

# 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和4年7月11日

評価者：環境局民間活用事業者選定評価委員会

## 1. 業務概要

施設名	川崎市王禅寺余熱利用市民施設
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和5年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>温水プール、老人休養施設、トレーニングルーム、会議室、レストラン等の施設運営</li> <li>スポーツ、教養講座の開催</li> <li>施設、設備の維持管理</li> </ul>
指定管理者	東急スポーツオアシス・東急コミュニティー共同事業体 <ul style="list-style-type: none"> <li>所在地 東京都渋谷区道玄坂1丁目10番8号</li> <li>代表者 株式会社東急スポーツオアシス 代表取締役社長 栗辻 稔泰 電話：03-5413-6498</li> </ul>
所管課	環境局生活環境部減量推進課（内線：31441）

## 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	施設運営、利用者の安全監視・指導、スポーツ教室等の開催、物品等の市民サービスの提供について、仕様に基づき適正に業務が行われた。また、第4期期間中、新型コロナウイルス感染拡大による利用制限がある中、利用者サービスの向上のため、一部時間帯の予約制を導入したことや水泳教室については感染状況に応じた実施時間や募集定員数などのプログラムの再構築、スポーツ・教養教室のうち、人気の高い教室については、定員数の制限をかけながらも実施回数を増やしたり、自宅運動用のオリジナル商品販売し購入者にはパーソナルトレーナーが体に合わせた利用方法の指導を行うことによって、利用者が安心して利用できる質の高いサービスを提供している。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	市民の健康の増進と文化の振興を図り、もってその福祉の向上に寄与するという事業目的を達成するため、温水プールやトレーニングルーム等の施設運営が適切に行われた。新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い休館する期間もあったが、運営に当たっては利用制限や予約制を導入し、「お客様の声」BOX、館全体だけでなく各エリアやサービス別のアンケート実施など、きめ細かな利用者意見のヒアリングや感染状況を踏まえた取組など、利用促進及び利用者の安全安心に向けた取り組みを行っている。 また、収支計画についてもコスト縮減の取組のほか、リスク分担に基づく協議により課題解決を図りながら当初の事業目的を達成している。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	「プール救助訓練」、「緊急時の初動」、「大災害時の対応」といった各種安全管理に係る研修について実施する等各スタッフのスキルを標準化するだけでなく、実際に体調不良者が発生した時や利用者同士のトラブルが発生した際、スタッフが状況を把握し、救急搬送の手配や利用者同士の仲裁に入りつつ警察と連携しながら対応するなど温水プール、トレーニングルーム、老人休養施設等での安全監視・指導業務について、適切に行われた。 館内スタッフは100名近く在籍しているため、各エリアでの責任者の配置や衛生委員会を開催し、従業員の健康管理や職場環境の確認を徹底するなど、安全・安心の運営ができています。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止のための取組についても、新型コロナウイ

		ルス感染症拡大防止のため「社会体育施設の再開に向けた感染拡大予防ガイドライン」や日本フィットネス産業協会のガイドライン等を参考に感染予防を行い、予約制や利用制限の他にもロッカーの密対策としての入退場時間の分散や更衣室外へのドライヤーブースの設置など、対策が図られた。
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>新型コロナウイルス感染状況による社会変化とより多くの方に利用してもらえるためのサービス提供について、それぞれのバランスを取りながら行えるよう類似施設の調査や、自社で所有するノウハウを活かすなどよりよい運営方法を検討し、更なるサービス向上を図っていく必要がある。</p> <p>王禅寺余熱利用市民施設については、子どもを含めて幅広い年齢層の利用者が来館するため、各利用者層のニーズに応じたサービスの提供やプログラムの企画を行うことによって、より改善が図られる。</p>

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<p>所管課において、年度毎、月毎、四半期毎の事業報告書等によるモニタリングのほか、適宜、管理運営事業の実施状況調査（現地ヒアリング等を含む）を行った。</p> <p>また、管理運営事業の実施に際しての指定管理者からの相談やそれに対する指導、問題発生時の対応、その他、施設の適正な管理運営に必要な調整・協議を実施した。</p>
2	制度活用による効果はあったか。	<p>○利用者について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度導入前（平成 17 年度）349,988 人</li> <li>・指定管理者制度導入後 <ul style="list-style-type: none"> <li>第 1 期（平成 18～20 年度平均値）372,388 人</li> <li>第 2 期（平成 21～25 年度平均値）356,582 人</li> <li>第 3 期（平成 29、30 年度平均値※1）376,865 人</li> <li>第 4 期（令和元～3 年度平均値※2）247,671 人</li> </ul> </li> </ul> <p>第 3 期の利用者数は 1 年あたり 26,877 人増加していたが、第 4 期の利用者数は令和元年度中より、新型コロナウイルス感染拡大による施設休館や利用者制限の影響があり、第 4 期の平均利用者数は大幅に減少している。</p> <p>※1：平成 26～28 年度は大規模修繕実施により各年度約半年間休館したため、通年開館した平成 29、30 年度と比較する。</p> <p>※2：令和元年度については、350,336 人来場しており、新型コロナ感染拡大前の期間においては第 3 期並みの来場者があったと言える。</p> <p>○市民サービス向上の取組について</p> <p>第 4 期期間中の取組として、スポーツ・教養教室におけるプログラムレッスンの増設や、SNS を活用した情報発信など利用者のニーズをくみ取った工夫を行うことによってサービス向上が図られた。また、第 4 期期間中のほとんどが新型コロナウイルス感染拡大防止のための対応が必要となったが、各種ガイドラインを参考にしたほか、「お客様の声 BOX」などで利用者の声を聞き、よりよいサービス提供と感染拡大防止策のバランスを取りながら取組を進めた。</p>
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止と利用者サービス向上のための取組を、利用者からの要望等を踏まえながら、水泳教室の実施方法の再構築やスポーツ・教養等事業の定員数、講座数について見直す等、制度活用による効果があった。</p> <p>次期においても、積極的に利用者ニーズを把握し、施設の運営に反映させることで、</p>

		利用者の増加を図っていく。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	本施設は市民の健康の増進と文化の振興を図り、もってその福祉の向上に寄与するため、ごみ焼却に伴う余熱を有効活用し、地域及び市民への還元を図っている施設である。本施設では、水泳教室や健康づくりに関する事業や地域コミュニティ育成の場としての活用など、多様な取組が可能である。多様化する市民ニーズを捉えながら、事業を改善していくためには、事業運営手法やコストの縮減について一定のノウハウのある民間活力を引き続き利用していくことが市民サービスの向上に寄与することから、引き続き指定管理者制度を活用することが最も望ましいと考えられる。

#### 4. 今後の事業運営方針について

指定管理者制度の導入により、民間事業者のノウハウを生かしたサービス向上が図ることができている。また、施設に係る安全・安心の面においても、適正な運営がなされている。

今後も引き続き利用者ニーズを的確に把握し、運営に反映するとともに、更なるサービス向上を図り、かつ市の財政負担の軽減を図っていくためには、指定管理者による管理運営を実施していくことが望ましい。

堤根余熱利用市民施設は、余熱の供給元である堤根処理センターが建替えのため稼働を停止し余熱の供給ができない状況となるため、令和4年度末で休館となることから、第5期（令和5年～9年）指定管理者の公募については、王禅寺余熱利用市民施設のみ行う。