

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	堤根余熱利用市民施設	評価対象年度	平成27年度
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 ・所在地 東京都渋谷区道玄坂一丁目21番2号 ・代表者 株式会社東急スポーツオアシス 代表取締役社長 平塚 秀昭 ・構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役社長 岡本 潮	評価者	減量推進課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	環境局生活環境部減量推進課

2. 事業実績

利用実績	平成27年度総利用者数 155,785名(前年度比4,870名増) 【内訳】・温水プール 122,073名 ・老人休養施設 33,712名 ※詳細は「堤根余熱利用市民施設別紙資料」参照
収支実績	1 収入 (1)予算額 93,015,171円 【内訳】・指定管理料57,091,992円 ・利用料金収入21,961,177円 ・その他収入13,524,602円 ・自主事業収入437,400円 (2)決算額 98,171,756円 【内訳】・指定管理料57,091,992円 ・利用料金収入22,117,540円 ・その他収入18,683,019円 ・自主事業収入279,205円 2 支出 (1)予算額 92,796,471円 【内訳】・事業活動92,577,771円 ・自主事業218,700円 (2)決算額 86,658,870円 【内訳】・事業活動86,522,699円 ・自主事業136,171円 ※詳細は「堤根余熱利用市民施設別紙資料」参照
サービス向上の取組	指定管理業務2年目に入り、初年度の運用実績に基づきながら利用案内等の改善を実施している。また、ホームページ、ブログ、フェイスブック等を活用した広報や、年3回の新聞折込の実施により、新規利用者の獲得を行っている。

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	利用者満足度	利用者のニーズ等を捉えるための具体的方策を実施しているか	14	3	8.4
		利用者ニーズ等を適切に分析しているか。			
		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)			
	事業成果	事業実施における自己評価を行っているか。 当初の事業目的を達成することができたか	8	3	4.8
(評価の理由) 前年度に引き続き、プール施設内の「お客様の声」BOX設置や、利用者アンケートの実施により、利用者ニーズ及び利用者構成を把握することで、施設運営に役立っている。11月(前年度と同時期)に実施した利用者アンケートの回答数は143件(前年度は274件)であり、施設を今後も「ぜひ利用したい」という回答は6割(前年度は7割)であった。 プールにて水泳教室、無料エクササイズ教室を年度計画通り実施し、多くの参加があった。老人休養施設では、「いきいき健康体操」や「お風呂でのリフレッシュ」等のイベントを実施し、利用者からの好評を得た。老人休養施設の設備不具合により、約1か月間の「お風呂・トイレ利用停止」が発生したため、老人休養施設の利用者数が大幅に減っている(前年度比3,919名減)。					
収支計画・実績	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	4	8
		支出に見合う事業が行われているか。			
		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	4	4	3.2
適切な金銭管理・会計手続	指定管理経費とその他業務に係る経理を区分し、適切に管理しているか。 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか	6	3	3.6	
(評価の理由) 指定管理業務に係る収入については、平成27年度予算に対し約5.7%多い約9,789万円であった。年間を通じて水泳教室の参加者数が前年度を上回り、当初計画以上のスポーツ・教養事業収入を得ることができた。 指定管理業務に係る支出については、平成27年度予算に対し約6.5%少ない約8,652万円であった。人件費について、適切な人員配置・研修等を実施し、個々の業務スキルを向上させながら、費用を抑えることができた。また、消耗品の管理を徹底することで、費用の削減に繋がった。					

サービス向上及び業務改善	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	7	4	5.6
		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向上	業務の遂行にあたって、現状分析、課題把握に取り組んでいるか。	5	4	4
		業務改善が必要な場合に、改善策の検討と実施が行われているか			
	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
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> <p>指定管理業務2年目に入り、初年度の運用実績に基づきながら利用案内等の改善を実施している。また、ホームページ、ブログ、フェイスブック等を活用した広報や、年3回の新聞折込の実施により、新規利用者の獲得を行っている点が評価できる。「親子での来館利用増」を目指して、幼児プールの遊具設置や、混雑時に子どもが安心して利用できる遊泳コース設定を行っている。「お客様の声」BOXの利用促進及び回答の館内掲示を継続実施し、また、施設ホームページからも意見・要望を受け付けるシステムを導入する等、利用者からの意見・要望の把握に努め、スタッフ間での情報共有を徹底することで迅速かつ適切な対応を行っている。</p>					
組織管理体制	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	8	4	6.4
	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			
	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	2	4	1.6
	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・会議等が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	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)	5	4	4
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築しているか。			
	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	4	4	3.2
職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか				
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	2	4	1.6	
<p>(評価の理由)</p> <p>安定した人員配置を行い、プール内の安全監視以外にも施設内巡回を徹底することで、体調不良者や施設不具合箇所の早期発見が行えている。</p> <p>「BLS研修」「水上安全講習」等、スタッフの初動が迅速に行えるように研修を実施した。接遇対応研修を実施することでスタッフの接客能力の向上に努めている。利用者からの称賛や要望対応に従事したスタッフの月間表彰を行い、顧客満足度向上と従業員満足度向上を図っている。個人情報保護に関しては、コンプライアンス研修の実施及び研修受講後にテストを行う等の徹底教育を実施し、また、システム保護管理により許可申請が無い場合のデータ抽出や持ち出しができない等の対策が行われている。</p> <p>小型家電や古着等の回収を実施し、「緑のカーテン事業」に協力する等、市が推進する環境施策に積極的に協力している。</p>					
適正な業務実施	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	20	3	12
	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。			
	清掃業務	施設内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			
	植栽管理	植栽等の維持管理を適切に実施しているか。			
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>構成団体(設備担当)である東急コミュニティと連携を取り、施設・設備の保守管理や管理記録の整備・保管について適切に行われており、設備の不具合箇所については情報共有を密に行うことで、早期発見・早期対応を実施している。日常清掃の実施により美観を維持している。警備業務については、職員による巡回警備と委託による夜間警備を実施し、事件・事故等の未然防止及び早期対応に努めている。植栽管理については、定期剪定を計画通り実施し、また、スタッフによる除草等を年間を通じて実施している。備品管理については、該当備品の写真付き一覧を作成し、適切な管理が行われている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	70.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

市民の健康増進と文化の振興を図り、福祉の向上に寄与する施設として、条例、規則等に定められた施設管理・運営、事業運営が適正になされている。

平成27年度は、指定管理業務2年目に入り、初年度の運営実績を活かした業務改善を行っている。広報活動の充実により、プール利用者、水泳教室参加者が増加した。老人休養施設は、設備不具合等により利用者数が減少した。各種イベントを開催することにより、施設への来場促進を図っている。

全体的に安定した施設管理運営を行い、利用者サービスの向上に努めていることから、適正な指定管理業務を実施したと評価する。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

サービス向上の取組や広報活動の充実により施設利用者数が増えているため、今後も、利用者ニーズの把握を行いながら、施設利用者数の増加を図り、安定した収入の確保に努めること。

施設・設備の維持管理を適切に行うこと。また、利用者の安全について十分に配慮し、多くの方に快適に利用していただけるよう努めること。

堤根余熱利用市民施設別紙資料

堤根余熱利用市民施設開館日数・1日当たり利用者数

	H27 年度	H26 年度	H25 年度 ※
温水プール	345 日	337 日	310 日
(1日当たり利用者)	354 人	336 人	345 人
老人休養施設	345 日	337 日	309 日
(1日当たり利用者)	98 人	112 人	115 人
1日当たり利用者合計	452 人	448 人	460 人

※・・・処理センター点検に伴う温水プール、老人休養施設長期休館 H26.1/12～2/20

堤根余熱利用市民施設利用者実績 利用人数 (単位：人)

	H27 年度	H26 年度	増減	H25 年度 (参考)
温水プール	122,073	113,284	8,789	106,980
老人休養施設	33,712	37,631	△ 3,919	35,560
合計	155,785	150,915	4,870	142,540

堤根余熱利用市民施設収支決算 (単位：円)

		H27 年度予算	H27 年度決算	H26 年度決算	増減額	増減率 (%)	H25 年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	92,577,771	97,892,551	93,211,133	4,681,418	5.0%	87,615,303
	指定管理料収入	57,091,992	57,091,992	60,190,686	△ 3,098,694	△5.1%	56,447,621
	利用料金収入	21,961,177	22,117,540	20,547,078	1,570,462	7.6%	18,411,725
	その他収入	13,524,602	18,683,019	12,473,369	6,209,650	49.8%	12,755,957
	②自主事業収入	437,400	279,205	233,475	45,730	19.6%	298,040
	合計 ①+②	93,015,171	98,171,756	93,444,608	4,727,148	5.1%	87,913,343
支出	③事業活動支出	92,577,771	86,522,699	79,936,044	6,586,655	8.2%	77,630,034
	④自主事業支出	218,700	136,171	163,129	△ 26,958	△16.5%	178,824
	合計 ③+④	92,796,471	86,658,870	80,099,172	6,559,698	8.2%	77,808,858
収支差額		218,700	11,512,886	13,345,436	△ 1,832,550	△13.7%	10,104,485