

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3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道玄坂1丁目10番8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3年度総利用者数 83,421名(前年度比9,630名増) 【内訳】・温水プール 83,421名 ・老人休養施設 0名(新型コロナウイルス感染拡大防止のため340日休館) ※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 90,976,000円 【内訳】・指定管理料43,602,000円 ・利用料金収入25,657,000円 ・スポーツ教養事業収入16,636,000円・その他収入5,081,000円 (2)決算額 79,926,205円 【内訳】・指定管理料43,602,000円 ・利用料金収入14,843,850円 ・スポーツ教養事業収入9,427,208円・その他収入3,035,674円 ・補償金8,824,015円 ・雇用調整助成金193,458円 2 支出 (1)予算額 90,976,000円 (2)決算額 85,124,482円 ※詳細は「堤根余熱利用市民施設別紙資料」参照 3 自主事業 (1)収入 【予算】218,000円 【決算】954,154円 (2)支出 【予算】120,000円 【決算】161,526円
サービス向上の取組	第4期指定管理業務の3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、公式ホームページや親子の遊び場情報配信(いこーよ)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。また、一部時間帯の予約制を導入したことや館内でも予約ができるようiPadを施設に配備し、高齢者でも簡単に予約ができるようマニュアルの作成やスタッフが直接申込方法を教えるなど、利用者により寄り添った対応をしたほか、新型コロナウイルス感染症拡大状況を踏まえながら、感染防止と利用制限の緩和等のサービス向上のバランスを取りながら取組を進めた。

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、高齢者等に対しては積極的に働きかけて紙で配布を行ったり、今年度初めてWEBアンケート機能を導入したことにより、ネット利用を普段からしている人が回答しやすい環境が整備された効果もあり回答件数が213件(前年156件)であった。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、今年度は「職員の接遇」についての項目をピックアップし、接客に満足している回答が95.4%を占めており満足度が高いことが伺える。特にコロナ対策では、利用制限、予約制、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、一般利用者に安全・安心に利用してもらえよう運営体制を構築することができたことにより、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」という結果を多数得られている。					

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	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3年度予算の約9千百万円に対し、約11%低い約7千9百万円であった。施設休館はなかったものの、利用者制限を設けたことにより、施設利用人数は平成31年度と比較して約45%減少しているが、令和2年度と比較して約13%増加している。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者制限を行ったことなどに伴い、約882万円補償した。また、雇用調整助成金として国から約19万円助成された。</p> <p>支出については、令和3年度の予算の約9千2百万円に対し、決算額8千5百万円であり、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用制限による時短営業による光熱水費の抑制など支出の減少を踏まえた執行状況となっている。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440万円収入が支出を下回った。</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>●プール運営でのサービス提供及びサービス向上 大きな混乱が生じることなく円滑に運営が行われた。日々変わる新型コロナウイルスの感染状況による社会状況に対し、制限緩和策の実施を行うとともに利用者への利用案内の見直しや、子どもや外国人の方でも見やすくするためイラストを活用した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。 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継続実施した。予約制導入など営業体制が変更となる際には、ホームページ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寄り添うよう努めた。特に高齢者対応には引き続き注力し、スマートフォンからの予約申込では、マニュアル作成やスタッフが直接申込方法を教えることだけでなく、館内で予約できるよう、端末(iPad)を独自に設置した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により、感染対策の徹底(感染報告者0名)と利用者へのサービス向上を両立できた。</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、小学校低学年以下の利用者については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>●水泳教室でのサービス提供及びサービス向上 水泳教室については、感染状況に応じ感染対策の措置や定員数を抑制しながらも、子ども向けの教室はオミクロン株が流行した1月以降を除いて定員の90%以上、夏短期教室については100%の参加者となっている。保護者からも感染対策がしっかりとされており安心して水泳教室に通わせたいという意見もいただいている。</p> <p>●利用者の意見・要望への対応 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と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。その例として、ドライヤーの使用を制限していたことに対する利用再開の要望に対し、密にならないドライヤーブースを設置することにより、改善を図った。また、プールでの利用者同士での接触によるトラブルについても、監視員による監視の徹底や、監視員と施設責任者が速やかに情報共有を行いながら施設責任者が双方に丁寧な説明を行ったことでスムーズな課題解決及び利用者の不安解消につなげた。 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			
	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	8	3	4.8
	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			
	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	2	3	1.2
	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） 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。	5	4	4
	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	3	2.4
	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	3	1.2
<p>（評価の理由） 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か月に一度の「BLS研修」の継続実施や、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。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「長時間滞在」を防ぐために予約制を継続導入するとともに、夏季には令和2年度に把握した課題を改善したことにより、入館待ちの短縮を行い熱中症も予防することができた。 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。 コンプライアンスにも注力し、社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。 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） 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るとともに、施設維持項目の優先順位を整理することによって、開業後40年近く経つ施設ながらも、臨時休館をすることなく開館をした。 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	67.2	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3年度は指定管理業務3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。
コロナ禍でも利用者が安全・安心に施設利用できるように「利用制限」の設定、利用者導線の確保や予約制を継続実施したことにより、適正な管理運営が図られている。
全体的に安定した施設管理運営を行い、感染状況を踏まえた利用人数の緩和など、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、利用者制限に伴う事前予約制の告知については、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4年目最終年度ということで、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、継続して利用者へ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3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度
温水プール	340日	256日	311日	341日
(1日当たり利用者)	245人	288人	348人	358人
老人休養施設	0日	0日	311日	341日
(1日当たり利用者)	0人	0人	94人	91人
1日当たり利用者合計	245人	288人	442人	449人

※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い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3年度	令和2年度	前年度増減	令和元年度 (参考)	H30年度 (参考)
温水プール	83,421	73,791	+9,630	108,176	122,220
老人休養施設	0	0	0	29,141	30,988
合計	83,421	73,791	+9,630	137,317	153,208

堤根余熱利用市民施設収支決算

(単位：円)

		R3年度 予算	R3年度 決算	R2年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R元年度 決算(参考)	H30年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	90,976,000	79,926,205	78,384,786	1,541,419	2%	87,362,287	102,557,265
	指定管理料収入	43,602,000	43,602,000	43,121,000	481,000	1%	42,205,784	56,311,324
	利用料金収入	25,657,000	14,843,850	13,166,594	1,677,256	13%	22,956,565	25,037,538
	スポーツ・教養 事業収入	16,636,000	9,427,208	6,463,598	2,963,610	46%	15,115,208	15,937,795
	その他収入	5,081,000	3,035,674	2,839,957	195,717	7%	4,724,723	5,270,608
	補償金	—	8,824,015	8,339,031	484,984	6%	2,360,007	—
	助成金	—	193,458	4,454,606	▲4,369,409	▲56%	—	—
	合計 ①	90,976,000	79,926,205	78,384,786	1,541,419	2%	87,362,287	102,557,265
支出	②事業活動支出	90,976,000	85,124,482	81,487,680	3,636,802	4%	85,813,985	83,861,643
	合計 ②	90,976,000	85,124,482	81,487,680	3,636,802	4%	85,813,985	83,861,643
収支差額(①-②)		0	▲5,198,277	▲3,102,894	▲2,095,383	▲67%	1,548,302	18,695,622

	R3年度 予算	R3年度 決算	R2年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R元年度決算 (参考)	H30年度決算 (参考)
自主事業収入	218,000	954,154	662,871	291,483	44%	94,624	194,984
自主事業支出	120,000	161,526	110,630	50,896	46%	43,008	168,372
収支差額	98,000	792,628	552,241	240,587	44%	51,616	26,612