

# 【横浜市旭プール・都筑プール】 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の長寿命化と施設の効用に重点をおいた運営管理の実現【P.1】</li> <li>行政の立場や公共施設の設置目的を十分に認識した施設運営や事業の展開【P.2】</li> <li>公共性・公益性を重視した豊富なPPP実績【P.2】</li> <li>指定管理期間での利用者数や利用料金収入の向上を実現【P.4】</li> <li>管理コスト削減を図り、指定管理料の削減を実現【P.4】</li> </ul>		B	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の基本方針に基づいた運営を実施。</li> <li>各種教室等の事業を展開し、子どもたちをはじめ多くの市民が、安全・安心・快適に利用できる施設環境を提供。</li> <li>新型コロナウイルスの影響により当初の提案に未達な部分が多々ありますが、コロナ禍以前の水準に戻すべく努めます。</li> </ul>	B	キッズスペース設置 <sup>※</sup> やwifiの整備、健康測定コーナー新設 <sup>※</sup> 、プール内への杖保管器具の設置、外国人の方向けの案内作成や翻訳機導入等利用者の利便性向上や健康づくりにつながる取組が実施されている。指定管理開始初年度となる令和元年度より、新型コロナウイルス感染症の流行が始まったこともあり、イベント等未実施の提案事業もあるが、障害者向けの教室・イベントやボランティア活動推進事業、地元教育機関やスポーツ推進委員との連携事業等未実施の事業については、今後の新型コロナウイルス感染症等の状況に応じ、積極的に実施検討をお願いしたい。	B	コロナウイルス感染症対策等の影響により一部未実施のイベント等もあるものの、概ね提案内容に基づき、適切な管理運営がなされている。未実施のものについては、今後の指定管理期間の中で積極的に実施検討をお願いしたい。

(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平・公正・透明性を重視した運営【P.11】</li> <li>ユニバーサルサービスの徹底と推進【P.12】</li> <li>障がい者、高齢者に配慮した運営【P.12】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令に基づいた運営管理を徹底</li> <li>施設の利用料金・施設情報、教室やイベントの周知は、ホームページ、館内掲示、SNS等を活用した案内、市の「広報よこはま区版」等でPR</li> <li>施設内の案内表示は、高齢者や子どもたちにも分かりやすいように文字の大きさや表現等を工夫</li> <li>受付カウンターに「耳マーク」を表示</li> <li>必要に応じて外国語標記(英語等)をした案内等を作成</li> <li>ノーマライゼーションの考え方に則って、障がいのある方に限らず、高齢者やサポートが必要な方の立場や目的、場面に応じて、必要かつ合理的な範囲で実施できるよう、配慮を行う</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用料金・施設情報、教室やイベントの告知をホームページや館内掲示、Twitter、広報よこはま区版等でPRを行いました。</li> <li>更衣室のロッカーに入らないベビーカー等の一時預かり、脚の不自由な方でもプールサイドまで杖をつきながら入場できるようプールサイドへ杖保管器具の設置を行いました。</li> <li>施設内の案内表示は、高齢者や子どもたちにも分かりやすい「わかりやすい印刷物のつくり方」を参考に文字の大きさや表現等を工夫しました。</li> <li>受付カウンターに「耳マーク」を表示し、筆談対応も可能とするなどハンディキャップのある方や妊婦、子ども連れの方が利用しやすい環境づくりを行いました。</li> <li>外国語標記(英語等)をした案内・掲示物等を作成しました。</li> <li>外国の方への案内をスムーズに行う為、翻訳機器の導入を行いました。</li> <li>受付に拡大鏡を設置し、各種手続き等の際に手元が見えにくい方が使用できるよう設置しました。</li> <li>ヘルプマークの対応は、内閣府障害者施策推進本部発行「公共サービス窓口における配慮マニュアル」をスタッフ間で読み合わせを行い、ヘルプマークへの理解度を高め、該当者へ適切な対応を行いました。</li> <li>障がい者とその関係者からも意見を頂けるよう、車いすの方でも記載できるスペースづくり等を行いました。今現在障がい者やその関係者からのご意見は頂いておりません。</li> <li>障がい者の方がプールから上がる時に、周りの利用者の方々の手を貸してくれたり、ロッカー利用方法が分からない方(特に子供)に教えて頂く等、利用者同士で助け合える環境作りを行いました。</li> <li>苦情対応マニュアルを制定し、その中より、初期対応方法のフローチャートは書面にして、従業員控室等に掲示を行い、常に確認できる環境を構築しました。</li> </ul>	B	プール内への杖保管器具の設置、外国人の方向けの案内作成や翻訳機導入のほか、提案になかったベビーカー一時預かりサービスの実施等、誰もが利用しやすい施設づくりのための運営がソフト面・ハード面両面から積極的になされている。	B	キッズスペース設置 <sup>※</sup> やwifiの整備、インターネットによる教室申込受付開始等、利用者の利便性向上のための取組がなされている。広報については、既に実施しているインターネットやSNSを利用した広報や紙媒体でのチラシ配布等に加えて、障害者に向けた広報についても検討をお願いしたい。提案事項のうち、個人情報管理委員会の設置や障害者向けの教室・イベントの実施等未実施のものについては、今後のコロナウイルス感染症等の状況に応じ、積極的に実施検討をお願いしたい。  ※令和2年3月より新型コロナウイルス感染症対策の為に利用休止中。
関連法令の遵守体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護に関する法律、関係法令の遵守【P.14】</li> <li>情報公開規程に基づいた透明性の確保【P.16】</li> <li>行政手続きの法令遵守【P.16】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設に合わせた詳細な「個人情報保護管理規程」を作成</li> <li>個人情報保護の基本的な事項、開示・訂正・利用停止の手続き等を明確にした「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」を作成</li> <li>施設の詳細な規定を設けた内部向けの「個人情報保護管理規程」を作成</li> <li>利用者から個人情報を収集する場合には、予めその目的や目的外使用の禁止について利用目的を掲示、利用者向け案内「ご提供いただく個人情報の取扱いについて」の作成</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>「個人情報保護管理規程」「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」「情報公開規定」「保有個人データの開示等の請求に関する規定」「ご提供いただく個人情報の取扱いについて」を作成し、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとした法令、条例、ガイドラインを遵守した運営を実施しました。</li> <li>横浜市の定める「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」及び「横浜市情報公開規程」に基づきマニュアルの整備を行いました。また、指定管理事業に際して「情報公開規程」の策定を行いました。</li> </ul>	B	個人情報保護に関する各種規定を整備し、関係法令に基づいた適切な運営がなされている。個人情報管理委員会設置については未実施となっているため、今後の指定管理期間の中で実施できるよう検討をお願いしたい。	B	
利用者本位のサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>人口、立地、地域性を踏まえた、利用者ニーズの把握・分析【P.17】</li> <li>誰もが快適に利用できる施設の運営の体制【P.18】</li> <li>施設を最大限活用したスポーツイベント・教室の開催【P.20】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該2施設の基本方針を踏まえ、施設の効用を最大限に発揮できるよう横浜市民をはじめ、施設を利用する方、近隣、周辺住民の方を中心にした偏りのない誰もが利用しやすい環境を提供</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>C S (顧客満足) 向上への取組として、アンケート等を実施し、更衣室内水切りスポンジの増設・外トイレの消臭剤設置数増など事業へ反映させました。</li> <li>キッズスペースを設置しました。令和2年3月より新型コロナウイルス感染症対策の為に利用休止中。</li> <li>施設空きスペースに施設イベント・教室・サークルチャラの案内等を設置し、利用者が健康づくりへのきっかけになるような情報を掲示しました。</li> <li>タブレット端末、スマートフォンなどの無線LAN対応機器を使って、インターネットに無料で接続できるWi-Fiの設置サービスを提供しました。</li> <li>旭プールの駐車場機器を入れ替え、第1駐車場を24時間営業とし、施設の利用者及び近隣住民に対し快適な駐車場サービスを提供しました。</li> <li>卓球室として貸出を行いました。サークル団体への貸出は、新型コロナウイルス感染症対策の為中止していましたが、感染状況の様子を見て、貸出を行います。また、各種教室(ストレッチ・簡単体操)も行いました。</li> </ul>	A	キッズスペース設置 <sup>※</sup> やwifiの整備等、利用者の利便性向上のための取組がなされている。利用者意見を反映させた管理運営がなされており、比較的高い利用者満足度が得られている。おもてなし規格認定への登録については未実施となっているため、今後の指定管理期間の中で実施できるよう検討をお願いしたい。  ※令和2年3月より新型コロナウイルス感染症対策の為に利用休止中。	A	

**【横浜市旭プール・都筑プール】  
第一期指定管理者業務評価表**

<p>広報・利用促進活動・集客力向上の取組</p>	<p>・地域や世代に合わせた広報活動の計画【P.23】 ・様々な媒体を活用しての効率的・効果的な広報活動【P.23】 ・関係団体、自治体・町内会等地域への広報活動【P.25】</p>	<p>・施設の利用を知ってもらい、次に足を運んでもらい、施設の効用を知っていただき、日常的に活用し「健康で豊かな生活を送ること」「コミュニティーの場」「多世代交流」等に繋がるよう広報活動を実施</p>	<p>B</p> <p>・「広報よこはま」各区版の広報誌等に教室情報を掲載、市民の皆様に幅広く情報を発信しました。 ・施各施設のホームページをそれぞれ開設し、アクセシビリティに配慮して制作しました。 ・施設案内パンフレットを作成し、利用者が手に取りやすい場所に設置しました。 ・ホームページやTwitterを活用し、施設の情報が混雑状況を配信しました。 ・令和元年6月近隣の幼稚園・保育園へPR活動の実施をしました。 ・プール用品、その他スポーツ用品等に加え、オリンピック商品等流行に応じた商品の物品販売の実施をしました。 ・令和元年6月スタンプカードをイベント実施。常設化を検討していますが、新型コロナウイルス感染対策の為延期。 ・令和2年8月昭和村物産展開催。 ・体重計、血圧計等を設置し健康測定コーナーを設けました。令和2年度より新型コロナウイルス感染対策の為中止。</p>	<p>B</p> <p>チラシの作成や広報よこはまへの掲載、ウェブサイトの活用等、様々な媒体を組み合わせた積極的な広報活動が展開されている。 季節や時世に応じた物販の実施やスタンプカードイベント実施、健康測定コーナー新設<sup>※</sup>等、各種利用促進や集客力向上のための取組がなされている。 ダイレクトメール発送や近隣企業への営業、イベントの実施等未実施のものについては今後の新型コロナウイルス感染症等の状況に応じ、実施検討をお願いしたい。  ※令和2年度より新型コロナウイルス感染対策の為利用休止中。</p>	
<p>スポーツ教室等の計画</p>	<p>・体力向上のための最適なプログラムの実施【P.32】 ・障がい者・高齢者のための最適なプログラムの実施【P.32】 ・地域スポーツ振興のための最適なプログラムの実施【P.33】</p>	<p>・施設の効用を最大限活用し、実現に向けた事業に取り組む ・教室の参加人数や利用時間の見直し等を行い、サービスの向上や施設全体としての利用者数をアップさせる方策を図る</p>	<p>A</p> <p>・子どもの体力向上と発育の手助けとなるような教室や、成人からシニア層向けには、それぞれのニーズと年代に応じてクラスを細分化し、誰もが気軽に参加できる教室を展開しました。 ・スクール支援システム「バスキャッチ」は新型コロナウイルス感染対策により教室定員数減となり未実施ですが、教室受講者の申込方法を新たにインターネットからの申込みを可能とし、受講者の利便性を図りました。結果として申込みの為に来館がなくなり、利便性は勿論、感染症対策としても有効な手段となりました。 ・子供体操教室や英会話・野外教室などは、新型コロナウイルス感染対策の為中止していましたが、感染状況の様子を見て、体験会から行います。</p>	<p>B</p> <p>子どもの体力向上や高齢者の健康づくりにつながるような教室等、幅広い世代に向けた多様な教室プログラムが提供されている。 また、インターネットによる教室申込の受付を開始し、教室利用者の利便性向上につながる取組がなされている。 水泳以外の新規教室実施や教室への新規システム導入については未実施となっているため、今後の指定管理期間の中で実施できるよう検討をお願いしたい。</p>	
<p>業務履行体制</p>	<p>・責任を明確にした適正な人員体制により、安全で安定した運営管理を実現【P.39】 ・業務の基準に遵守した能力を有する人員配置計画【P.40】 ・共同事業体の枠を超えた多能工化（スキルミックス）の促進【P.41】</p>	<p>・各施設の業務の基準を十分に満たすとともに、横浜市との連携を密に図り、安定的かつ効率的な人員体制を確立 ・利用者への安全で快適な利用環境の提供、安定的なサービスの提供を図るために、経験豊富で必要な資格や能力を有する人員を適正に配置 ・当該2施設を管轄する業務統括責任者を配置の上、各施設統括責任者を中心とした担当役割が明確な体制を構築し、横浜市との報告連絡体制のみならず、各業務担当職への指示・連絡体制も明確に確立</p>	<p>A</p> <p>・業務統括責任者については類似施設の勤務経験者、他のスタッフにおいては横浜市の関係部署・団体・自治会・地元地域等との連携能力や利用者のニーズを速やかに運営へ反映できる者を適正配置しました。 ・スタッフのスキルミックスにより多能工化を促進し、グループ各社で雇用しているスタッフはバックアップ体制をとりながら、特定の担当業務を特定の会社のみが担当するのではなく、様々な担当者で行うことにより、他業務にも柔軟に対応しました。</p>	<p>B</p> <p>施設運営や設備管理が適切に行えるような業務履行体制が整えられている。 また、よりよいサービスを提供するための職員研修が実施されている。</p>	
<p>障害者の利用支援に関する取組</p>	<p>・障がい者への合理的配慮【P.42】 ・障がい者スポーツ教室・イベントの実施【P.42】 ・関係団体との協力体制(関心表明あり)【P.43】</p>	<p>・障がい者への配慮として、施設内の段差への注意事項の表示や受付スタッフによる声かけ、腰掛の設置、手すり等の安全確認、受付などに筆談用のメモや視覚障がい者の動線の確保等を行い、障がい者やハンディキャップのある方も施設を利用しやすい環境づくりを行う ・関係団体と協力して、当該2施設においてイベント等を実施し、障がいを持つ子ども達にもスポーツに触れる機会を作る</p>	<p>B</p> <p>・受付カウンターに「耳マーク」を表示し、筆談対応を可能としました。 ・障がい者の付き添いの方にも声掛けし、定期的にご利用いただけております。 ・施設内の段差への注意事項の表示、多目的更衣室内腰掛の設置を行いました。 ・手話講習会や障がい者のスポーツ推進を図る教室・イベントについては未実施ですが、関係団体と連携を図り、令和4年度実施に努めます。</p>	<p>B</p> <p>施設内の段差への注意事項の表示や多目的更衣室内腰掛の設置等、障害者に配慮した取組がなされている。 障害者向けの教室・イベント等未実施のものについては、今後の新型コロナウイルス感染症等の状況に応じ、実施検討をお願いしたい。</p>	

# 【横浜市旭プール・都筑プール】 第一期指定管理者業務評価表

(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"> <li>横浜市内管理拠点、年間管理計画について【P.53】</li> <li>点検による不具合箇所報告【P.54】</li> <li>点検に基づく修繕計画の作成【P.54】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備管理については、点検により不具合箇所を整理し、当該結果に基づき修繕計画を作成し、施設の長寿命化に寄与</li> <li>修繕計画は、緊急のレベル毎に仕分けし、優先順位を明確にすることで、限られた予算で最適な修繕を実施</li> <li>不具合が発生した場合かつ100万円を超える修繕の場合、横浜市へ速やかに情報共有し、不具合の根本を取り除く方法を協議</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間作業計画に基づき、修繕及び維持管理業務を実施しました。</li> <li>常駐スタッフによる施設巡回により発見された不具合や建築基準法12条点検及び建築設備点検の指摘事項については、不具合状況・修繕業務に伴う影響範囲・修繕期間・費用対効果などをグループ間で協議した上で実施し長期(臨時)休館期間を最小限に収めました。</li> <li>施設長期休館により可能となる不具合修繕を優先に検討・実施し、利用者への安全を重視した施設修繕を実施しました。</li> <li>各種定期点検結果に基づき、不具合発生への予兆を把握した上での維持管理を実施しました。</li> </ul>	B	<p>年間の作業計画に基づき、計画的に点検・修繕等の維持管理業務が履行されている。一部未対応と思われる案件もあったため、今後も引き続き、しっかりとした日常点検及び点検に基づく修繕対応をお願いします。</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"> <li>施設の長寿命化を図り、全ての利用者が快適に利用できる環境提供【P.55】</li> <li>利用者の安全性確保・地域に配慮した外構植栽管理【P.56】</li> <li>施設の特徴を考慮した効果的な環境負荷低減への取組【P.57】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>植栽剪定については、防犯上の観点から越境枝などの日常・定期的に作業を行う</li> <li>中・低木管理・草地については生育特性を考慮した上で美観や歩行動線の妨げ、不法投棄を誘発させないような管理を実施</li> <li>「横浜市生活環境の保全等に関する条例」温室効果ガスの排出の抑制に関する指針などを順守し、備品及び消耗品の徹底管理を行う事により無駄な廃棄物の排出を抑え焼却熱による温室効果ガスの削減に努める</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常清掃は、開場前1時間及び閉場時1時間を目安に施設内の一斉清掃をスタッフ全員で実施しました。また、更衣室やトイレ、水回り場所など利用頻度が高い場所を中心に30分毎の巡回点検及び巡回清掃を実施しました。</li> <li>品質向上のためプール水底清掃に使用する「プール水中クリーナー」を全施設に新たに配備しました。</li> <li>年間作業計画に基づき、定期清掃および旭プール第1～第3駐車場・プール棟周囲植栽・プール棟周囲法面の除草・高木選定を実施しました。また、隣接施設の福寿荘が依頼している業者へ委託し、人件費削減と地元の活性化に貢献しました。</li> <li>ゴミの発生量を抑制するため、利用者、従業員のゴミは持ち帰りを基本とした為、最小限のゴミ箱設置にしました。施設管理で発生した廃棄物は、手元分別を徹底し横浜市のゴミ分別に沿った廃棄種類の集積を確実に行いました。</li> <li>日常巡視点検にて発見された危機木・利用者の通行の妨げになる越境枝の選定を実施しました。</li> <li>都筑ふれあいの丘共用部分の植栽剪定を費用按分にて実施しました。</li> <li>空調運転・蒸気運転・電気設備運転の適正な運転時間の管理を行い、未使用部分のエネルギー削減を意識した運転管理を実施しました。</li> <li>機器運転に伴う使用資機材の使用量を日々管理し、適正な使用をしております。</li> <li>日常巡視点検により各機器異常によるエネルギー消費の削減を実施しました。</li> <li>発生する廃棄物については分別を徹底し、廃棄物業者との連絡により回収頻度を抑え、焼却熱による温室効果ガスの削減に貢献しております。</li> </ul>	A	<p>計画的な日常点検の実施に基づき、エネルギー削減等を意識した設備の運転管理を実施する等、適切な衛生環境の維持が図られている。開館前・閉館後のスタッフによる一斉清掃の毎日実施やプールの品質向上を目的としたプール水中クリーナーの新規導入等、清掃の質の向上に向けた努力がなされており、比較的高い利用者満足度が得られている。</p>	B	<p>提案に基づき、各種点検・修繕・清掃等のメンテナンス業務が適切に履行されている。提案事項のうち、未実施のハザードマップ作成については、多様な利用者の利便性向上・安全確保の観点からも今後の指定管理期間の中で積極的に実施検討をお願いしたい。誰もが利用しやすい施設の管理運営に向けた更なる環境配慮への取組や、災害時等に備えたBCP(事業継続計画)策定等、業務改善のためのより踏み込んだ取組がなされることを期待したい。</p>
安全管理(平常時及び緊急時の体制)	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全・安心・快適に利用できる施設環境を提供し、円滑な運営を実現【P.58】</li> <li>指揮命令系統と業務責任者を明確にした体制の構築【P.58】</li> <li>緊急時の対応フローや連絡体制を整備し、的確な対応を実施【P.66】</li> <li>近隣における関係企業からバックアップ【P.67】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該2施設は子どもから高齢者、障がい者まで幅広い層の市民が利用するため、安全性の確保を最優先に考えたハード面・ソフト面の両面で利用者の安全性を確保し、市民が安心して施設を利用できる環境整備を実施</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>あらゆる利用者の予期せぬ事故を想定し、施設や設備の安全、利用者の安全確保に努め、きめ細やかな安全対策を確立しました。</li> <li>毎日定期的な場内巡回等を実施し、不審物、不審者等の早期発見に努め、利用者が安全で安心して利用できるような犯罪の抑止にあっております。</li> <li>開館前及び閉館後に施設・設備の巡回点検を行い、施設の損傷や避難経路の非常照明の不点灯や障害物の有無を確認し、事故の発生防止に努めております。</li> <li>監視体制は水面責任者の指示命令のもと通常時、繁忙期に応じて監視スタッフのローテーションで安全管理体制を構築し、また監視マニュアルにより内容</li> <li>更衣室等を定期的に巡回し、安全面および衛生面も十分配慮し、快適な環境を提供しております。</li> <li>水面責任者(水質管理担当者)は、設備担当者と連携し「遊泳用プールの衛生基準」等を踏まえ、衛生的な水質を常に維持しました。また毎月実施した水質検査の結果を館内掲示し、安全性を明確にしております。</li> <li>「業務マニュアル」に基づいて、部門ごとのスタッフに対する日常的かつ実践的なOJT(職場内訓練)を行い、利用者の安全・安心に努めました。</li> <li>事故・自然災害、火災、設備異常など様々な非常事態に備えて統括責任者を中心とする各職種の業務担当者を中心とした非常時連絡網を整備しました。</li> <li>基本的な行動指針や対応方法などを定めた「非常時対応マニュアル」を整備</li> <li>消防署の協力を得て、防災避難訓練や講習会を実施しました。</li> <li>構成企業B神奈川支店を中心としたバックアップ体制を構築し、夜間、休館日において建物で異常等が発生した場合、構成企業Bの技術スタッフ・専門協力会社・警備会社の機動警備員が連絡を取りながら迅速に対応しました。</li> <li>自衛消防隊を編成し、年2回防災訓練を実施しました。</li> <li>子どもや障がい者、高齢者の方でも安全で安心して施設が利用できるよう更衣室ロッカー等の設備や掲示物等にユニバーサルデザイン及びサイン計画を実施し、分かりやすい掲示を実施しました。</li> <li>ハザードマップ作成に向けて、現在各施設内の危険予測箇所の洗い出し・精査に取り組んでおります。</li> </ul>	B	<p>提案に基づく日常的な巡回点検や環境測定の実施、マニュアルに基づく監視体制の履行や救命訓練の実施等、緊急時の対応を円滑に行うための危機管理体制が構築されている。</p> <p>ハザードマップ作成については未実施となっているため、今後の指定管理期間の中で実施できるよう検討をお願いしたい。</p>		

**【横浜市旭プール・都筑プール】  
第一期指定管理者業務評価表**

(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	・安全性やサービスレベルの確保を重視したバランスの取れた管理運営【P.44】 ・コスト削減を実現するための効果的な改善策【P.45】	・効果的な管理経費を縮減し指定管理料の低減を図る ・スタッフは『コスト削減意識』を高く持ち、ムダを省く活動を実施 ・「横浜市生活環境の保全等に関する条例」・「温室効果ガスの排出の抑制に関する指針」など関連条例を遵守し、十分に理解した上で業務に臨み、横浜市環境管理計画を実践	B	・令和2年度は令和元年度よりも指定管理料（新型コロナウイルス感染症対策補填金を除く）を低減しました。 ・月1回業務監査会議を開催し、代表企業及び構成企業の幹部職員が本指定管理者の収支や経費の詳細を分析し、統括責任者への指導や提案を行いました。 ・売上日報等の一部事務処理のペーパーレス化を実施しました。 ・新電力の活用、広告掲載収入については未実施ですが、令和4年度実施に向けて努めます。	B	団体内部での定期的な業務監査会議の実施や一部業務のペーパーレス化等、効率的な管理運営や経費削減の努力が見られる。 新電力の活用や広告収入獲得による収入増の取り組みについては未実施となっているため、今後の指定管理期間の中で実施できるよう検討をお願いしたい。		
適正な委託・調達・雇用	・地元企業を最優先した第三者委託【P.50】 ・地元企業を最優先した物品調達【P.51】 ・地元雇用を最優先した採用計画【P.52】	・安全性、設備保全を第一に考え、現場職員の業務として実施する場合に作業効率・法令遵守・専門性の3つの観点から自営が難しい業務に関しては、適切な協力会社に再委託します ・必要な消耗品や備品の調達を原則として地元事業者から行う ・地元の人材を積極的に採用する	B	・横浜市内に本社もしくは事務所を設置している協力会社に優先的に再委託しました。（16社） ・次亜塩素酸ナトリウムや珪藻土、印刷機等の消耗品や備品の調達を原則横浜市内に本社もしくは事務所を設置している事業者から行いました。 ・新規雇用については地元からの雇用を最優先し、地元に着した施設運営を行い、研修制度、雇用制度に基づいて、社員雇用の機会も広く提供しました。（令和3年11月地元従業員を正社員雇用）	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。 障害者就労施設からの物品・役務調達については未実施となっているため、今後の指定管理期間の中で実施できるよう検討をお願いしたい。	B	提案に基づき、効率的な管理運営や経費削減対策がなされている。 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。
収支管理			A	【ウエルネスサポート】 施設利用料・指定管理料等の収支管理、各構成団体との協定書に基づいた契約金額の支払いを滞りなく実施し、適切に管理した。  【日本水泳振興会】 代表団体と交わした協定書の契約金額（人件費等）内で実施をした。消耗品・備品購入についても予算範囲内で適切に実施した。  【協栄】 代表団体と交わした協定書の契約金額（設備管理業務費用、清掃業務費用等）内で滞りなく実施をした。定期保守点検以外の修繕についても予算範囲内で適切に実施した。  【東急コミュニティー】 代表団体と交わした協定書の契約金額（設備管理業務費用、警備業務費用等）内で滞りなく実施をした。定期保守点検以外の修繕についても予算範囲内で適切に実施した。	B	工場からの送電停止による売電の実施や計画外の突発修繕の対応費用等の発生により修繕費等については予算より増額した費用での支出となっているが、その他の費用では指定管理者の努力による経費削減も見られ、概ね予算通り計画的な経費の執行管理がされている。		
(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	・地域社会の一員としての連携【P.69】 ・関係団体との連携によるコミュニティの形成【P.70】 ・地域活性化に向けた地元企業との連携【P.71】	・地域社会の一員として地元との連携を密に図ると共に、施設内に留まることなく、地域とのコミュニケーションを図る	B	・近隣施設との連携の為に、会議を毎月開催し、共通の課題について等の情報交換を行いました。 ・近隣施設と年に1回、合同防災訓練を実施しました。 ・地域連携協力事業として、令和元年11月都筑ふれあいの丘まつり等の地域イベントの実施をしました。 ・館内ギャラリー事業として、令和元年12月塗り絵イベントとして館内に利用者の作品を展示いたしました。 ・地域とのコミュニケーション活動として、令和3年11月親子水泳イベントを実施しました。 ・令和元年8月地元企業と連携し催事販売の実施をしました。 ・地域教育期間等への水泳指導提供、ボランティア活動推進事業、一般社団法人横浜水泳協会と連携した記録会は新型コロナウイルスの影響もあり未実施ですが、今後開催に向けて努めます。 ・旭プールの駐車場機器を入れ替え、第1駐車場を24時間営業とし、施設の利用者及び近隣住民に対し快適な駐車場サービスを提供しました。	B	地域活性化につながるような地元還元イベントへの協力や親子水泳イベント等を実施する等、地域と密着した施設運営を行うための努力が見受けられる。 ボランティア活動推進事業や地元教育機関やスポーツ推進委員との連携事業等未実施の事業については、今後の新型コロナウイルス感染症等の状況に応じ、実施検討をお願いしたい。	B	提案に基づき、地域と密着した施設運営を行うための努力がなされている。 利用者アンケートを実施し、利用者意見を施設運営に反映させる取組がされている。 ボランティア活動推進事業や地元教育機関やスポーツ推進委員との連携事業等未実施の事業については、今後の新型コロナウイルス感染症等の状況に応じ、実施検討をお願いしたい。
自己評価・第三者評価	・複層的なセルフモニタリング体制を確立【P.72】 ・セルフモニタリングの基準の明確化【P.73】 ・幅広いセルフモニタリングの実施【P.73】	・独自チェックリストを作成しモニタリング計画を実施。 サービスの品質維持・向上につなげる	B	・利用の声を館内アンケート用紙、インターネットより受付し、館内掲示、メールにて返答対応しております。 ・四半期度にアンケート（利用者満足度調査）を実施（各回100名程度）し事業について5段階で評価して頂き、頂戴した評価を真摯に受け止め、サービスの品質維持・向上に繋げております。 ・令和3年4月業務監査（業務チェック）、5月本社チェック（小口出納帳、物販販売等の確認）を実施し、指摘事項を改善し、事業へ反映させました。 ・横浜市の担当者様等に2～3か月毎に定例会を開催しました。 ・第三者企業によるモニタリング、近隣施設・近隣住民、横浜市、関係各所へのヒアリング、アンケート等は未実施となりますが、令和4年度実施に向けて努めます。	B	内部モニタリング及び本市への定期的なモニタリングが適切に実施されている。 利用者アンケートを実施し、利用者意見を施設運営に反映させる取組がされている。 未実施の第三者企業によるモニタリング、近隣施設・近隣住民、横浜市、関係各所へのヒアリング、アンケート等については今後の指定管理期間の中で実施できるよう検討をお願いしたい。		