

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28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28年度総利用者数 164,251名 (前年度比8,466名増) 【内訳】・温水プール 127,119名 ・老人体養施設 37,132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 94,065,113円 【内訳】・指定管理料58,422,000円 ・利用料金収入20,611,495円 ・その他収入14,681,787円 ・自主事業収入349,831円 (2)決算額 103,431,080円 【内訳】・指定管理料58,422,000円 ・利用料金収入23,445,156円 ・その他収入20,935,120円 ・自主事業収入628,804円 2 支出 (1)予算額 93,899,374円 【内訳】・事業活動93,715,282円 ・自主事業184,092円 (2)決算額 93,157,558円 【内訳】・事業活動92,792,479円 ・自主事業365,079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3年目に入り、指定管理者のノウハウを活かした水泳教室等プログラム等利用者の利用促進につながる企画を実施している。施設的美装・塗装や不具合に対する早期解消等利用者の利用しやすい環境の維持・向上を行っている。広報については、新聞折込を年3回から2回に変更する代わりに三つ折りリーフレットを作成し、配布するなど、年度に応じた手法を検討・実施している。

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	4	6.4
(評価の理由) プール施設内の「お客様の声」BOX設置に加え、老人体養施設にBOXを新規設置することで、幅広い意見を収集している。利用者アンケートは前年度の回答数は303件となり、前年度の143件を大幅に上回り、多くの利用者からの意見を集約するとともに、設備の修繕や利用者マナーの啓発など業務の改善に役立っている。 プールにおいては、水泳教室や無料エクササイズ教室の実施に加え、泳力検定会やリズム水泳の発表会を設けるなど利用促進につながる企画を実施し、老人体養施設においては、指定管理者のノウハウを活かした「からだづくり体操」の実施や浴室内に大型写真を掲示するなど、利用者が楽しみながら利用できる施設運営を行うだけでなく、利用者の健康維持につながる取組を実施している。その結果、温水プール:127,119人、老人体養施設:37,132人となり、合わせて対前年8,466人増と利用者数の大幅な増加につながっている。					
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。	6	3	3.6	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由) 指定管理業務に係る収入については、水泳教室等の参加者数が当初計画以上となり、平成28年度予算に対し、9.7%増の約1億280万円となっている。これは平成27年度も同様であり、2ヵ年連続で、収入の大幅な増額を達成している。 指定管理業務に係る支出については、施設老朽化に伴う修繕や利用人数増の水道料の増加があるながらも、人員の適正配置といった人件費の削減等により支出を抑え、平成28年度予算に対し1パーセント減の約9,279万円と効率的な執行により経費削減を達成している。					

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>指定管理業務について、現行のポイントカードのレイアウトを変更することで利便性の向上に努めたり、プールサイドヨガといった新設の教室を実施することで、サービスの利用促進を行っている。また、施設の三つ折りリーフレットを作成することで、新規利用者の獲得に向けた広報を実施している。施設の不具合に対する早期改善やプール等の利用案内を見直し、利用者への案内をわかりやすくするなど利用者の目線に立った業務改善を行っている。</p> <p>メールでの意見・要望の受付も行い、必要に応じて館内に回答とともに掲示することで、利用者にきめ細やかな対応を行うとともに、指定管理者では判断できない事案については所管課と情報共有を行うなど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>人員配置を適正に行い、「BLS研修」「水上安全講習」「災害時の避難誘導研修」を実施するなど救急搬送や災害発生時の対応について事前に備えている。設備管理担当者との情報共有を徹底し、市との定例会開催や本社との定期会議実施など運営に関する連携を迅速に行っている。利用者の安全監視についてマニュアルを作成し、脱水症状や熱中症を対策として、プールサイドのシャワー散水をするなど事故等を未然に防ぐ取組を実施している。また、スタッフによる巡回警備や声かけを行うことで、防犯対策を行っている。</p> <p>新規採用者には「特別研修」を実施し、安全管理のスキルを身につけるとともに、「コンプライアンス研修」を行うなど個人情報保護等の法令を遵守し、個人情報データの流出がないよう適正な管理を行っている。</p> <p>小型家電や蛍光灯等の拠点回収事業や「緑のカーテン事業」の実施など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>設備担当と日々の施設状況のチェックを行い、不具合箇所の早期発見・対応を実施している。また、対応内容について適正に記録・保管している。</p> <p>清掃に関する講習を実施し、清掃スキルの向上に努め、植栽についても年3回の定期剪定に加え、スタッフによる除草を行うなど、施設全体の美観を維持するための日常管理を徹底している。</p> <p>スタッフによる巡回を行い、夜間については夜間警備を委託するなど事件等の未然防止に関する対策を実施している。</p> <p>備品の整理を行い、写真つきの備品一覧を作成することで、円滑な運営に支障をきたすことがないよう適切な管理を行っている。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	72	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28年度は、指定管理業務3年目に入り、利用者の目線に立った運営を行っている。既存の利用案内の見直しを行う一方で、プールサイドヨガなど新規教室を開設するなど積極的な業務改善や運営方法の検討・実施を行うことで、利用者の増加につながっている。

運営面だけではなく、プールシャワー及び目洗いの美装・塗装を行うなど施設の整備も行き、施設管理全体において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

新規教室の開設や施設の美観を向上する整備を行うなどきめ細やかな利用者サービスの向上が施設利用者数の増加につながっており、今後も利用者の声を聞きながら、地域に根ざした施設の運営に努めること。

施設の老朽化による不具合等が今後の課題となっていくことから、施設の不具合箇所について早期発見や迅速な対応に努め、利用者の安全に資する運営を継続して行うこと。

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

	H28年度	H27年度	H26年度
温水プール	343 日	345 日	337 日
(1日当たり利用者)	371 人	354 人	336 人
老人休養施設	343 日	345 日	337 日
(1日当たり利用者)	108 人	98 人	112 人
1日当たり利用者合計	479 人	452 人	448 人

堤根余熱利用市民施設利用者実績 利用人数 (単位：人)

	H28年度	H27年度	前年度増減	H26年度 (参考)
温水プール	127,119	122,073	5,046	113,284
老人休養施設	37,132	33,712	3,420	37,631
合計	164,251	155,785	8,466	150,915

堤根余熱利用市民施設収支決算 (単位：円)

		H28年度予算	H28年度決算	H27年度決算	前年度 増減額	増減率(%)	H26年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	93,715,282	102,802,276	97,892,551	4,909,725	4.8%	93,211,133
	指定管理料収入	58,422,000	58,422,000	57,091,992	1,330,008	2.3%	60,190,686
	利用料金収入	20,611,495	23,445,156	22,117,540	1,327,616	5.7%	20,547,078
	その他収入	14,681,787	20,935,120	18,683,019	2,252,101	10.8%	12,473,369
	②自主事業収入	349,831	628,804	279,205	349,599	55.6%	233,475
	合計 ①+②	94,065,113	103,431,080	98,171,756	5,259,324	5.1%	93,444,608
支出	③事業活動支出	93,715,282	92,792,479	86,522,699	6,269,780	6.8%	79,936,044
	④自主事業支出	184,092	365,079	136,171	228,908	62.7%	163,129
	合計 ③+④	93,899,374	93,157,558	86,658,870	6,498,688	7.0%	80,099,172
収支差額		165,739	10,273,522	11,512,886	△ 1,239,364	△12.1%	13,345,436