

評価シート（年度評価）

名古屋市鳴海プールの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	株式会社 J P N		
主な業務内容	名古屋市鳴海プールの管理運営		
評価対象期間	令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月	指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 7 年 3 月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	利用者満足度調査において、「スタッフの接客」について高い評価を得た。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・P R の実施	新規利用者を増やすための広報・P R に取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	◎	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	◎	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
自主事業として、特に子どもを対象とした季節ごとのイベントの開催に注力し、子ども及び保護者の利用が増加するよう取り組んでいるうえに、大人を対象とした定期的なワンポイント指導や InBody 測定会等を開催するなどして、幅広い年代の利用促進を図っている。 SDGs の取り組みとして、ペットボトルキャップ等をただ回収するだけではなく、回収がおもしろくなるような仕組みを作成する工夫を施している。また、季節を感じさせる館内装飾にも力を入れており、装飾以外にフォトスポットも作成することで、施設を利用する子どもたちからは大変好評を得ていた。特にフォトスポットについては、利用者から回収した廃材を一部利用して作成した。 また、利用者満足度調査では、昨年度に引き続き「接客対応の満足度」で高い評価を得ている。

評価シート（年度評価）

名古屋市香流橋プールの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	株式会社 J P N		
主な業務内容	名古屋市香流橋プールの管理運営		
評価対象期間	令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月	指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 7 年 3 月

2 評価結果

評価項目			評価 区分	特記事項
1 基本 事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維 持 管 理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サ ー ビ ス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・P R の実施	新規利用者を増やすための広報・P R に取り組んでいるか。	◎	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経 費	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
令和 3 年度より利用促進のために会議室を転用したマルチルームにおいて、様々な教室や講座の開催や個人利用・専用利用を促すことで、稼働率が令和 4 年度の 3 割から今年度は 4 割を達成するなど、プール以外の施設利用にも積極的に取り組んでいることは評価できる。 また、自主事業として、例年開催している夏休みの来場者イベントの他、3 月には香流橋プール 25 周年イベントを開催し、水上遊具やバブルプールなどのプールイベントの実施や、レッスン体験の他に、的当てやスーパーボールすくい等も実施することで、来館者が様々な形でプールを楽しむことができるよう努めた点も、大変評価できる。

評価シート（年度評価）

名古屋市南陽プールの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市南陽プールの管理運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和5年4月～令和10年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	専用利用で通知と異なる許可を行っていた
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	△	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
施設無料開放や無料体験イベント、文化的事業など多彩な事業を行い、日頃スポーツに取り組む機会がない方への利用促進も図った点や、施設のチラシのデザインを工夫し、利用者から見やすいと好評を得たうえに、近隣施設等へ配架することで多くの講座の受講者の増加につなげた点が評価できる。 また、光熱費等が高騰している昨今、年末休館中にブルーシートを設置して光熱費を抑え管理経費縮減を実施した点は非常に評価できる。 一方で、専用利用について、要綱等に定められていない利用を認めるなどルールが遵守できていない事例があったため、市民利用に支障がないように運営していただきたい。

評価シート（年度評価）

名古屋市山田西プールの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市山田西プールの管理運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和6年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	施設が今年度で廃止することから、メッセージコーナーや写真パネル展示、職員手作りの記念品の配布等のさよならイベントを開催した
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	◎	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
今年度で施設が廃止となるため、メッセージコーナーや、施設建設当初から現在までの写真パネル展示、職員手作りの記念品配布等のイベントを開催し、今まで施設を利用していた利用者への感謝を込めた事業を多数実施するなど、利用者に寄り添った施設運営に尽力した点が非常に評価できる。 また、スポーツ教室・講座について、広報に努めた結果、各年代を対象として開催している教室・講座の定員充足率が昨年度より5%増加させたうえに、特に子どもを対象とした講座の定員充足率が100%を超え、地域住民の生涯学習活動の場として大いに貢献した。 季節ごとに職員手作りの飾りを施設内に施し、利用者が施設に入った瞬間に楽しい気持ちになれるような演出を行っている。

評価シート（年度評価）

名古屋市富田北プールの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市富田北プールの管理運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和7年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	専用利用で通知と異なる許可を行っていた 地域・関係団体と連携し、住民や利用者参加型の防災訓練等を実施した
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	△	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	◎	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	利用者満足度調査のうち「施設の清掃状況」について高い評価を得ている
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	◎	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	独自利用券を継続して発行し、利用者増につなげた
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	◎	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
地域交流として近隣住民参加型の防災訓練を実施し、地域の防災意識の向上に努めた点や、地域の土地の特徴を考慮し、水害等への対策として浸水歩行や着衣水泳を行うなど、地域に合わせた防災訓練も実施した点が評価できる。 前年度より継続してフードドライブを行い、前年度より多くの食料寄贈を受けるなど、より一層社会貢献活動に取り組んだだけでなく、フードドライブに取り組む中で施設のPRも併せて行った点も、施設利用者をさらに増やす手立てを工夫しており評価できる。 一方で、専用利用について、要綱等に定められていない利用を認めるなどルールが遵守できていない事例があったため、市民利用に支障がないように運営していただきたい。

施設の現状

温水プール(5か所)

※鳴海・香流橋・南陽・山田西・富田北プールをまとめています。

本館内「香流橋」南陽「山田西」富田北「山田北」プールをまわっています。

施設 の 現 状	施設概要							
	市民が生涯にわたってスポーツ・レクリエーションに親しみ、健康な生活を送ることができるようにすることを目的として設置された施設です。 プール等の運営の他、水泳教室、水中ウォーキング教室、アクアビクス、親子トリム&エアロ、卓球教室、体操教室等の主催講座を開催しています。							
	市の収支状況(千円)（5年度決算(見込)額）							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	321,826	5,428	327,254	102	4,697	322,455	327,254	66,658
	特記事項							
管理 運 営 指 標 の 状 況	取組状況(令和5年度速報値)							
	指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
	個人利用者数		人	171,616	240,604	253,233	273,873	
	指定管理料		千円	269,810	281,296	297,356	321,826	
	特記事項							
	令和元年度 富田北プール改修工事による休館(4月～3月) 香流橋プール改修工事による休館(9月～3月) 令和2年度 鳴海プール、南陽プール、山田西プール、新型コロナウイルス感染症対策により休館(3月) 新型コロナウイルス感染症対策により休館(4月～5月) 富田北プール改修工事による休館(4月～6月) 香流橋プール改修工事による休館(4月～10月)							

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市鳴海プールの管理運営実績								
1 基本情報				＜所管局：スポーツ市民局＞				
指定管理者	株式会社 J P N							
主な業務内容	名古屋市鳴海プールの管理運営							
評価対象期間	平成 30 年 4 月～令和 6 年 3 月			指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 7 年 3 月			
2 管理運営状況（評価結果の推移）								
評価項目		評価区分					特記事項	
1 基本事項		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R4：B C P 策定、災害用備蓄スタンド・蓄電池の配備
(1) 平等利用		○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理		○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制		○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	◎	○	
2 維持管理		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施		○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		○	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	○	
3 サービス		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	H30・R1・R3・R4・R5：利用者満足度調査において高評価（接客対応） R3・R4：イベント開催による新規利用者の獲得。
(1) 利用実績		○	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業		○	○	○	○	◎	○	
(4) 広報・PRの実施		○	○	○	◎	○	○	
(5) 接客態度		◎	◎	○	◎	○	◎	
(6) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度		○	○	○	○	◎	◎	
(8) 自己評価		○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座		○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流		○	○	○	○	○	○	
4 経費等		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理		○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 30 年度	平成 30 年度に指定管理者が交代した。 老朽化した施設のため、指定管理初年度にコースロープやプールサイドグレーチングの交換、水が出にくかったシャワーの修繕など、快適に利用できるよう努めた。 利用者の要望を汲み、開講する教室の内容に反映させるなどの対応を行った結果、市が実施した利用者満足度調査において接客対応の満足度につき「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が 99.1%と高評価を得ている。 今後はさらなる地域に密着した施設になることが期待される。
令和元年度	人気の高い教室について、参加できなかった利用者のために 1 回体験参加型の教室を開催したり、新たに教室数を増やすなど、利用者のニーズに沿った施設運営を行っている。季節ごとにイベントを開催し、来場回数に応じた景品を配付するなど利用促進をはかった。 また、猛暑対策として施設入口にミストシャワーを設置するなど、快適に利用できるように努めた。 利用者への積極的な声かけや、あいさつを徹底することにより、利用者が気持ちよく施設を利用できるように心がけており、市が実施した利用者満足度調査において、接客対応の満足度について「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が高く、高評価を得ている。
令和 2 年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止策として健康チェック用に別受付を設けるなど、スムーズな受付体制をとることができるように努めた。 子ども向け教室や親子教室に力を入れ、親子 de ハッピー水遊び、キンダー水遊びなどの人気教室を増設し、参加しやすくなったと利用者から好評であった。 また、近隣に新設された保育園の園児へ定期的な水泳指導やなるみフェスティバル、体組成測定会を行ったり、インスタグラム等で施設の P Rを行ったりするなど、地域連携や利用促進に努めた。
令和 3 年度	デジタルサイネージや LINE 公式アカウント及びクーポン配布など、デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施していることは非常に評価できる。 季節ごとに例年開催している「なるみフェスティバル」が来場者に好評であり、新規利用者数が昨年度と比較して 3 千人程度増加した。親子 DE ハッピー水遊びやキンダー水遊びなどの人気教室数の増設や近隣保育園の園児向けの水泳指導の継続実施など、地域連携の促進や利用者のニーズに応じた施設管理に努めており、今後も引き続き実施されたい。 利用者満足度調査において、「接客対応の満足度」について高い評価を得ている。
令和 4 年度	今年度鳴海プールは開館 50 周年となり、春・夏・秋・冬と四季を通じて開館 50 周年を祝したイベントを開催し多くの方が参加した。また講座教室の参加者が過去 5 年間で最多となるなど、利用促進のための取り組みの成果がでている。 SDGs の取り組みとしてペットボトルキャップやクレヨン、布の端切れなどの回収に取り組んでおり、回収したクレヨンや布の端切れからマブルクレヨンやくるみボタンを作成しイベント参加の記念品にするなど手作りでイベントを実施しており好評を得ている。
令和 5 年度	自主事業として、特に子どもを対象とした季節ごとのイベントの開催に注力し、子ども及び保護者の利用が増加するよう取り組んでいるうえに、大人を対象とした定期的なワンポイント指導や InBody 測定会等を開催するなどして、幅広い年代の利用促進を図っている。

評価シート（指定期間を通じた評価）

SDGs の取り組みとして、ペットボトルキャップ等をただ回収するだけではなく、回収がおもしろくなるような仕組みを作成する工夫を施している。また、季節を感じさせる館内装飾にも力を入れており、装飾以外にフォトスポットも作成することで、施設を利用する子どもたちからは大変好評を得ていた。特にフォトスポットについては、利用者から回収した廃材を一部利用して作成した。

また、利用者満足度調査では、昨年度に引き続き「接客対応の満足度」で高い評価を得ている。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

教室事業やイベント等の開催に関して、利用者が参加しやすいように人気教室の増設や、参加できなかった利用者のために 1 回体験参加型の教室を開催するなどして、利用者が教室に参加しやすくなるように対応をしたり、幅広い年代に施設を利用してもらえるよう、利用者のニーズに応じたイベント等を定期的に行うことで、施設利用の促進に努めた。その結果、令和 3 年度には新規利用者数が昨年度と比較して 3 千人程度増加、令和 4 年度には講座教室の参加者が過去 5 年間で最多となるなど、良好な成果を発揮した。

さらに、施設の老朽箇所について修繕を行ったり、猛暑対策として施設入口にミストシャワーを設置したりするなどして、利用者が施設を快適に使用できるように対応に力も入っていた。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

指定期間中、新型コロナウイルス感染症拡大による休館や開館時間短縮等により利用者数が減少し、収入が減少したが、事業経費等の削減に努め適切な施設運営ができた。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査で「とても満足・満足」と回答した方が、「施設全体への満足度」は平成 30 年度 89.2%、令和元年度 86.3%、2 年度 78.2%、3 年度 87.3%、4 年度 87.1%、5 年度 86.3%となっており、他施設と比べると、少々満足度が低い結果となっている。「施設の清掃状況」は平成 30 年度 91.2%、令和元年度 95.1%、2 年度 87.1%、3 年度 96.1%、4 年度 96.0%、5 年度 94.1%となっており、令和 2 年度を除いて高い評価を保っている。

「スタッフの接客」は平成 30 年度 99.1%、令和元年度 100.0%、2 年度 95.1%、3 年度 99.0%、4 年度 99.0%、5 年度 100.0%と、例年 90%以上達成しているうえに、他施設と比較して高い評価を得ている。

なお、利用者満足度調査結果の傾向として、令和 2 年度は他年度と比較して評価が低い傾向にある。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
利用者のニーズに沿った事業の実施や、利用者が事業に参加しやすいように開催方法について工夫を行い施設の利用促進に努めている点、また、地域連携も積極的に行っている点が非常に評価できる。 さらに、SDGs の取り組みについて、廃材の回収がおもしろくなるような仕組みを作成し、利用者の参加意欲を高めるような工夫を行うとともに、回収した廃材を一部活用してフォトスポットを作成したり、回収したクレヨンや布の端切れからマーブルクレヨンやくるみボタンを作成しイベント参加の記念品にしたりするなど、廃材を回収するだけでなく、利活用にも積極的に努めている点も評価できる。 また、利用者への積極的な声かけや、あいさつを徹底することで、利用者が気持ちよく施設を利用できるように心がけており、市が実施した利用者満足度調査結果において、指定期間中は毎年、接客対応の満足度について「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が他施設と比較しても高く、継続して高評価を得ていた。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市香流橋プールの管理運営実績								
1 基本情報				＜所管局：スポーツ市民局＞				
指定管理者	株式会社 J P N							
主な業務内容	名古屋市香流橋プールの管理運営							
評価対象期間	平成 30 年 4 月～令和 6 年 3 月		指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 7 年 3 月				
2 管理運営状況（評価結果の推移）								
評価項目		評価区分					特記事項	
1 基本事項		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R4：BCP策 定、災害用備蓄 スタンド・蓄電 池の配備
(1) 平等利用		○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理		○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制		○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	◎	◎	
2 維持管理		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施		○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		○	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	○	
3 サービス		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	H30：利用者満 足度調査で高 評価（接客態 度） R3:デジタル媒 体での情報案 内や施設の利 用促進策を実 施。 R4・R5:デジタ ル媒体での情 報案内や施設 の利用促進策 を実施。
(1) 利用実績		○	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業		○	○	○	◎	○	○	
(4) 広報・PRの実施		○	○	○	○	◎	◎	
(5) 接客態度		◎	○	◎	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度		○	○	○	○	○	○	
(8) 自己評価		○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座		○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流		○	○	○	○	○	○	
4 経費等		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理		○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 30 年度	自主事業イベントとして実施しているシュノーケリングや水上遊具、水中スクーターの体験会が人気である。利用者に向け、様々な形でプールを楽しむ方法を提案しており、例年 10 万人を超える利用者数を維持するための努力が伺える。また、施設内装飾に工夫を凝らすほか、水辺の生物を飼育し展示するなど、来場者が楽しめる雰囲気づくりに努めている。 期間中、猪子石工場の設備故障により熱供給が停止し、9 日間の臨時休場を余儀なくされたが、講座・教室利用者への連絡や来場者へのご案内を迅速かつ真摯に行い、大きな混乱を招くことなく再開に至った。市が実施した利用者満足度調査においても、接客対応の満足度につき「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が 97.1%と、高評価を得ている。
令和元年度	天井等落下防止対策工事により、令和元年 9 月より長期休館した。休館前の 8 月には、利用者への今までの感謝として「ありがとうイベント」を開催し、スーパーボールすくい、ヨーヨーつり、ハムスターボール、アヒルプールなど、普段とは異なった楽しみ方ができるイベントを行った。 休館前は、利用者に周知を徹底し、休館中は職員を配置して電話対応や施設の管理等に努めた。令和 2 年秋予定の開館時には、再び利用したくなるような施設運営を期待したい。
令和 2 年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止策として健康チェック用に別受付を設けるなど、スムーズな受付体制をとることができるよう努めた。 天井等落下防止対策工事により長期休館していたが、令和 2 年 11 月に開館をし、リニューアルオープンイベントとしてスーパーボールすくい、ヨーヨーつり、アヒルプールなど、普段とは異なった楽しみ方ができるイベントを実施した。 本市が実施した利用者満足度調査において、接客対応について高い評価を得ており、今後も満足度向上のために努められたい。
令和 3 年度	デジタルサイネージや LINE 公式アカウント及びクーポン配布など、デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施していることは非常に評価できる。 例年実施している子どもスポーツフェスタでの水中スクーター体験・サイバーホイールや、夏休みには来場回数に応じたガチャガチャによる景品配付・休憩時間を利用した水鉄砲での的あてなど、子どもが楽しめるイベントを実施し、利用者からは好評であった。 12 月から新たに設置したマルチルームでは、大人向けの体操・トレーニングや子ども向けの体操・鉄棒の教室を実施し、利用促進に努めており、今後も引き続き実施されたい。
令和 4 年度	災害などの非常事態に備え、BCP（事業継続計画）を策定したり、災害用備蓄スタンド「BISTA」や災害用蓄電池を導入するなど、災害等発生時の対策・対応を強く意識した取り組みを行ったことが非常に評価できる。 利用促進のために会議室を転用したマルチルームにおいて、子どもや大人向けに体操やトレーニング教室を実施し、プール以外の施設利用に取り組んでいることは評価できる。プール以外の施設利用が定着するよう、今後の教室や講座等の取り組みに期待したい。
令和 5 年度	令和 3 年度より利用促進のために会議室を転用したマルチルームにおいて、様々な教室や講座の開催や個人利用・専用利用を促すことで、稼働率が令和 4 年度の 3 割から今年度は 4 割を達成するなど、プール以外の施設利用にも積極的に取り組んでいることは評価できる。 また、自主事業として、例年開催している夏休みの来場者イベントの他、3 月には香流橋プール 25 周年イベントを開催し、水上遊具やバブルプールなどのプールイベントの実施や、レッスン体験の他に、的当てやスーパーボールすくい等も実施することで、来館者が様々な形でプールを楽しむことができるよう努めた点も、大変評価できる。

評価シート（指定期間を通じた評価）

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

デジタルサイネージや LINE 公式アカウントなどデジタル媒体によって利用者に様々な情報を提供し、広報や施設の利用促進に努めた。また、普段とは異なった楽しみ方ができる自主事業イベントを積極的に開催した。さらに、令和 4 年度からは、利用促進のために会議室を転用したマルチルームにおいて、子どもや大人向けに体操やトレーニング教室を実施し、プール以外の施設利用にも取り組んだ。

災害対策については、BCP（事業継続計画）の策定や、安全確保に関する研修、訓練を計画的に実施し緊急時の安全対策に注力した。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

指定期間中、猪子石工場の設備故障による熱供給停止に伴う臨時休場や、天井等落下防止対策工事による長期休館、新型コロナウイルス感染症拡大による休館や開館時間短縮があり収入が減少したが、管理経費等の削減や利用促進に努め適切な施設運営ができた。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査のうち「接客態度」については、「とても満足・満足」と回答した方が、平成 30 年度は 97.1%、令和 2 年度は 99.0%であり、高評価であった。また、令和 3 年度以降も 90%以上を達成しており、引き続き高い評価を得ている。「施設全体への満足度」については、令和 3 年度は 88.2%と令和 2 年度に比べて満足度は一時的に低下したものの、令和 4 年度は 89.6%、令和 5 年度は 94.1%と向上している。「清掃状況」については、「とても満足・満足」と回答した方が、平成 30 年度から令和 5 年度にかけて常に 90%以上であり、常に高い評価を得ている

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

自主事業イベントとして、水上遊具や水中スクーター、バブルプールなどのプールイベントや、スーパーボールすくいや的当て等を毎年複数回開催し、来館者が様々な形でプールを楽しむことができるように努めた点が評価できる。

また、令和 3 年 12 月から新たにマルチルームを設置し、様々な教室や講座を開催したり、個人利用・専用利用を促したりすることで稼働率を年々上昇させ、プール以外の施設利用にも積極的に取り組んだ。

その他にも、期間中に 2 度、本市が実施した利用者満足度調査で接客対応について、他施設と比べて高い評価を得た点や、他施設よりデジタル媒体を活用して施設の情報案内や利用者促進策に努めた点、令和 4 年度には災害などの非常事態に備え、BCP（事業継続計画）の策定、災害用備蓄スタンド「BISTA」や災害用蓄電池を導入するなど、災害等発生時の対策・対応を強く意識した取り組みに注力した点も非常に評価できる。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市富田北プールの管理運営実績								
1 基本情報				＜所管局：スポーツ市民局＞				
指定管理者	公益財団法人名古屋市教育スポーツ協会							
主な業務内容	名古屋市富田北プールの管理運営							
評価対象期間	平成 30 年 4 月～令和 6 年 3 月			指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 7 年 3 月			
2 管理運営状況（評価結果の推移）								
評価項目		評価区分					特記事項	
1 基本事項		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R5:専用利用で通知と異なる許可を行っていた R5:地域・関係団体と連携し、住民や利用者参加型の防災訓練等を実施した
(1) 平等利用		○	—	○	○	○	○	
(2) 情報管理		○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制		○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	△	
(5) 事故・災害等への対策・対応		○	—	○	○	○	◎	
2 維持管理		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R5:利用者満足度調査のうち「施設の清掃状況」について高い評価を得ている
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施		○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		○	—	○	○	○	◎	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	○	
3 サービス		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	H30・R4：利用者満足度調査において高評価（接客対応） R4・R5：独自利用券を発行し、利用者増につなげた
(1) 利用実績		○	—	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	—	○	○	○	○	
(3) 自主事業		○	—	○	○	◎	◎	
(4) 広報・P R の実施		○	—	○	○	○	○	
(5) 接客態度		◎	—	○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応		○	—	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度		○	—	○	○	◎	○	
(8) 自己評価		○	—	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座		○	—	○	○	○	○	
(10) 地域交流		○	—	○	○	○	○	
4 経費等		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理		○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 30 年度	平成 30 年 12 月より改修工事による長期休館となった。休館前に利用者への感謝を込めて、屋内プール無料開放やプールレッスン、人気の講座を実施する等のイベント「ありがとうフェスティバル」を行った。また、休館の際は備品の移動などを円滑に行い、問い合わせ等に対応できる体制を整えた。 休館前は、近隣利用者が有志で生け花や写真を展示してくれるなど地域に愛された施設であり、改修工事終了後の開館時には利用者に広く周知し、再び地域に愛される施設としてさらなる活躍を期待したい。
令和元年度	平成 30 年 12 月に始まった改修工事により、平成 31 年度は 1 年を通して休館であった。電気設備の点検、長期休館を利用した修繕、備品の更新等を行い、令和 2 年 6 月に予定している開館に備えた。
令和 2 年度	プールの臨時休館期間を活用して、全ロッカーの錆撤去、塗装等修繕を実施することで、利用者が快適に利用できるよう努めた。 図書館との共催による「絵本の魅力講演会」の実施や暮らしの便利帳への利用案内チラシの挟み込み、近隣市町村のスポーツ施設への利用案内等の配架など、利用促進の取り組みを実施した。
令和 3 年度	富田図書館との共催での人形劇や紙ヒコーキ飛ばしなどのイベントやボッチャ体験会を実施するなど、普段利用されない方たちに施設に足を運んでもらうきっかけづくりに努めた。 また、近隣市町村に新聞折込チラシを入れたり、区役所ホームページの電子回覧板へ教室募集案内を掲載したりするなど、施設の PR に努めている点について評価できる。
令和 4 年度	プール利用促進を目的に期間限定で「親子ペア券」や「大人ペア券」を発売し前年同月比で 450 名以上の利用者増につなげたことや子育て支援事業として「赤ちゃんを連れて温水プールに行こう」キャンペーンを実施するなど利用促進のための取り組みが評価できる。 期間限定で実施していたフードドライブを 11 月から通年実施し社会貢献活動に取り組むとともにフードバンク利用者の声を紹介することにより、活動の成果がフードドライブの参加者や施設利用者にも見えるものとなり、今後の活動の広がりが期待される。
令和 5 年度	地域交流として近隣住民参加型の防災訓練を実施し、地域の防災意識の向上に努めた点や、地域の土地の特徴を考慮し、水害等への対策として浸水歩行や着衣水泳を行うなど、地域に合わせた防災訓練も実施した点が評価できる。 前年度より継続してフードドライブを行い、前年度より多くの食料寄贈を受けるなど、より一層社会貢献活動に取り組んだだけでなく、フードドライブに取り組む中で施設の PR も併せて行った点も、施設利用者をさらに増やす手立てを工夫しており評価できる。 一方で、専用利用について、要綱等に定められていない利用を認めるなどルールが遵守できていない事例があったため、市民利用に支障がないように運営していただきたい。

評価シート（指定期間を通じた評価）

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

指定管理期間中、改修工事による長期休館が発生したが、休館時も利用者からの問い合わせ等に対応できるよう体制を整え、電気設備の点検や長期休館を利用した修繕、備品の更新等を行い、再開館時に利用者が快適に施設を利用できるよう努めた。

地域・関係団体との連携に特に力を入れ、富田図書館との共催事業を実施したり、近隣住民参加型の防災訓練を実施したりするなど、地域に根付いた施設運営を行った。

令和4年度からは、プール利用促進を目的に期間限定で「親子ペア券」や「大人ペア券」を発売し、前年同月比で450名以上の利用者増につなげた。さらに、子育て支援事業として「赤ちゃんを連れて温水プールに行こう」キャンペーンなども実施し、利用促進に積極的に取り組んだ。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

指定期間中、改修工事による長期休館、また、新型コロナウイルス感染症拡大による休館や開館時間短縮があり収入が減少したが、事業経費等の削減に努め適切な施設運営ができた。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査で「とても満足・満足」と回答した方が、「施設全体への満足度」は令和2年度94.0%、3年度96.1%、4年度94.3%、5年度92.2%と、例年90%以上を越えている。また、「施設の清掃状況」も令和2年度94.0%、3年度89.5%、4年度96.1%、5年度98.0%となっており、例年高評価を維持しており、特に令和5年度は他施設と比較しても高い評価を得ている。「スタッフの接客」は平成30年度97.1%、令和2年度90.1%、3年度90.4%、4年度98.1%、5年度97.1%と例年90%以上達成しており、平成30年度と令和4年度の計2回、他施設と比較して高い評価を得ていた。

指定期間中、すべての調査項目において、高い評価を維持していた。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定期間中、継続して地域・関係団体との連携し、富田図書館との共催事業を実施したり、近隣住民参加型の防災訓練を実施したりするなど、地域に根付いた施設運営を行っていた点が評価できる。

また、令和4年度からは、プール利用促進を目的に期間限定で「親子ペア券」や「大人ペア券」を発売し、前年同月比で450名以上の利用者増につなげた。さらに、子育て支援事業として「赤ちゃんを連れて温水プールに行こう」キャンペーンなども実施し、利用促進に積極的に取り組んだ。さらに、令和4年度からは、フードドライブも開始し、社会貢献活動にも積極的に取り組み、この取り組みの中でも施設のPRも併せて行い、施設利用者をさらに増やす手立てを工夫していた。指定期間中、利用促進及び社会貢献の新たな事業を提案し続けている点も評価できる。

一方で、専用利用について、要綱等に定められていない利用を認めるなどルールが遵守できていない事例があったため、市民利用に支障がないように運営していただきたい。