

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	令和元年度
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	令和元年度総利用者数 137,317名(前年度比15,891名減) 【内訳】・温水プール 108,176名 ・老人介護施設 29,141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 90,225,000円 【内訳】・指定管理料42,206,000円 ・利用料金収入25,707,000円 ・スポーツ教養事業収入15,813,000円・その他収入6,229,000円・自主事業収入235,000円 (2)決算額 87,456,911円 【内訳】・指定管理料42,205,784円 ・利用料金収入22,956,565円 ・スポーツ教養事業収入15,115,208円・その他収入4,724,723円 ・補償金2,360,007円 ・自主事業収入94,624円 2 支出 (1)予算額 90,126,000円 【内訳】・事業活動89,990,000円 ・自主事業136,000円 (2)決算額 85,856,993円 【内訳】・事業活動85,813,985円 ・自主事業43,008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期指定管理業務の初年度であるが、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293件(前年度260件)と増加した。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、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、有料事業において、キッズ・成人の泳力向上ニーズがあることから多く開催することで、好評を得ることができた。また、無料事業では、あらゆる世代でも参加しやすいイベントを開催した。その中でも「108本イベント(14日間で25mを泳ぐ・歩くを108本実施する)」では、目標があるとモチベーションが上がるなど、利用者からは好評だった。					
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	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) 収入については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、平成31年度予算の約9千万円に対し、約3%低い8千7百万円であった。さらに、3月3日から施設を休館したことで、利用者人数は昨年度と比較して10%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、3月3日から休館していたことに伴い、約236万円補償した。 支出については、平成31年度の予算の9千万円に対し、決算額8千5百万円であり、概ね計画通りの執行となっている。新型コロナウイルスに伴う施設休館より、主にアルバイトに関する人件費の減少や、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。OKSS(オアシスキッズセーフティシステム)にてアンケートを実施することで、高い回答率(90%以上)を得ることができた。</p> <p>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。

令和元年度は指定管理業務1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。

利用者からの要望に基づき導入したOKSS(オアシスキッズセーフティシステム)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。

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、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2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、施設の開館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

	令和元年度	H30年度
温水プール	311 日	341 日
(1日当たり利用者)	348 人	358 人
老人休養施設	311 日	341 日
(1日当たり利用者)	94 人	91 人
1日当たり利用者合計	442 人	449 人

堤根余熱利用市民施設利用者実績 利用人数

(単位：人)

	令和元年度	H30年度	前年度増減	H29年度 (参考)
温水プール	108,176	122,220	▲14,044	123,985
老人休養施設	29,141	30,988	▲1,847	37,659
合計	137,317	153,208	▲15,891	161,644

堤根余熱利用市民施設収支決算

(単位：円)

		令和元年度 予算	令和元年度 決算	H30年度決算	前年度 増減額	増減率(%)	H29年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	89,990,000	87,362,287	102,557,265	▲15,194,978	▲15%	102,808,524
	指定管理料収入	42,206,000	42,205,784	56,311,324	▲14,105,540	▲25%	56,311,324
	利用料金収入	25,707,000	22,956,565	25,037,538	▲2,080,973	▲8%	25,405,365
	スポーツ・教養事業収入	15,813,000	15,115,208	15,937,795	▲822,587	▲5%	15,580,315
	その他収入	6,229,000	4,724,723	5,270,608	▲537,652	▲10%	5,492,021
	補償金		2,360,007		2,360,007		
	②自主事業収入	235,000	94,624	194,984	▲100,363	▲51%	222,809
合計 ①+②	90,225,000	87,456,911	102,752,249	▲15,295,338	▲15%	103,031,333	
支出	③事業活動支出	89,990,000	85,813,985	83,861,643	1,952,342	2%	81,952,862
	④自主事業支出	136,000	43,008	168,372	▲125,364	▲74%	164,184
	合計 ③+④	90,126,000	85,856,993	84,030,015	1,826,978	2%	82,117,046
収支差額		99,000	1,599,918	18,722,234	▲19,314,369	▲8%	10,273,522