

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4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 山岸 通庸 ・構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役社長 木村 昌平	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4年度総利用者数 91,322名(前年度比7,901名増) 【内訳】・温水プール 85,032名 ・老人休養施設 6,290名(5月15日まで新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館し、5月16日以降は大広間等は休館しお風呂のみ再開) 令和4年6月25日(土)について、余熱供給を行う隣接する堤根処理センターのボイラー不具合により臨時休館をした。また、隣接する堤根処理センターの建て替えに伴い、本施設も再整備による長期休館をするため、3月19日まで営業をした。 ※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 85,608,000円 【内訳】・指定管理料40,122,000円 ・利用料金収入24,362,000円 ・スポーツ教養事業収入15,135,000円 ・その他収入5,989,000円 (2)決算額 76,905,515円 【内訳】・指定管理料41,948,737円 ・利用料金収入15,951,930円 ・スポーツ教養事業収入12,558,197円 ・その他収入3,719,375円 ・補償金2,727,276円 2 支出 (1)予算額 85,608,000円 (2)決算額 91,079,965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】784,038円 (2)支出 【予算】117,000円 【決算】130,896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期指定管理業務の最終年度として、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た。 ・施設の老朽化が進み、設備の維持関係で迅速な対応が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ながら対応した。 ・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の活用を力を入れたほか、近隣小中学校にチラシの配布をす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施設にiPadを配備し、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、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。 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) ●利用者満足度 ・利用者アンケートの回収数について、令和3年度は紙配布とWeb回答の併用をしていたが、施設の利用者が紙での回答がしやすいことを把握し、令和4年度は紙での配布を行った結果、回答件数が213件(前年213件)だった。 ・令和4年度末で再整備による長期休館をするため、本市とアンケート項目について協議し、新たな施設にあったらいいと思う機能などを質問項目として設け、本市と共有するとともに、他の質問項目においてやってほしいイベントや物販について、年度内に対応できるものは対応をし、利用者サービスの向上を図った。 ●事業成果 ・プール運営においては、新型コロナウイルスの影響が段階的に緩和傾向にあったが、施設規模の関係で縮小しながらの事業実施となった。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るように運営体制を構築することができたことにより、利用者アンケートにおいてはコロナ対策に対する評価は96.7%と高かった。					

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	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>●支出について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支出については、令和4年度の予算の約8千5百万円に対し、決算額9千1百万円であり、当初は2月28日までの営業予定を3月19日まで延長したことによる人件費及び維持・保守管理費の増により決算額が予算額を上回った。</li> <li>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の残業縮減による社員人件費を削減することができた。</li> </ul> <p>●収入について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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8千5百60万円に対し、約10%低い約7千6百90万円であった。</li> <li>当初は令和5年2月28日までの営業予定だったが、堤根処理センターが橋処理センター竣工遅れに伴い稼働を延長したため、それに合わせて本市と指定管理者との協議により3月19日まで営業を延長し、その分の指定管理料及び利用料収入があった。</li> <li>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36%減少しているが、令和3年度と比較して約5%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272万円補償した。</li> <li>年間収支としては、約1,417万円収入が支出を下回った。</li> </ul> <p>●適切な金銭管理・会計手続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>金銭取扱者のもと、毎日の売上金確認と金庫内保管を徹底し、処理においても複数人でのチェック体制をとり、金銭管理を行った。</li> </ul>					
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	3	3
		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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大きな混乱が生じることなく円滑に運営が行われた。日々変化す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」取組を実施した。</li> <li>コロナ禍で利用者が安全安心に施設利用できるよう、「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。</li> <li>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。このような運営体制を確保したことにより、感染対策の徹底と利用者へのサービス向上を両立できた。</li> <li>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た。</li> </ul> <p>●水泳教室でのサービス提供及びサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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の新型コロナウイルスが流行した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%の参加者だった。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た。</li> </ul> <p>●自主事業におけるサービス提供及びサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通年行っているサブプリメント等の販売以外に、敷地を活用した小学生向けの「かけっこ教室」を開催し、6月は定員40名中40名、12月は定員16名中15名の参加があり、参加した小学生や保護者から好評だった。また、再整備に伴う休館にあたって、FINALイベントを開催し、縁日実施による地域の方々の来場促進を図ったほかフォトスポットの設置、プール内の壁への寄せ書きコーナーの設置等を行うことで、利用者の記憶や記録に残るサービスを提供した。</li> </ul> <p>●利用者の意見・要望への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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た。</li> <li>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た。</li> </ul>					

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	3	4.8
	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	3	1.2
	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) 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			
	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	4	3	2.4
	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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●適正な人員配置 <ul style="list-style-type: none"> <li>・プールの監視体制や別棟にある老人休養施設のスタッフ配置について、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た。</li> </ul> </li> <li>●連絡・連携体制、担当者のスキルアップ、安全・安心への取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。また、スタッフによる巡回警備や声かけを行うことで、防犯対策を行った。</li> <li>・また、利用者によるスタッフへの暴力事案があり、その際には川崎警察と連携し、トラブルの解決を図った。</li> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>●再委託管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。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た。</li> </ul> </li> <li>●コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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の意識を高めるとともに安全管理を第一とする意識共有を図った。</li> </ul> </li> <li>●環境負荷の軽減 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> </ul> </li> </ul>					
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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年経つ施設ながらも、施設不備による臨時休館をすることなく開館をした。</li> <li>・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。</li> <li>・危険箇所のチェックを巡回時に徹底することや、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。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	66.2	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4年度は指定管理業務の最終年度(第4期)であるため、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た。また、本施設については、令和4年度をもって再整備のため長期休館となり、現施設での運営について最終年度だった。指定管理者の発案により自主事業でFINALイベントを実施し、利用者への還元が図られた。

・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た。

・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。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・施設が令和5年3月19日を最終営業日として閉館したため、指導事項等はなし。(指定管理業務終了)

・施設については再整備後、令和11年度に閉館予定。

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4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
温水プール	330日	340日	256日	311日
(1日当たり利用者)	258人	245人	288人	348人
老人休養施設	237日	0日	0日	311日
(1日当たり利用者)	27人	0人	0人	94人
1日当たり利用者合計	285人	245人	288人	442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4年度	令和3年度	前年度増減	令和2年度 (参考)	令和元年度 (参考)
温水プール	85,032	83,421	+1,611	73,791	108,176
老人休養施設	6,290	0	+6,290	0	29,141
合計	91,322	83,421	+7,901	73,791	137,317

堤根余熱利用市民施設収支決算

(単位：円)

		R4年度 予算	R4年度 決算	R3年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R2年度 決算(参考)	R元年度 決算(参考)
収入	①事業活動収入	85,608,000	76,905,515	79,926,205	▲3,020,690	▲3.9%	78,384,786	87,362,287
	指定管理料収入	40,122,000	41,948,737	43,602,000	▲1,653,263	▲3.9%	43,121,000	42,205,784
	利用料金収入	24,362,000	15,951,930	14,843,850	1,108,080	6.9%	13,166,594	22,956,565
	スポーツ・教養 事業収入	15,135,000	12,558,197	9,427,208	3,130,989	24.9%	6,463,598	15,115,208
	その他収入	5,989,000	3,719,375	3,035,674	683,701	18.4%	2,839,957	4,724,723
	補償金	—	2,727,276	8,824,015	▲6,096,739	▲223.6%	8,339,031	2,360,007
	助成金	—	—	193,458	▲193,458	0.00%	4,454,606	—
	合計 ①	<b>85,608,000</b>	<b>76,905,515</b>	<b>79,926,205</b>	<b>▲3,020,690</b>	<b>▲3.9%</b>	<b>78,384,786</b>	<b>87,362,287</b>
支出	②事業活動支出	85,608,000	91,079,965	85,124,482	5,955,483	6.5%	81,487,680	85,813,985
	合計 ②	<b>85,608,000</b>	<b>91,079,965</b>	<b>85,124,482</b>	5,955,483	6.5%	<b>81,487,680</b>	<b>85,813,985</b>
収支差額(①-②)		<b>0</b>	<b>▲14,174,450</b>	<b>▲5,198,277</b>	<b>▲8,976,173</b>	<b>▲63.3%</b>	<b>▲3,102,894</b>	<b>1,548,302</b>

	R4年度 予算	R4年度 決算	R3年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R2年度決算 (参考)	R元年度決算 (参考)
自主事業収入	218,000	784,038	954,154	▲170,116	▲21.7%	662,871	94,624
自主事業支出	117,000	130,896	161,526	▲30,630	▲23.4%	110,630	43,008
収支差額	101,000	653,142	792,628	▲139,486	▲21.4%	552,241	51,616