

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29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29年度総利用者数 161,644名 (前年度比2,607名減) 【内訳】・温水プール 123,985名 ・老人休養施設 37,659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 97,560,745円 【内訳】・指定管理料56,311,323円 ・利用料金収入23,420,862円 ・その他収入17,313,400円 ・自主事業収入515,160円 (2)決算額 103,031,333円 【内訳】・指定管理料56,311,324円 ・利用料金収入25,405,365円 ・その他収入21,091,835円 ・自主事業収入222,809円 2 支出 (1)予算額 97,395,430円 【内訳】・事業活動97,045,586円 ・自主事業349,844円 (2)決算額 82,117,046円 【内訳】・事業活動81,952,862円 ・自主事業164,184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4年目に入り、新たに水泳講座申込に係るシステムを指定管理者自らが導入することで、申込受付が簡素化され、申込の負担軽減につながった。また本システムにより、受講者のチェックイン・アウト時に保護者へメールが配信される。これらの機能が利用者の満足度の向上につながり、結果として対前年度比で各種講座受講者数の増加につながったと推測される。また、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も継続して実施されている。

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	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) プール施設内の「お客様の声」BOX設置に加え、老人休養施設にBOXを設置することで、幅広い意見を収集している。利用者アンケートの回答数は145件となり、前年度の303件から減少したものの、個別の利用者との対話を中心に多くの利用者からの意見集約を行った。また、アンケートの結果では、職員の接遇について多くの利用者が満足するものとなり、利用者満足度の高さが伺える結果となった。 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、老人休養施設においては、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。今年度は夏期の天候不順などの影響もあり、若干利用者数が減少したものの、温水プール:123,983人、老人休養施設:37,659人となり、ほぼ前年度の水準を維持している。					
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。 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか	6	3	3.6	
(評価の理由) 指定管理業務に係る収入については、年間を通じて水泳教室等の参加者数が当初計画以上となり、平成29年度予算に対し、26.6%増の約1,600万円となっており、平成28年度の決算額と比較しても2百万円以上の増額となっている。これは平成27年度から同様の傾向であり、3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りながらも、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、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					
(評価の理由) 業務担当マルチ化として監視員及び受付スタッフ等複数職能を生かした人員配置を実施。プール内安全監視は基より、施設内外巡回を強化し、体調不良者や利用方法不明者の対応と施設不具合箇所の早期発見を行っている。また、日祝に限定して、幼児プールにおいて、「遊具(カラーボール、水用おもちゃ)」の増設サービスの利用促進を行い、幼児プールの活性化を図っている。アンケートに留まらず、利用者満足度の向上のために日々利用者の声に耳を傾けたことで、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施設運営を行っている。今年度は近年増加傾向の外国人利用者向けに利用案内を増やすなどの取り組みも行われている。メールでの意見・要望の受付も行き、原則48時間以内に回答を行う基本方針のもと、必要に応じて館内に回答を掲示することで、利用者にもきめ細やかな対応を行っている。					
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	
(評価の理由) 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。レッスン参加者に対して、プールサイドでの水分補給を啓蒙し実施するほか、運動前や休憩時間中のストレッチ等も啓蒙した事で、利用者の安全確保を図っている。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。新規採用者には「特別研修」を始めとする各種研修を実施し、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。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。					
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			
(評価の理由) 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、情報共有を徹底して行っている。清掃に関する講習を実施し、清掃スタッフのスキルチェックを3か月に1度行うなど清掃スキルの維持・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適年を通じて行うなど、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。日中は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。備品の整理を行い、市と適宜情報を共有し、円滑な運営に支障をきたすことのないよう適切な管理を行っている。					

#### 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29年度は、指定管理業務4年目に入り、利用者の目線に立った運営を行っている。夏期の天候不順等により、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予定参加者数を上回っている。また、利用者からの要望に基づき、新たにOKSS(オアシスキッズセイフティシステム)の導入により水泳教室の申込受付が簡易的に行えるようになり利用者の申込負担の軽減につながった他、同システムにより講座参加時に保護者へメールが送付されることから安全・安心につながり、利用者の満足度は向上していると推測される。老人休養施設については、各種イベントを開催することなどにより、昨年度と同等の利用が図られている。

施設全体において安定した管理運営を行い、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

新規システムの導入や施設的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につながっており、今後も利用者の声を聞きながら、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

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

	H29年度	H28年度	前年度増減	H27年度 (参考)
温水プール	123,985	127,119	△ 3,134	122,073
老人休養施設	37,659	37,132	527	33,712
合計	161,644	164,251	△ 2,607	155,785

堤根余熱利用市民施設収支決算 (単位：円)

		H29年度予算	H29年度決算	H28年度決算	前年度 増減額	増減率(%)	H27年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	97,045,585	102,808,524	102,802,276	6,248	0.0%	97,892,551
	指定管理料収入	56,311,323	56,311,324	58,422,000	△ 2,110,676	△3.7%	57,091,992
	利用料金収入	23,420,862	25,405,365	23,445,156	1,960,209	7.7%	22,117,540
	その他収入	17,313,400	21,091,835	20,935,120	156,715	0.7%	18,683,019
	②自主事業収入	515,160	222,809	628,804	△ 405,995	△182.2%	279,205
	合計 ①+②	97,560,745	103,031,333	103,431,080	△ 399,747	△0.4%	98,171,756
支出	③事業活動支出	97,045,586	81,952,862	92,792,479	△ 10,839,617	△13.2%	86,522,699
	④自主事業支出	349,844	164,184	365,079	△ 200,895	△122.4%	136,171
	合計 ③+④	97,395,430	82,117,046	93,157,558	△ 11,040,512	△13.4%	86,658,870
収支差額		165,315	20,914,287	10,273,522	10,640,765	50.9%	11,512,886