

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30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 雑賀 克英	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30年度総利用者数 153,208名(前年度比8,436名減) 【内訳】・温水プール 122,220名 ・老人休養施設 30,988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 98,655,559円 【内訳】・指定管理料56,311,324円 ・利用料金収入22,302,320円 ・その他収入19,526,755円 ・自主事業収入515,160円 (2)決算額 102,752,249円 【内訳】・指定管理料56,311,324円 ・利用料金収入25,037,537円 ・その他収入21,208,404円 ・自主事業収入194,984円 2 支出 (1)予算額 98,490,243円 【内訳】・事業活動98,140,399円 ・自主事業349,844円 (2)決算額 84,030,015円 【内訳】・事業活動83,861,643円 ・自主事業168,372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3期指定管理業務の最終年度に入り、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の活用により力を入れることで、市民の施設利用を促した。

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	4	11.2
		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、積極的に協力の働きかけや、スクール参加者への配布することにより、回答件数が363件(前年度145件)と大幅に増加した。アンケートの結果では、昨年度に引き続き、「職員の接遇」について評価する利用者が多く、満足度の高さが伺える。また、レポートの項目については、全ての回答者が、「是非利用したい(7割)または利用したい(3割)」と回答しており、「評価できる結果であった。プール運営においては、水泳教室や無料エクササイズ教室を計画通りに実施し、前年度より若干参加者数は減ったものの多くの参加があった。その他、利用者の健康に対する意識啓発のために、新しい運動器具やオリジナル商品の体験を促した。老人休養施設においては、「体成分測定器による測定会・握力測定会」を開催し、自分自身のからだの現状を知ってもらうことで、多くの参加者の健康意識を高めることにつながった。今年度は夏期の継続的な暑さや約1ヶ月半の老人休養施設のお風呂利用中止などの影響もあり、若干利用者数が減少したものの、温水プール:122,220人、老人休養施設:30,988人であり、ほぼ前年度の水準を維持することができた。				
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) 収入について、平成29年度の決算額と比較すると、約30万円の減額となっているが、概ね計画通りの収入を確保している。また、平成30年度予算と比較すると、収入全体で、4.2%増の約4百万円で予算を上回る結果となった。支出については、平成29年度の決算額と比較すると、約190万円の増額、平成30年度予算と比較すると、支出全体で約15%少ない約8,403万円であった。施設老朽化に伴い年間通じて修繕費が多かったものの、備品・消耗品も管理見直しや支出優先順位をつけたことで、費用削減を図るなど、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>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>また、的確な監視・指導体制により、プール内安全管理の徹底はもとより、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。2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毎朝、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>「コンプライアンス研修」と併せてテストを実施することで、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徹底した管理を行っている。</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>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積み分けに加え、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。危険箇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	71.2	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30年度は指定管理業務5年目にあたり、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。

夏期の継続的な暑さにより、昨年度と比較すると利用者数が若干減少したものの、水泳教室等の参加者は、概ね計画通りの参加者数であった。また、利用者からの要望に基づき導入したOKSS(オアシスキッズセイフティシステム)の定着により、利用者の申込負担の軽減につながったことに加え、安全・安心な管理運営が図られている。老人休養施設については、設備故障によりお風呂の中止などがあったが、利用者への影響を最小限にするよう設備の維持管理に努めた。また、各種イベントを開催することなどにより、一日平均の利用者数は、昨年度と同等の水準となっている。

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

第4期一年目ということで、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。

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

	H30年度	H29年度	H28年度	H27年度	H26年度
温水プール	341 日	341 日	343 日	345 日	337 日
(1日当たり利用者)	358 人	364 人	371 人	354 人	336 人
老人休養施設	341 日	341 日	343 日	345 日	337 日
(1日当たり利用者)	91 人	110 人	108 人	98 人	112 人
1日当たり利用者合計	432 人	474 人	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)

	H30年度	H29年度	前年度増減	H28年度 (参考)
温水プール	122,220	123,985	▲1,765	127,119
老人休養施設※	30,988	37,659	▲6,671	37,132
合計	153,208	161,644	▲8,436	164,251

※設備故障により、約1ヶ月半のお風呂利用停止

堤根余熱利用市民施設収支決算 (単位：円)

		H30年度予算	H30年度決算	H29年度決算	前年度 増減額	増減率(%)	H28年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	98,140,399	102,557,265	102,808,524	▲251,259	0%	102,802,276
	指定管理料収入	56,311,324	56,311,324	56,311,324	0	0%	58,422,000
	利用料金収入	22,302,320	25,037,538	25,405,365	▲367,827	▲1%	23,445,156
	その他収入	19,526,755	21,208,403	21,091,835	116,568	1%	20,935,120
	②自主事業収入	515,160	194,984	222,809	▲27,825	▲12%	628,804
	合計 ①+②	98,655,559	102,752,249	103,031,333	▲279,084	0%	103,431,080
支出	③事業活動支出	98,140,399	83,861,643	81,952,862	1,908,781	2%	92,792,479
	④自主事業支出	349,844	168,372	164,184	4,189	3%	365,079
	合計 ③+④	98,490,243	84,030,015	82,117,046	1,912,969	2%	93,157,558
収支差額		165,316	18,722,234	20,914,287	▲2,192,053	▲10%	10,273,522