|--|
| 安全管理（平常時及び緊急時の体制） | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に即した危機管理体制の構築（P65） ・総合的な利用者の安全対策（P65） ・防火防災体制（P69） ・施設設備機器等の安全管理（P71） ・施設内の事故防止策の推進（P72） ・緊急時の対応策（時間外、緊急時の体制について）（P73） ・プールでの事故発生時の救助について（P74） | <ul style="list-style-type: none"> ・監視、巡回方法の研修 ・緊急時の対応フローチャート作成 ・定期的な救助訓練の実施 ・安全を確保する備品の確認及び設置 ・水泳教室等での安全対策 ・感染症の対策 ・防火・防災訓練の実施 ・職員巡回による安全確保 ・防犯カメラの設置 ・盗難、盗撮、盗聴等の防止 ・出入金機の導入 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・平常時の安全管理は巡回監視を行い、事故防止に努めております。 ・有事の際、適切に対応出来るよう緊急時対応のフローチャートや救助訓練を実施しております。 ・防犯対策として盗難が発生した際には防犯カメラ設置による再発防止を図りました。 ・施設の定期休館日を利用して、できる限り多くの参加を呼びかけプールスタッフを対象に心肺蘇生法・プール内における救助法を実施しました。 ・緊急時シミュレーションは毎月ではありませんが、施設休館日を利用して実施しました。 ・土日・祝日に救急対応が生じた際、担当者へ連絡を行いました。 ・緊急時の対応フローチャートを作成し緊急時の対応について各担当に周知徹底を図りました。 ・施設内の事故防止策の推進については各項目適切に実施し未然に事故を防止をするよう実施しています。 | B | 救助訓練や緊急時シミュレーションなどが実施され、緊急時の事故やトラブル等防止に取り組んでいる。今後は、安全管理委員会の設置や職員全員の普通救命講習の受講など更なる安全管理体制の構築に取り組んでいただきたい。 | | |
| (3) 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"> ・管理経費や維持コスト等の削減【P54】 ・ファシリテイマネジメントの強化【P54】 ・自動販売機収入の増加【P55】 ・物販事業の拡充【P55】 ・飲食販売の実施【P55】 | <ul style="list-style-type: none"> ・省エネ省コスト、緑の増加を行い光熱費の削減を図る ・予知・予防により効率的な消耗品費、修繕費の運用 ・物販事業の充実 ・新規教室開催数増による収入増 ・レストラン事業の充実 ・マルチジョブ（多技能）者を配置し、複数業務の実施による生産性の向上 ・一括管理による、過剰在庫防止 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・コスト削減については光熱費における節水システムを導入し水道使用量の削減を図り、消耗品は一括購入による資材を統一し、人員についても利用状況に応じた人員配置を実施しました。 ・収入面では自動販売機を導線へ配置し、ICカード決済に対応する事で利便性を高める事で販売促進に取り組めました。 ・駐車場周辺や施設周辺の剪定を実施し、景観維持に努めました。 ・4年度は緑のカーテンの設置を予定しています。 ・水泳教室については、館内掲示に加えてホームページ・SNS等で積極的に告知を行いました。また、プライベートレッスンの開催やイベントの告知等で教室参加者及び収入増を図りました。 ・キャッシュレス対応の自動販売機の設置やカラー/リエーションを増やしいた水泳用品の販売、レストランでの駐車場利用サービス対応を実施しました。 ・収入増加策について教室増加や、スポット参加の可能等「より身近な教室」を目指しました。 ・飲食では金沢プール2階にてレストラン事業を実施。お客様にも好評を得ています。ただしコロナ禍のため広間の飲食を禁止しているため大きな収入増加には至っておりません。 | B | 節水システムの導入など光熱水費等のコスト削減のための努力が見受けられる。新電力の導入などによるコスト削減や広告事業の拡充による収入確保による更なる事業収支の安定を図っていただきたい。 | | |
| 適正な委託・調達・雇用 | <ul style="list-style-type: none"> ・修繕経費等の適正化【P59】 ・中長期修繕計画書に基づいたP D C A サイクルによる修繕を行う ・スタッフの確保について【P6】 | <ul style="list-style-type: none"> ・設備管理において当構成団体会社へ委託 ・現況の備品等確認し本来の機能を発揮させる ・委託業務の適正な管理、労働関係法令等の遵守 ・地域の指導員を積極的に活用 ・地域在住者を積極的に採用。類似業務の経験者を継続採用し、新規採用者は実務研修を実施してから配置します。 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・設備メンテナンス、修繕については横浜市内の中小企業業者を優先し委託・調達を行い施設の維持管理に努めました。 ・職員を雇用の際は地元在住者を積極的に採用するよう心掛けました。 | B | 横浜市中小企業振興条例の趣旨を踏まえた上で、適切な委託・調達の実施に取り組んでいる。また、地元住民の方々を積極的に雇用する等、横浜市の地域活性化へ貢献している。 | B | 事業収支は安定してるので、各年度の予算には提案内容の実施を含んだ運営としていただきたい。 |
| 収支管理 | <ul style="list-style-type: none"> 効率的な施設運営を行う予算の算出【P85】 利用者数及び利用収入を増加させながら省エネの取組を徹底し指定管理料を適切に予算執行します【P85】 | <ul style="list-style-type: none"> 施設の利用設置を踏まえ指定管理者制度の趣旨を良く理解し効率的な施設運営を行う為の予算を積算しました。 | B | <ul style="list-style-type: none"> 【国際ビルサービス】港南プールの設備維持管理、修繕を今迄培ったノウハウを活かし安定した維持管理を運営管理と協議しランニングコストの削減に取り組みました。 【サンアメニティ】港南プール、金沢プールの運営管理を担い、通常営業時と台風被害やコロナウイルス感染防止など不測の市況に併せて情報発信、イベント等による利用収入増加に努め、収入減となる時期は人員配置の調整し、外部委託会社及び構成企業と協議し維持管理費のコスト削減に努め収支の正常化に努めました。 【三洋装備】金沢プール、保土ヶ谷プールの設備管理を行い、施設の運営環境により設備員の適切な配置・対応を行い、運営管理のサンアメニティと協働し、コロナウイルスによる休館時はランニングコスト削減し維持管理に努めました。 【カズマツ】保土ヶ谷プールの施設運営を担当し、培ったノウハウをもとに教室事業の拡大により売上増を実現しました。 【共同事業体全体】各社の強みを結集し、安心と安全を第一にサービスの向上による収入増と構成企業間の連携によりコストを削減し厳しい市況の中でも利用者目線の運営管理を常に心掛け予算をもとに運営管理に努めました。 | B | 各構成企業共にコスト削減を図り、適正な施設管理に努めている。今後も、コロナウイルス感染の影響など厳しい状況ではあるが、引き続きコスト削減と収入増に向けた管理運営を実施していただきたい。 | | |

**【横浜市港南プール・保土ヶ谷プール・金沢プール】
第一期指定管理者業務評価表**

| (4)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"> ・地域住民等のニーズの把握【P79】 ・地域スポーツ活動団体の利用支援【P80】 ・職場体験やインターンシップの受け入れ協力【P81】 ・福利厚生サービスの継続対応【P81】 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民等のニーズの把握 ・地域スポーツ活動団体の利用支援 ・職場体験やインターンシップの受け入れ協力 ・福利厚生サービスの継続対応 | B | <p>・市民や利用者の皆さまからの声に耳を傾けるため、ご意見箱の設置、お客様満足度アンケート調査、ホームページお問合せフォームの設置等を実施しました。</p> <p>・各施設の設置されている区の中中学校に働きかけ、職場体験を受け入れた。また、専門学校や大学生によるインターンシップ、小学生の施設見学会等の受け入れに協力しました。</p> <p>・警友会、駐留軍、学校共済会、地方職員などの福利厚生サービスに継続対応しました。</p> <p>・イベントとしてスポーツレクリエーションイベントを開催して地元の子どもたちと触れ合う機会を設けました。利用者懇談会の開催には至りませんでした。障がい者とのスポーツ交流については次年度以降の検討課題とさせていただきます。</p> <p>また自治会・町内会との協力・地域団体の協働・ペットボトルキャップ回収によるワクチン募金についても次年度への課題とさせていただきます。</p> | B | <p>地元小中学生の施設見学会や職場体験など地域交流を意識した運営が行われている。障がい者スポーツや各種団体との連携などについては新型コロナウイルスの影響で多くが未実施となっているため、対策を講じ実施を検討していただきたい。</p> | B | <p>地元小中学生の施設見学会など地域交流やアンケートの実施による運営改善への取組は実施できているので、今後は、アンケートの利用者の満足度調査や第三者モニタリングを実施し、施設運営の改善に努めていただきたい。</p> |
| 自己評価・第三者評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・PDCAマネジメントサイクルを基準とした継続的な改善体制を構築【P82】 ・運営会議での団体として状況・課題の共有 ・セルフモニタリングの実施【P83】 ・利用者アンケートによる要望や満足度の確認 ・横浜市第三者評価の実施【P84】 | <ul style="list-style-type: none"> ・運営会議による課題共有及びセルフモニタリングの実施 ・利用者アンケートの実施と反映 | B | <p>会議で出た問題や課題について共有の他、各施設にアンケートボックスを設置し利用者からの意見をスタッフ間で共有し、施設運営に反映しました。またホームページ経由でいただいたご意見、改善要望についても原則、遅くとも3日以内に対応させていただきました。セルフモニタリングについては随時実施しています。改善点はサービスの質向上として利用者の視線を意識した利便性の向上や安全管理の対応として、更衣室フロアの定期的な水掃き、設備不具合箇所の改修等に対応しました。</p> <p>外部モニタリングは未実施ですが、今後実施予定です。</p> <p>満足度調査についても未実施ですが今後実施予定となっております。</p> | B | <p>利用者からの意見には遅延なく回答しており、サービス品質や利便性向上を図るための対策が講じられている。</p> <p>未実施の外部モニタリングや利用者満足度調査については、今後実施していただき、更なる施設改善に努めていただきたい。</p> | | |