

## 指定管理者制度活用事業 評価シート

### 1. 基本事項

施設名称	川崎市入江崎余熱利用プール	評価対象年度	平成30年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者名 東急スポーツオアシス・東急コミュニティー共同事業体</li> <li>・代表企業 事業者名:株式会社 東急スポーツオアシス 代表者名:代表取締役 平塚 秀昭 所在地:東京都渋谷区道玄坂1-21-2</li> <li>・構成企業 事業者名:株式会社 東急コミュニティー 代表者名:代表取締役 雑賀 克英 所在地:東京都世田谷区用賀4-10-1</li> </ul>	評価者	サービス推進課長
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	所管課	上下水道局サービス推進部サービス推進課

### 2. 事業実績

利用実績		H26	H27	H28	H29	H30	前年度比	(単位:人)
	一般入場者	39,059	40,246	42,616	40,116	37,941	△ 2,175	
	水泳教室参加者	33,897	30,138	32,041	32,135	28,052	△ 4,083	
	入場者数合計	72,956	70,384	74,657	72,251	65,993	△ 6,258	
収支実績	《市収入》	H26	H27	H28	H29	H30	前年度比	(単位:円)
	一般使用料収入	11,376,010	11,750,250	11,815,320	11,258,910	10,902,150	△ 356,760	
	回数券売上収入	3,252,000	3,365,000	3,828,630	3,496,950	3,394,800	△ 102,150	
	水泳教室受講料	49,285,880	43,910,360	45,889,720	46,050,560	39,481,000	△ 6,569,560	
	付帯的業務収入	861	0	0	0	0	0	
	収入合計	63,914,751	59,025,610	61,533,670	60,806,420	53,777,950	△ 7,028,470	
	《市支出》	H26	H27	H28	H29	H30	前年度比	(単位:円)
	管理委託料	99,692,344	98,086,396	99,130,265	101,796,916	102,331,444	534,528	
	入退場管理システム賃借料	410,304	410,304	410,304	410,304	205,152	△ 205,152	
	備品購入等	1,463,994	0	0	1,012,824	930,204	△ 82,620	
支出合計	101,566,642	98,496,700	99,540,569	103,220,044	103,466,800	246,756		
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上の取組としては、水中ウォーキング、ワンポイントレッスン、アクアビクスなどの無料レッスンを実施している。</li> <li>・自主事業としては、泳力検定会(バッヂテスト)、体組成測定会等を実施し、利用者のモチベーション向上に努めている。</li> </ul>							

### 3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度			10		6
	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	5	3	3
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	5	3	3
当初の事業目的を達成することができたか					
	(評価の理由) ・利用者アンケートにて利用者満足度を調査したが、設問の検討が不十分であり、成果の測定が十分とは言えない。 ・水泳教室について、好評により週一コースから週二コースに変更されるお客様が多かった。 ・お客様の声の設置や利用者アンケートの実施により、利用者の声を日々取り上げ、要望事項・軽易な修繕については、即時対応をしている。 ・実施できなかった計画上の取り組みはあったものの、概ね計画どおりに管理運営が行われた。				

収支計画・実績			25		15
	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	3	6
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	10	3	6
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器の故障が頻発したが、代表企業と構成企業が連携して応急措置を行うことにより、延命を図り、支出の抑制に努めている。</li> <li>・エレベーターの更新工事により、例年より休館が半月長かったため、一般入場者数の減少及び3月の水泳教室が未実施の影響で使用料収入が減少したものの、広告(5回)を実施するとともに、無料レッスン(アクアビクス・水中ウォーキング・ワンポイントレッスン)等を実施した。</li> <li>・経費全般について、管理運営事業を効率的に実施している。</li> <li>・市への納付事務については適正な会計処理が行われ、収入年度の区分も適切に行われている。</li> </ul>					
サービス向上及び業務改善			25		20
	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	15	4	12
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービスの向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	5	4	4
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	5	4	4
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水泳教室について、スマホアプリを使用して保護者の方へお子さんの入退場記録の送信やその他様々な情報の配信を行った。</li> <li>・水泳教室の送迎バスについては、スマホアプリにて停留所の到着時刻がわかるようになっており、待ち時間を少なくするよう努めた。また、一年間無事故で適切に運行することができた。</li> <li>・水泳大会への参加や泳力検定会(バッジテスト)の実施により、利用者のモチベーション向上に努めている。</li> <li>・体組成測定イベントの実施やスキー・スケートのイベントを開催してサービスの向上に努めた。</li> <li>・無料レッスン(アクアビクス・水中ウォーキング・ワンポイントレッスン)を開催し利用者の好評を得た。</li> <li>・近隣企業合同の清掃ボランティアへの参加、及びインスタグラムへ投稿することで、プールの魅力を発信することで知名度向上に努めた。</li> <li>・館内装飾は季節やイベント毎に変えられており、サービスの向上に努めた。</li> <li>・お客様の声を設置し、利用者からの苦情や意見について、迅速かつ適切に対応を行った。また、結果はファイリングされ利用者が閲覧できるよう設置された。</li> </ul>					
組織管理体制			25		19
	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	10	4	8
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	5	5	5
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
		職員の労働条件・労働環境			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	5	3	3
環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の中からヨネッティー堤根と入江崎余熱利用プールの双方で勤務できる職員を募り、人材を融通することで、人材の確保と採用活動費の削減に努めた。</li> <li>・複数の業務(受付、プール監視、教室コーチ)ができるよう職員を教育することで、余剰に人員を増やさないよう努めた上で、人員不足の解消ができた。</li> <li>・市との連絡等を定期的に行い指定管理者業務を適正に実施している。</li> <li>・安全を第一条件として、プール内の監視や定期的な施設内巡回を徹底し、施設内の不具合箇所や事故の早期発見に努めている。</li> <li>・安全管理として、館内パトロールを実施し、盗難防止等に努めている。</li> <li>・休館日には必ず研修を実施し、隣接する入江崎総合スラッジセンターとの共同消防訓練及び防災訓練を実施するなど、事故・災害から利用者を守るための取組を行っている。</li> <li>・心肺停止や意識を失ったお客様に対して、日頃から監視・救護体制を整備していたため、早期に異常を発見することができ、救護できた。また、心肺停止のお客様については、AEDを使用した応急救護を迅速に行い、適切に救急隊へ引き継ぐことができた。</li> </ul>					

適正な業務実施			15		9
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	5	3	3
	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	10	3	6
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	(評価の理由) ・現場に常駐している代表企業の職員が施設の巡回点検を行い、不良箇所を早期発見することで、修繕費と修繕期間の縮減に努めた。 ・警備業務については、委託による夜間の警備を実施し、防犯カメラを設置の上、スタッフによる巡回点検や貴重品ロッカーの使用を促す声掛けを行うなど、事故等の防止対策に努めている。 ・備品管理については、一覧表にて適切な管理を行い、整理整頓を行った。 ・外構や施設上部開放区域の植栽と清掃については、広大な管理区域のため管理が難しく、常に綺麗な状態を保持できているとまで言えない。 ・台風の影響で倒木が発生したが、迅速に安全を確保し、速やかに倒木を撤去した。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	69	評価ランク	C
-------	----	-------	---

注) 評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:80点以上 B:70点以上80点未満 C:60点以上70点未満 D:50点以上60点未満 E:50点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>利用者満足度においては、利用者の声を日々取り上げ、軽易な修繕等は即時対応している。また、利用者アンケート調査を実施し、幅広く利用者の声を収集している。</p> <p>「収支計画・実績」においては、エレベーターの更新工事を行ったことで例年よりも休館期間が半月長かったため、収入額が減少している。影響額は水泳教室でマイナス433万円程度(一か月相当額)、一般利用でマイナス67万円程度(半月相当額)と考えられる。その他の減収額マイナス200万円程度は、施設の設置環境、習い事の多様化及び施設の老朽化が要因として考えられ、近年みられる減少傾向の一端であると考えられる。</p> <p>「サービス向上及び業務改善」においては、インスタグラムへ投稿し、プールの魅力を発信することで知名度向上に努めた。また、一般利用者向けに無料レッスン(水中ウォーキング等)を実施し、プールは泳ぐためだけの施設ではなく、歩いたり、ダンスをしたり多目的な運動施設であることを周知している。</p> <p>「組織管理体制」においては、利用者の安全を第一に考えた人員配置、安全管理、衛生管理及び施設の維持管理ができています。消防訓練及び防災訓練を実施し、非常時対応への意識は高いといえる。個人情報の取扱いも紙によるものと電子データによるものとともに適正な管理をしており、コンプライアンスや個人情報に関する研修も実施している。</p> <p>また、死角のない監視体制の整備をするとともに、休館時に心肺蘇生法のトレーニングなど人命救助に関する研修を行った。実際に心肺を停止したお客様が発生した際に、AEDを使用した救護活動を迅速かつ適切に対応した。対応の誤りによる社会からの批判等の重大な危機を回避したことも高く評価する。</p> <p>「適正な業務実施」においては、突然の故障や天災被害などで費用面を考慮しながら迅速に対応できていた。しかし、施設の外構や施設上部開放区域の植栽と清掃については、広大な管理区域のため管理が難しく、常に綺麗な状態を保持できているとまで言えない。また、資料作成や事務手続について、成果物の品質が低いと感じられた。</p> <p>第4期の指定管理者として一年目の評価となるが、施設の目的である市民の健康の増進を図るとともに、市民の福祉の向上に寄与するための市民利用施設として、条例等に則り、管理運営が適正になされていると評価する。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、利用者の安全に十分配慮し、誰もが快適に安心して利用していただけるよう努めること。</li> <li>引き続き、施設の安全衛生管理を徹底し、事故及び盗難を防止すること。</li> <li>引き続き、一般利用者及び水泳教室利用者とも平等に対応し、利用者の安心、信頼を確保すること。</li> <li>引き続き、定期及び随時のモニタリングを行い、教室編成の見直し等利用者ニーズを事業に反映させる取組を実施することにより、利用者の満足度の維持・サービス向上の取組を図ること。</li> <li>引き続き、業務において取り扱う個人情報の保護と情報セキュリティの徹底を図ること。</li> <li>引き続き、利用者増加のために積極的なPR等企画運営を行うとともに、近隣施設や同類施設の状況を分析し収支の改善に努めること。また、SNSの機能を使用し、知名度のさらなる向上に努めること。</li> <li>資料提出や事務手続等について、成果物の品質向上に努め、期限を厳守し、迅速かつ適正に業務を行うこと。</li> <li>外構や施設上部開放区域の植栽管理と清掃においては、適切な管理を行い、清潔な状態を保つこと。</li> <li>アンケート調査について、満足度を測ることができるよう設問を十分に精査の上、適切に実施すること。</li> <li>計画上の取り組みを漏れなく実施するとともに、近隣施設との連携及び水泳以外のサービスについて、充実するように努めること。</li> </ul>
--