

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	令和2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 粟辻 稔泰 ・構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役社長 雑賀 克英	評価者	減量推進課長
指定期間	平成31年4月1日～令和5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	令和2年度総利用者数 73,791名（前年度比63,526名減） 【内訳】・温水プール 73,791名 ・老人休養施設 0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 92,077,000円 【内訳】・指定管理料43,121,000円 ・利用料金収入24,945,000円 ・スポーツ教養事業収入18,829,000円・その他収入5,006,000円・自主事業収入176,000円 (2)決算額 79,047,657円 【内訳】・指定管理料43,121,000円 ・利用料金収入13,166,594円 ・スポーツ教養事業収入6,463,598円・その他収入2,839,957円 ・補償金8,339,031円 ・雇用調整助成金4,454,606円 ・自主事業収入662,871円 2 支出 (1)予算額 91,980,000円 【内訳】・事業活動91,901,000円 ・自主事業79,000円 (2)決算額 81,598,310円 【内訳】・事業活動81,487,680円 ・自主事業110,630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	第4期指定管理業務の2年度になるが、これまでの経験や課題、ノウハウを活かした施設運営を行っている。施設の老朽化が進み、設備の維持関係で迅速な対応が必要な難しい状況においても、利用者への影響が最小限になるよう、東急コミュニティーや市と連携をとり対応している。広報については、掲示物の更新や、ブログやフェイスブックなどSNSの活用により、市民の施設利用を促した。また、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、利用者制限を設け、一部時間帯の事前予約制を導入した。

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。	8	3	4.8
		当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由) 利用者アンケートの回収数について、積極的に働きかけや、スクール参加者への配布することにより、回答件数が156件であった。新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、利用者数に対してアンケート数が少なく、今後さらなるアンケート数の増加やアンケート結果を基に分析を行うことが望ましい。アンケートの結果では、昨年度に引き続き、「職員の接遇」や「利用料金」について評価する利用者が多く、満足度の高さが伺える。特にコロナ対策では、利用制限、予約制導入、スタッフからの声掛けに対して「満足している」という声が多数上がっている。 プール運営においては、新型コロナウイルスの影響により様々な事業が縮小・中止となった。しかしながら施設としては、一般利用者に安心安全に利用してもらえるように運営体制を構築することができた。また、縮小して実施したスイミングスクールにおいても申込者・コーチが同じく安心安全に実施できるように運営体制を構築し、保護者の理解も得ることができた。				

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	3	6
		支出に見合う事業が行われているか。			
		効率的な執行等、経費縮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	3	2.4
	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					
<p>(評価の理由)</p> <p>収入については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、令和2年度予算の約9千万円に対し、約14%低い約8千万円であった。さらに、4月1日から5月31日まで施設を休館したこと、利用者制限を設けたことにより、令和2年度利用者人数は昨年度と比較して約30%程度減少している。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月1日から5月31日まで休館していたこと及び利用者制限を行ったことなどに伴い、約830万円補償した。また、雇用調整助成金として国から約445万円助成された。</p> <p>支出については、令和2年度の予算の約9千万円に対し、決算額8千1百万円であり、概ね計画通りの執行となっている。アシスタントの担当業務マルチ化を図り効率よく配置を行うことで社員人件費を削減することができた。また、備品・消耗品の管理を徹底し、コロナ対策消耗品の購入優先順位を管理するなど、効率的な執行により経費縮減を達成している。年間収支としては、約255万円収入が支出を下回りました。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けており、予算額と決算額で乖離をしている部分があるが、利用者制限などを設けている中で、収入及び支出ともに適正な執行を行っている。</p>					
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>利用者の意見をもとに、「コース設定、持ち物のルール明確化」など利用案内の見直しや、高齢者の方でも見やすい利用者ルールポスター作成を行い、運営側も利用する側も「分かりやすい」取組を実施している。</p> <p>コロナ禍で利用者が安心して施設利用できるように「利用制限」の設定・導線の確保や予約制導入を実施した。予約制導入など営業体制が変更するため、HPや館内掲示を常にわかりやすいものにカスタマイズすることで利用者により寄り添うよう努めた。特に高齢者対応には注力し、スマホからの予約申込では、マニュアル作成やスタッフが直接やり方を教えることによってスムーズに予約ができるようになった。このような運営を確保することができたため、感染報告者が0名であった。</p> <p>また、的確な監視・指導体制により、プール内の安全管理徹底はもとより、利用者へ水分補給やストレッチ実施の案内をこまめに促すなど、利用者自身でできる事故防止対策を積極的に周知し、安全面の徹底を図っている。</p> <p>利用者からの意見や要望については、状況によって利用者や直接会話することで、真意を汲み取るなど、きめ細やかな対応を心掛けている。メッセージカードやカスタマーセンターへの要望については、原則48時間以内の回答を行った上で、スタッフなどとの情報共有を徹底している。すぐに判断が難しい事案については、所管課と適宜連携、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>適正な人員配置により、緊急時も連携できるような環境整備を行っている。6ヶ月に一度の「BLS研修」継続実施や、新規採用職員の「マンツーマン指導研修」により安全管理におけるスキル向上を徹底している。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>施設の管理にあたっては、設備担当の東急コミュニティーと引継事項の確認を徹底して行うことで、不具合箇所の早期対応ができるような体制をとっている。一次対応が難しい場合も関係部門と協議しながら、適正な対応を実施している。</p> <p>コンプライアンスにも注力し、車内通報マニュアル等、e-ラーニングシステムの導入により従業員意識を高めることができた。</p> <p>小型家電や蛍光管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>施設設備については、東急コミュニティーと連携し、日々の管理記録と目視チェックの徹底を行い、施設上の不備がないよう事前予防対策に努めた。</p> <p>定期的な備品の在庫チェックや廃棄備品の棲み分けに加え、施設内の倉庫の整理整頓を実施し、施設内の環境整備を実施した。また、定期的な樹木の剪定や清掃スタッフのスキルチェックを行い、清掃力の向上と円滑な清掃の徹底を図り、美観の維持を行った。危険個所のチェックを巡回時に徹底すること、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対策を実施することで、利用者の安全管理を図った。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	67.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

#### 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。

令和2年度は指定管理業務2年目（第4期）にあたり、これまでの施設運営で得た経験や課題、ニーズを意識しながら、市民目線でサービス向上を図っている。

コロナ禍で利用者が安心して施設利用できるように「利用制限」の設定・導線の確保や予約制導入を実施したことにより、安全・安心な管理運営が図られている。

利用者数に比べアンケート数が少ないことから、利用者満足度を把握する手法については、改善の余地がある。

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。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館や利用者制限に伴う事前予約制の告知、台風に伴う休館については、迅速に対応することで、利用者からの苦情などが出ないように対応を行った。

#### 6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

第4期3年目ということで、更なる利用者サービス向上のために、改めて利用者ニーズの把握に努め、今後も利用者に寄り添った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発生していることから、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、施設の安定的な運営に努めるとともに、利用者の安全に資する運営を継続して行うこと。

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う、利用者制限などの対応について、社会情勢や他施設の動向などを調査し運営に反映すること。

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

	令和2年度	令和元年度
温水プール	256 日	311 日
(1日当たり利用者)	288 人	348 人
老人休養施設	0 日	311 日
(1日当たり利用者)	0 人	94 人
1日当たり利用者合計	288 人	442 人

※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い4月～5月施設休館、6月以降利用制限を設けて運営

堤根余熱利用市民施設利用者実績 利用人数

(単位：人)

	令和2年度	令和元年度	前年度増減	H30年度 (参考)
温水プール	73,791	108,176	▲34,385	122,220
老人休養施設	0	29,141	▲29,141	30,988
合計	73,791	137,317	▲63,526	153,208

堤根余熱利用市民施設収支決算

(単位：円)

		令和2年度 予算	令和2年度 決算	令和元年度 決算	前年度 増減額	増減率(%)	H30年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	91,901,000	78,384,786	87,362,287	▲8,977,501	▲10%	102,557,265
	指定管理料収入	43,121,000	43,121,000	42,205,784	915,216	2%	56,311,324
	利用料金収入	24,945,000	13,166,594	22,956,565	▲9,789,971	▲43%	25,037,538
	スポーツ・教養事業収入	18,829,000	6,463,598	15,115,208	▲8,651,610	▲57%	15,937,795
	その他収入	5,006,000	2,839,957	4,724,723	▲1,884,766	▲40%	5,270,608
	補償金		8,339,031	2,360,007	5,979,024	253%	
	助成金		4,454,606		4,454,606		
	②自主事業収入	176,000	662,671	94,624	568,047	600%	194,984
	合計 ①+②	92,077,000	79,047,657	87,456,911	▲13,029,343	▲10%	102,752,249
支出	③事業活動支出	91,901,000	81,487,680	85,813,985	▲4,326,305	▲5%	83,861,643
	④自主事業支出	79,000	110,630	43,008	67,622	157%	168,372
	合計 ③+④	91,980,000	81,598,310	85,856,993	▲4,258,683	▲5%	84,030,015
収支差額		97,000	▲2,550,653	20,914,287	▲23,464,940	▲112%	18,722,234