

# 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和4年7月11日

評価者：環境局民間活用事業者選定評価委員会

## 1. 業務概要

施設名	川崎市堤根余熱利用市民施設
指定期間	平成31年4月1日～令和5年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>温水プール、老人休養施設の施設運営</li> <li>水泳教室等の開催</li> <li>施設、設備の維持管理</li> </ul>
指定管理者	東急スポーツオアシス・東急コミュニティー共同事業体 <ul style="list-style-type: none"> <li>所在地 東京都渋谷区道玄坂1丁目10番8号</li> <li>代表者 株式会社東急スポーツオアシス 代表取締役社長 栗辻 稔泰 電話：03-5413-6498</li> </ul>
所管課	環境局生活環境部減量推進課（内線：31441）

## 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	施設運営、利用者の安全監視・指導、教室等の開催、物品等の市民サービスの提供について、仕様に基づき適正に業務が行われた。また、第4期期間中、新型コロナウイルス感染拡大による利用制限がある中、利用者サービスの向上のため、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、利用者に寄り添う対応を実施している。水泳教室についてはまん延防止措置等重点措置等の感染状況に応じて実施時間や募集定員数などのプログラムの再構築を都度実施しており、利用者が安心して参加できる質の高いサービスを提供している。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	市民の健康の増進と文化の振興を図り、もってその福祉の向上に寄与するという事業目的を達成するため、温水プールや老人休養施設等の施設運営が適切に行われた。 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い休館する期間もあったが、運営に当たっては、利用制限や予約制を導入し、感染状況や「お客様の声」BOX、利用者の意見を踏まえながら利用促進及び利用者の安全安心に向けた取り組みを行っている。 また、収支計画についてもコスト縮減の取組のほか、リスク分担に基づく協議により課題解決を図りながら当初の事業目的を達成している。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	温水プールについては「プール救助訓練」、「緊急時の初動」、「大災害時の対応」といった各種安全管理に係る研修について実施したほか、指定管理者が社内で保有する「事件・事故管理」データベースを活用し、事故事例とその解決策を得ることができた。実際に老人休養施設での救急事案についても、体調不良を起こした利用者の様子を施設スタッフが観察し、救急隊を呼び引き継ぐなど、温水プール、老人休養施設等での安全監視・指導業務について、適切に行われた。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止のための取組についても、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため「社会体育施設の再開に向けた感染拡大予防ガイドライン」や日本フィットネス産業協会のガイドライン等を参考に感染予防を行い、予約制や利用制限の他にもロッカーの密対策としての入退場時間の分散や更衣室外へのドライヤーブースの設置など、対策が図られた。

4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>利用者アンケートや新型コロナウイルス感染状況による社会変化を踏まえたよりよい運営方法を検討し、更なるサービス向上を図っていく。</p> <p>温水プールについては、感染予防のため利用人数制限がかかっているが、土日の利用状況に比べて平日の利用が多くないため、平日により多くの利用者に来館してもらえるための、改善策を検討する必要がある。</p>
---	--------------------------------	---

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<p>所管課において、年度毎、月毎、四半期毎の事業報告書等によるモニタリングのほか、適宜、管理運営事業の実施状況調査（現地ヒアリング等を含む）を行った。</p> <p>また、管理運営事業の実施に際しての指定管理者からの相談やそれに対する指導、問題発生時の対応、その他、施設の適正な管理運営に必要な調整・協議を実施した。</p>
2	制度活用による効果はあったか。	<p>○利用者について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度導入前（平成 17 年度）148,624 人</li> <li>・指定管理者制度導入後</li> </ul> <p>第 1 期（平成 18～20 年度平均値）144,529 人  第 2 期（平成 21～25 年度平均値）138,571 人  第 3 期（平成 26～30 年度平均値）157,161 人  第 4 期（令和元～3 年度平均値） 98,176 人</p> <p>第 3 期の利用者数は 1 年あたり 8,537 人増加していたが、第 4 期の利用者数は令和元年度中より、新型コロナウイルス感染拡大による施設休館や利用者制限の影響があり、第 4 期の平均利用者数は大幅に減少している。</p> <p>○市民サービス向上の取組について</p> <p>第 4 期期間中の取組として、25m プールだけでなく幼児用プールの利用が増えるよう遊具を配備したり、SNS を活用した情報発信など利用者のニーズをくみ取った工夫を行うことによってサービス向上が図られた。また、第 4 期期間中のほとんどが新型コロナウイルス感染拡大防止のための対応が必要となったが、各種ガイドラインを参考にしたほか、「お客様の声 BOX」などで利用者の声を聞き、利用制限の段階的緩和など、よりよいサービス提供と感染拡大防止策のバランスを取りながら取組を進めた。</p>
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止と利用者サービス向上のための取組を、利用者からの要望等を踏まえながら、水泳教室の実施方法の再構築等、制度活用による効果があった。</p> <p>温水プールと老人休養施設の機能のみであり、夏季に比べると冬季の施設利用者が少なくなるため、冬季にもより多くの市民に施設利用をしてもらえるような施設運営方法を検討していく必要がある。</p>
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>本施設では、水泳教室や健康づくりに関する事業や地域コミュニティ育成の場としての活用など、多様な取組が可能である。多様化する市民ニーズを捉えながら、事業を改善していくためには、事業運営手法やコストの縮減について一定のノウハウを有する民間活力を引き続き利用していくことが市民サービスの向上に寄与することから、引き続き指定管理者制度を活用することが最も望ましいと考えられる。</p>

#### 4. 今後の事業運営方針について

指定管理者制度の導入により、利用者サービスの向上のため、一部時間帯の予約制を導入や水泳教室プログラムの再構築を行った。そのことにより施設に係る安全・安心の面においても、適正な運営がなされている。

今後も引き続き利用者ニーズを的確に把握し、運営に反映するとともに、更なるサービス向上を図り、かつ市の財政負担の軽減を図っていくためには、指定管理者による管理運営を実施していくことが望ましい。

また、余熱の供給元である堤根処理センターが建替えのため稼働を停止し余熱の供給ができない状況となるため、令和4年度末で堤根余熱利用市民施設は休館となることから、今後の整備内容や運営方法について検討を踏まえながら運営再開の準備を進めていく。