指定管理者評価シート

令和5年度　会津若松市コミュニティプール

Ⅰ　適切な管理運営の確保

1　施設の設置目的、基本方針等

施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取組がなされているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・室内プールは天候や気候に影響されず１年を通して利用できることから、市民スポーツ施設として、市民の生涯スポーツの推進及び健康増進に寄与するとともに河東学園の授業で課外活動等の利用に供するため、プールを適切に管理運営するものです。 ・このことを理解し、市民または河東学園のどちらにおいても快適に利用可能な施設の管理運営を行い、多くの方に利用していただけるよう各種教室や貸切利用の時間を調整し、空いている時間帯の有効活用が出来るよう努めました。 ・水中での運動効率の良さをお客様により深く知っていただくために、お客様とのコミュニケーションを含め、積極的な声かけをはじめとするプール利用の周知活動を行ってきました。 ・子どもから高齢者の方までそれぞれに応じた各種レッスンを開催することで、幅広い年代の利用に対応できるよう各種事業の展開及び運営に努めました。	・施設の設置目的の理解度 ・施設の設置目的の達成度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・平等利用の確保
最終評価	所見	
A	・コミュニティプールの設置目的及び管理の基本方針を十分に理解したうえで、通年利用できる温水プールの市民スポーツ施設として、年間を通して各種教室を開催しながら広く市民に開放するとともに、河東学園の授業等にも供している。子どもから高齢者まで幅広い年齢層を対象にした施設であるという認識のもと、利用者にとって快適な運営に努めている。 ・施設の供用について、河東学園の授業等と一般開放による利用の調整がなされており、市民利用者と河東学園の意見を十分に聴取するなど協力体制を図るとともに、利用者の安全確保に必要な対策を講じながら施設運営の維持に努めている。	

2　適切な管理の履行

開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・条例に基づく供用時間や開館日を遵守したうえで年間スケジュールを策定し、館内の貸切利用や利用時間の変更などがあった際には、ホームページやブログでの情報発信をはじめ、受付や更衣室などの館内に掲示し、速やかにできるだけ多くのお客様に通知できるよう努めました。 ・月次、四半期報告など市との協定書に基づき、管理報告書を提出しました。なお、提出時においては、書類を複数で確認しできるだけ間違いがないようにしました。 ・個人情報のデータや書類等は適切に管理しています。パスワードの設定や施錠されるキャビネットに保管し、事務所内が無人になることの無いよう努めました。	・供用時間、開館日の遵守 ・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・個人情報の適切な管理 ・適切な定期報告

最終評価	所見
A	・供用時間及び開館日については、市民スポーツ施設条例に基づき、利用者の利便性向上及び施設の有効活用を図るために、河東学園の授業等と一般開放の利用の調整を行いながら適切に運用している。また、河東学園の授業等利用にあたっては、授業に支障がないように供用時間前に対応するなど配慮がなされている。 ・個人情報の管理については、組織としてルール化され、担当ごとに権限を付したパスワードの設定や廃棄文書のシュレッダーの利用等による情報漏洩の防止を図り、適正な管理が行われている。 ・各定期報告については、協定書に基づき、適正に報告されている。

3　職員の状況

職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	･学園の授業利用や一般利用の稼働状況に応じた配置をするなど､計画に沿った適切な人員配置を図りました。 ・夏季期間の混雑時、監視を増員し、館内利用の安全管理を徹底しました。 ・労働基準法を遵守した勤務形態を確保したうえで、各スタッフに対して適切な仕事の役割分担を行い､責任をもって業務を進められるように努めてきました。 ･利用者に気持ちよくご利用いただくため、スタッフ一同公平な接客と清潔な服装、言葉遣いを意識し、対応にあたりました。 ･積極的に利用者とコミュニケーションを図るように努め､普段と違う様子の方には体調確認の声掛けを行いました。 ・新型コロナウイルス感染症の５類移行後においても、インフルエンザ等の感染症が流行したことから、スタッフの感染防止対策として､引き続きマスクの着用に努めました。	・計画に沿った人員配置、役割分担 ・超過勤務の有無 ・職員の接遇、服装

最終評価	所見
A	･計画及び関係法令に基づき､適正な人員体制を図り、運営スタッフの担当と役割分担を明確にしながら､施設運営管理者の指示のもと､利用者の安全確保及び適切な運営に取り組んでいる。また、混雑時に監視員を増員するなど、利用者の安全対策が図られている。 ・スタッフは、統一した服装とし、利用者とのコミュニケーションにより細かな気遣いが図られている。 ・新型コロナウイルス感染症の５類移行後においても、感染防止対策が図られ、リスク管理がなされている。

指定管理者評価シート

令和5年度　会津若松市コミュニティプール

Ⅱ　利用者サービスの維持向上

1　利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・今年度は昨年度から続き微増の数字となりました。（入場人員の前年度比　111.27%） ･新型コロナウイルス感染症による行動制限が落ち着き、利用者の方の増加傾向が見られ、各パスポートの申請も増加しました。 ・適正に施設の設備を管理し、年間計画どおり１年間施設を運営できました。また、利用者が気持ちよく利用いただくため､特に水回りや床を綺麗な状態で稼働できるよう施設の維持管理に努めました。 ･これまでの指定管理でつちかった経験を元に安全管理を徹底し皆様が安心して利用いただけるよう誠心誠意対応していきます。	・利用者数 ・稼働
最終評価	所見	
A	・令和５年５月より、新型コロナウイルス感染症が５類感染症に位置付けられたことから､利用状況について、令和４年度は 37,381 人に対し、令和５年度は 40,875 人と回復傾向にある。 ・今後も社会状況を把握し、稼働率の向上に向けた取り組みとして､安全安心なスポーツ施設としての情報発信と管理運営に努め、引き続き利用者の拡大、並びにプール利用を通した健康増進･スポーツの活性化が図られる事業の企画・提供に期待する。	

2　サービス内容の向上

利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・月間予定表や年間予定表、開館時間の変更など速やかにブログで情報発信するほか、受付や更衣室などの館内に掲示し、利用者への周知に努めました。電話対応での道案内や初めて来館される方へ初回説明を行い、プールで行っている各種教室の案内なども同時に行いました。 ・月ごとの教室案内を作成し、受付前に掲示するとともに、配布用を作成し初回の方や興味のある方にお渡ししました。 ・新型コロナウイルス感染症感染防止対策で行っていた制限を解除しましたが、新型コロナウイルス感染症感染防止対策で培った定期的な消毒は、日常の定期チェックに組み込み、引き続き施設内の消毒を実施することで、感染症対策を図り、今後も利用者の方が気持ちよくご利用いただけるように努めております。 ・電話対応や見学者への対応については、明るく元気に親切をモットーに取り組んでおります。 ・館内には観葉植物を設置しました。	・受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・見学への対応 ・電話応対 ・提案内容の履行の状況 ・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施
最終評価	所見	
A	・情報発信等については、予定表や各種教室の案内を作成し、施設内への掲出やホームページなどを通して周知するなど、適宜利用者への情報提供に努めている。 ・利用者とのコミュニケーションの中で、各種教室を案内し、リピーターとなる利用者の増加に努めている。 ・利用者サービス向上のため、定期的な消毒や施設の清掃等を実施しており、利用者の視点に立った運営がされている。 ・教室に関しては、市指定事業及び自主事業ともに、利用者のニーズを把握しながら適切な開催や周知に努めている。	

3　利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか、また速やかに対応できる体制を整備しているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	･年間パスポート購入者や教室参加者にアンケートを取り、改善点に関するご意見のうち、現場で対応できるご意見には速やかに対応しました。現場スタッフだけで判断しかねるご意見には本部に報告し出来るだけ柔軟に対応できるよう努めています。 ･意見や苦情など利用者が話しやすいような雰囲気を作り、利用者との信頼関係を作ることを意識しました。 ･苦情の内容等については記録し、四半期報告にて提出しております。	･意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況
最終評価	所見	
A	・日頃から、利用者とのコミュニケーションを図り、利用者からの意見を把握しやすい環境づくりに努めている。 ・また、利用者へのアンケートを実施するなど、意見の把握に努め、運営や自主事業の改善を図る試みが見られるとともに、利用者からの意見や苦情については、その内容と対応について市や組織内で共有が図られている。	

4　広報、ＰＲ活動

積極的な広報、ＰＲ活動を行っているか。また、その内容は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	･毎月教室の案内チラシについては、館内への掲示物だけでなく、ホームページやブログなど、オンライン上でも広く情報提供を行うように努めました。 ･ホームページのブログは教室の案内の他、館内外の情報提供等を加え、利用者の視点にたったより充実した内容となるよう努めました。 ・また、市政だよりを通して、各種教室を案内し、広く募集を図りました。	･広報誌、ＰＲ誌等の作成 ・チラシ等の作成 ･ホームページによるＰＲ ･情報提供のパンフレット

最終評価	所見	
A	・河東学園の授業等利用と一般開放の利用とそれぞれ利用時間が異なることから、年間の利用案内チラシを作成し配布するなど、一般開放の時間について十分に周知している。 ・自主事業である各種教室の開催にあたっては、市政だよりやホームページ、ブログなど様々な手法を講じて、広く市民等への周知が図られている。	

5　自主事業の実施状況

計画した事業が適切に実施されているか。また、内容は効果的なものであったか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・教室参加者からのアンケートやコーチ、スタッフからの意見を踏まえ、各種教室の開催曜日や時間の調整、教室内容の見直しを行い、自主事業として開催した市主催教室はほぼ全ての教室が定員となり、多くの好評をいただいております。 ・自主事業は子供向けの教室を行い、定員を超えた申込を頂くことができました。 ・レジャー中の水難事故が多く、水中運動に不安を感じている方が多かったので、成人水泳教室や幼児学童水泳教室では、泳力向上だけではなく水難事故対策を行い、利用者の安全確保に努めました。	・計画事業の実施の有無 ・事業の効果 ・ニーズの把握、反映 ・事業の改善の取組
最終評価		
A	・利用者等への意見聴取やアンケート調査等を実施するなど利用者のニーズ把握に努め、毎年見直しを図りながら自主事業の開催に取り組んでいる。 ・利用者の要望に応じた自主事業が展開されており、泳力のほか水難事故対策の教室を開催するなど、多くの参加者を得て、好評を得られたことは高く評価できる。	

指定管理者評価シート

令和5年度　会津若松市コミュニティプール

Ⅲ　維持管理

1　施設、備品等の適切な維持管理

施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・施設の保守点検は、スタッフによる定期的な点検や専門業者の点検により、不具合箇所の早期発見に努めてきました。また、施設に不備があれば速やかに専門業者へ連絡し対応しました。 ・比較的簡易な修理など現場スタッフで対応できるような事は適宜対応してきました。施設修繕など記録に残し、四半期報告で市や本部へ定期的に報告しました。 ・備品の発注管理表を作成し、備品等が無駄なく使われているか、二重に発注していないか等の確認が取れるようにしております。	・施設の保守点検の実施の有無 ・施設の損傷の有無 ・備品台帳の整備状況 ・備品の損傷の有無 ・施設、備品の修繕の実施状況

最終評価	所見
A	・施設・設備等の管理については、日常点検の他、外部委託を含めた定期点検が実施され、軽微なものについては、現場において速やかに対応されている。また、保守点検結果については、適宜報告されている。 ・点検結果等の情報を踏まえて今後における修繕・改修等の必要性と時期について市と協議するとともに、実施までの期間において、施設・設備等の特性を十分に熟知し、これまでに培った経験を生かしながら応急措置等を行うなど、適宜適切な対応を行っている。 ・仕様書に基づき、プール施設、設備及び備品の維持管理が適正に実施されている。

2　清掃業務

清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	･スタッフによる定期的な館内清掃･点検を日々行い、また､委託業者による日常清掃や定期清掃を実施しました。 ･スタッフ同士で汚れている箇所などを確認し合いながら、４時間ごとに必ず更衣室等の定期清掃を行い、定期清掃以外の時間も館内見回りを行いながら､適宜清掃を行いました。 ･新型コロナウイルス感染症感染防止対策で実施していた定期的な消毒を日常の定期チェックに組み込み、引き続き消毒を実施することで､利用者の方が安心してご利用いただけるように感染症拡大防止に努めております。 ･月に一度専門業者による館内や外壁、外窓などスタッフではできない所の清掃を実施しました｡特に汚れが気になるところは業者へ伝え対処しました。 ・夏季期間は施設周辺の除草を行いました。	・清掃業務の実施状況 ・消耗品の補充 ・除草等の状況 ・庭園等の整備状況

最終評価	所見
S	・日常清掃・定期清掃ともに、スタッフや外部委託により適宜実施しており､プールは徹底した衛生管理が必要とされる施設であることを鑑み､排水溝などの水回りをはじめ、使用頻度が高い更衣室等においては、仕様書で指定する回数を超えた対応をしている。 ・また、新型コロナウイルス感染症の５類移行後においても、利用者の様々な視点に配慮し、定期的な消毒を実施するなど社会状況の変化に対応している。 ･利用者の快適性向上に努め、安全かつ安心して使用できる環境づくりを行い､施設の清潔性を常に意識されている。 ･継続した消毒を実施することで、インフルエンザも含めた感染拡大防止の対応がなされている。

３　施設の安全性の確保

利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・警備については、警備保障会社に依頼しており、閉館時に必ず施錠と警備のセットをし、異常があれば、責任者へ連絡が入り即時対応する体制を取っております。 ・巡回については、館内の清掃点検を兼ねて定期的に行いました。 ・事故発生マニュアルを事務所内の全スタッフが目に届くところに貼り出し、共通認識に立つとともに、監視を行う際の注意事項や問題発生時の対応などを全スタッフで共有しました。 ・利用者への注意喚起では危険を予測し、トラブルや事故などが起こる前に利用者へ声かけをし、未然に防げるよう努力をしています。	・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況

最終評価	所見
A	・警備、監視や衛生管理に関する運営体制の充実が図られている。また、開館時における更衣室等の巡回、閉館時における機械警備等により安全管理がなされており、薬品等の管理と保管についても適正に管理している。併せて、事故発生マニュアルを整備し、スタッフ内で共有するなど、緊急対応にも備えた体制を整えている。 ・利用者の安全性を確保するため、ＡＥＤの使用をはじめとした第一次救命処置が適正に行われるよう、全てのスタッフが普通救命講習を受講し、「あいづ応急手当ステーション」の認定を受けるなど、組織として事故の防止と発生時における対応を共有し、適切に実施されている。 ・危険を予測した安全対策の注意喚起を日頃より行っている。

Ⅳ　収支の状況

1　財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題は無いか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・経理担当者を選任し、経理書類はコミュニティプール分として整理し、適切に保管しております。 ・毎日の売上は当日勤務スタッフでの複数チェックを行い、毎晩本部（会津インターナショナルスイミングスクール）へ届け、金庫に保管しています。券売機の元金はコミュニティプールの金庫で保管し、施錠確認を行っています。月末には会計士への売上報告・小口の清算書を提出し、不備があれば随時修正を行っております。	・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離 ・外部監査の実施 ・収支のバランス

最終評価	所見
A	・経理担当を選任し、現金や通帳・印鑑の点検、金庫保管を含め、複数の担当者による二重の確認を行うとともに、会計士との連携により、管理体制を充実させたうえで適切な会計処理・財務管理を行っている。 ・施設利用については、新型コロナウイルス感染症拡大防止等により一度落ち込んだが、昨年に引き続き、施設利用者の増加により、収支バランスについても回復傾向にある。

2　利用料金の収入実績

収入の実績は伸びがみられるか。また、収入確保の方策は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・今年度の利用者数は35,028人、昨年度比で111.27%となり、利用料金、自主事業ともに前年の売上を上回る事が出来ました。 ・年間パスポート更新間近の方へは更新案内ハガキを郵送しました。更新対象者へ更新の案内を郵送し、できるだけ早期にお伝えし、施設の利用継続に繋げております。	・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組

	・新型コロナウイルス感染症拡大防止の制限等で減った利用者数も、制限前に戻ってきたので今後もコミュニティプールの PR や広報活動に力をいれ、勧誘の強化に努めたいと思います。また、気持ちよく利用していただくため、館内清掃やコミュニケーションに力を入れ、利用者の満足度向上に向けた取組を継続してまいります。	
最終評価	所見	
A	・施設利用のリピーターへの対応や自主事業の見直しなどにより、施設利用が回復傾向にあり、利用料金収入の増加に繋がったものと考えられる。 ・利用者が安心して施設を利用できるよう、施設の衛生管理の徹底に加え、利用者との積極的なコミュニケーションに努めることで、利用者のニーズを把握し対応したことにより、利用者の増加が図られたものと考えられる。	

3　経費の節減

適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・昨年度同様、施設管理に必要な消耗品、備品類など、安価で丈夫なものを購入し経費節減を行いました。 ・本部と共同購入をすることで、より安価になるものについては、本部に購入依頼をして節約につなげました。 ・営業前、営業後の清掃の際には照明を落とす節電を続けました。 ・室温計を随時確認し、室温調整を細かく行い、灯油の節約を行いました。また、調整ボイラー、ろ過機等の運転については、利用者数に合わせて調整し、営業後は設定温度を下げることで灯油の節約を意識しました。 ・夏季期間の暖房の調整について、外気温を取り込んで室内を暖かくできる日は、パネルヒーターや床暖をオフし、水温との調整を図りました。	・取組の有無 ・取組の効果

	最終評価	所見	
	A	・室内・温水プールである施設の特性上、燃料費及び光熱水費が支出を占める割合が大きいことから、その節減に向けて、指定管理者として意識を持ちながら、適正な稼働に努めている。	

Ⅴ　その他

1　市、関係機関及び地域との連携等

市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・現場のスタッフや本部ともに、市教育委員会スポーツ推進課との報告・連絡・相談を適時行っており、連携体制は適切に構築され良好な関係が保たれていると思われます。 ・プール利用者以外の方の駐車場利用には適正に対応し、利用者が快適に利用いただけるよう配慮しています。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の中で行っていた消毒や換気などは利用者の負担にならない程度に行い、施設を安全にご利用いただけるように努めました。	・その他 ・特記事項
最終評価	所見	
A	・施設管理を行う上で、日頃から市と電話・メール等の様々な手法により連絡をとりながら連携強化を図っており、利用者からの問合せ・意見等に関する情報共有・協議を行い、迅速かつ適正な対応に努めている。 ・コミュニティプールは、河東学園と施設が一体となっていることから、河東学園の施設管理者と連携を図りながら、適切に管理運営している。	

Ⅵ　総合評価

1　総合評価

指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に図られているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・条例や仕様書に基づき、市民スポーツ施設として適切な管理運営を行ってまいりました。また、河東学園と連携しながら授業等利用の支援を図ってきました。 ・新規利用者へ教室参加や回数券、年間パスポートの利点を説明し、コミニティープールを長期間利用していただけるよう案内しました。 ・常連の方（リピーター）には、積極的にコミュニケーションを図り、健康管理や運動方法、泳力向上などの問いに対し、速やかかつ明確に回答できるよう努めました。 ・今後も、利用者の安全を第一に考えた管理運営を行い、利用者のニーズを把握しながらサービスの向上及び施設の適切な維持に努めてまいりたいと思います。	

最終評価	所見
A	・指定管理者として市民スポーツ施設条例及び指定管理仕様書等に基づき、利用者の安全対策と利便性向上を講じながら、施設の特性を捉えた適切な管理運営に努めている。 ・日頃の管理においては、仕様書で指定する回数以上の清掃を行うなど、利用者の快適性を意識するほか、利用者とのコミュニケーションを密に取りながら、利用者が安全かつ安心して使用できる環境づくりを行っていることについて評価する。また、継続した消毒を実施することで、インフルエンザを含めた感染拡大防止の対応がなされている。 ・施設の管理運営については、河東学園の授業等と市民利用の調整や、利用者のニーズに沿った自主事業の改善を図るなど、効率的な運営に努めている。また、施設の老朽化による維持管理が必要であり、専門的立場から情報共有とその対策を講じている。 ・今後においても、適切な管理運営を行い、利用者サービスの向上や効率化に努められたい。