

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和4年度）

1 概要

施設名	吹田市民プール	所管部室課名	都市魅力部文化スポーツ推進室
実施日時	令和5年2月1日(水曜日) 13時00分～15時30分	実施場所	吹田市立片山市民プール及び片山市民体育館 会議室

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	新しい教室の考案や価格の調査をすすめていただきたい。また、市民からの意見・アイデアを集約するシステムについても検討されたい。	さらなる利用者満足度向上の為、今後自主事業の運動教室について新教室の導入を検討します。また館内掲示やホームページを利用し案内します。	1 管理運営内容 (1)事業運営 ア 施設の効用を高める自主事業等を適切に実施している。
2	水漏れ時に迅速に対応できるよう検針表を毎日記入する等、経費削減において努力がなされている。今後も引き続き経費削減に取り組まれたい。	今後も継続し、経費削減の取り組みを実施します。	1 管理運営内容 (2)経費縮減 ア 管理経費縮減に向けての努力がされている。
3	意見や苦情を言えずに施設の利用をやめてしまう方もいると思うが、そのような方にも苦情を言えるような環境をつくっていただきたい。	今後も、利用者からの意見や問い合わせについては、吹田市と常に情報共有を行い、結果を施設内にて周知します。	2 利用者満足度 (1)利用者対応 ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
4	予算が限られている中ではあるが、設備環境の維持整備を進め、利用者視点での施設運営に取り組まれたい。 幼児から高齢者、障がいをお持ちの方等、幅広い方が利用する中で、多くの方が遠慮なく施設を利用できるようにソフト面とハード面の両方のアプローチから運営をお願いしたい。	あらゆる方を対象とし、利用者の視点に立った施設運営に取り組んでいきます。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。
5	教室の利用者の評価は把握できているが、教室以外の利用者の意見についても調査していただきたい。	今年度実施した利用者アンケートはプール休館中と重なり、一般利用者の方の声が少なくなっています。次回アンケート取得時期の設定を見直すとともに、既に設置しているお客様の声BOXからいただく声も活用します。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス ウ 利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。
6	夏期プール時に、ホームページにてプールの混雑状況を示す等、利用者ニーズに従ったサービスがなされている。 一方で、館内の告知や案内については、非常に見づらいように感じたため、改善していただきたい。	吹田市と連携をとりながら、優先順位をつけ、案内表示のメンテナンスを実施します。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス エ 施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。
7	施設利用に際して、オンラインシステムの導入についても検討されたい。	吹田市と連携をとりながら、検討します。	今後期待される点 やその他特記事項
8	しっかりと清掃していただいております。衛生が保たれている。施設の老朽化はあっても、市との連絡を一層密にして、利用者ニーズに沿った適切な運営及び維持管理を行っていただきたい。	吹田市と密に連携をとりながら、運営・維持管理を行います。	今後期待される点 やその他特記事項