

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	川崎市入江崎余熱利用プール	評価対象年度	平成31年度
事業者名	・事業者名 東急スポーツオアシス・東急コミュニケーションズ共同事業体 ・代表企業 事業者名:株式会社 東急スポーツオアシス 代表者名:代表取締役 平塚 秀昭 所在地:東京都渋谷区道玄坂1-21-2 ・構成企業 事業者名:株式会社 東急コミュニケーションズ 代表者名:代表取締役 雜賀 克英 所在地:東京都世田谷区用賀4-10-1	評価者	サービス推進課長
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	所管課	上下水道局サービス推進部サービス推進課

2. 事業実績

利用実績	(単位:人)						
		H27	H28	H29	H30	H31	前年度比
	一般入場者	40,246	42,616	40,116	37,941	33,834	△ 4,107
	水泳教室参加者	30,138	32,041	32,135	28,052	29,405	1,353
入場者数合計	70,384	74,657	72,251	65,993	63,239	△ 2,754	
【長期休館】							
年度 日数							
平成30年度 42日間(施設の補修工事、エレベーター更新工事 2月4日～3月15日)							
平成31年度 66日間(施設の補修工事等 2月3日～2月29日、新型コロナウイルス感染症の影響 3月3日～3月31日)							
収支実績	(単位:円)						
	『市収入』	H27	H28	H29	H30	H31	前年度比
	一般使用料収入	11,750,250	11,815,320	11,258,910	10,902,150	9,441,900	△ 1,460,250
	回数券売上収入	3,365,000	3,828,630	3,496,950	3,394,800	3,181,320	△ 213,480
	水泳教室受講料	43,910,360	45,889,720	46,050,560	39,481,000	39,736,390	255,390
	付帯の業務収入	0	0	0	0	0	0
収入合計		59,025,610	61,533,670	60,806,420	53,777,950	52,359,610	△ 1,418,340
収支実績	(単位:円)						
	『市支出』	H27	H28	H29	H30	H31	前年度比
	管理委託料	98,086,396	99,130,265	101,796,916	102,331,444	102,260,471	△ 70,973
	入退場管理システム賃借料	410,304	410,304	410,304	205,152	0	△ 205,152
	産業廃棄物処理費	0	0	0	0	82,500	82,500
	コインロッカー等購入費	0	0	1,012,824	930,204	630,382	△ 299,822
支出合計		98,496,700	99,540,569	103,220,044	103,466,800	102,973,353	△ 493,447
サービス向上の取組		・サービス向上の取組としては、ワンポイントクリニック、アクアピクス、水中ウォーキングの無料レッスンを実施している。 ・自主事業としては、泳力検定会(バッヂテスト)、体組成測定会等を実施し、利用者のモチベーション向上に努めている。					

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			10		6		
	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	5	3	3		
		利用者満足度は向上しているか					
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか					
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	5	3	3		
		当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由)							
・利用者アンケート調査について、新型コロナウイルス感染症の影響による休館で止む無く実施できなかったが、前年度評価委員会の指摘を踏まえ利用者アンケートの設問を見直しの上、年間を通じた取り組みについて、利用者の声がより正確に反映できるように、年度最終月である3月に向けて準備していた事情を考慮した。 ・利用者の目的や目標を考慮した無料水泳教室を開催することで、プールは水泳に加えてウォーキングやダンスもできる多目的な運動施設であることを周知し、利用者満足度を高めることにつながった。 ・体組成測定会や姿勢改善イベントを実施し、自分自身の健康状態を知ってもらうことで、参加者の健康意識を高めることにつながった。 ・代表企業オリジナルサプリメントの販売を行い、健康意識の向上とともに好評を得た。 ・お客様の声の設置することで利用者の声を日々取り上げ、要望事項・軽易な修繕については、即時対応している。 ・概ね計画どおり事業運営が行われている。							

収支計画・実績			25		16			
	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			
		支出に見合う効果は得られているか						
		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	10	3	6			
		収入増加のための具体的な取組が為されているか						
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	4	4			
		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)								
<ul style="list-style-type: none"> 経費全般について、電気料金は冷暖房に関する利用者からの要望のため空調に係る電力量が増大し、水道料金は前年度3月中旬のプール槽貯水等により使用量が増大したが、可能な範囲で管理運営業務を効率的に実施している。 水泳教室は、週一コースから週二コースに変更されるお客様が多く、水泳教室利用者数は、前年度に比べて参加者数約1,350人、収入約25万円増加した。 夏季の天候不順、新型コロナウイルスの影響による約1か月間の休館に伴い、収入が減少した。 市への納付事務については、適正な会計処理が行われ、収入年度の区分切り分けも適切に行われている。 新型コロナウイルス感染症の影響による休館で水泳教室が中止し、それに伴う水泳教室使用料の還付件数が640件発生した。還付手続きに必要なお客さまへの連絡、郵送作業及び必要書類・情報の収集を適切に行つた。これにより、局が迅速に還付事務を進めることができるようになった。 								
サービス向上及び業務改善			25		21			
	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	15	4	12			
		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	利用者数を増やすため、近隣施設との連携及び水泳以外のサービスを充実する取組は為されたか	5	4	4			
		実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか						
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、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	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか						
		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	5	5			
		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)						
	(評価の理由)							
<ul style="list-style-type: none"> 館内へのバラリーピック等障がい者スポーツ紹介コーナーを設置することで、施設の目的である福祉の向上に努めた。 入江崎祭りを実施し、当日200人以上の方々に参加していただき、プールの魅力拡大、知名度向上及び利用者の増加に努めた。 親子で楽しめるプラネタリウム工作イベントを行い、プールの魅力拡大、知名度向上及び利用者の増加に努めた。 近隣施設のヨネッティー堤根やヨネッティー王禅寺と合同飛び込み練習会の実施、ヨネッティー堤根と合同イベントでの泳力検定会とペアリレー実施によりサービスの充実に努めた。 スタッフブログの更新やインスタグラムへの投稿を通して、プールの魅力を発信し知名度向上に努めた。 水泳教室について、スマホアプリを活用し、保護者の方へお子さんの入退場記録の送信やその他様々な情報の配信を行った。 水泳教室の送迎バスについては、スマホアプリにて停留所の到着時刻がわかるようになっており、待ち時間を少なくするよう努めた。 館内装飾は季節やイベント毎に変えられており、イベント毎に塗り絵や折り紙を設置し、サービスの向上に努めた。 利用者がプールを快適に利用できるよう利用者のニーズに応えタオル置きを購入し、サービス向上に努めた。 水泳教室について、利用者ニーズに対応するため、プログラムの開催日時や内容の変更を行つた。 利用者からの意見等に対しては、利用者と直接会話することで真意をくみ取るなど、きめ細やかな対応を心掛けている。 利用者からの要望に対しては、原則48時間以内の回答を行つたうえで、スタッフ間での情報共有を徹底している。判断が難しい案件に対しては、所管課と適宜連携、情報共有を行うなど適切な対応をとっている。 								

組織管理体制		25		19
	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	10	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			
	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	5	5	5
	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、定期的に情報交換等を行っているか			
	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	5	3	3
	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			
	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	5	3	3
	環境負荷の軽減 環境に配慮した調達や事業が実施されているか			
(評価の理由) ・職員の中からヨネッティー堤根と入江崎余熱利用プールに双方で勤務できる職員を募り、人材を融通することで、人材の確保と採用活動費の削減に努めた。 ・休館日には必ず研修を実施し、スラッジセンターと合同消防訓練の実施など、事故から利用者を守るために取り組みを行っている。また、監視研修では指定管理者独自のスタッフクイズを作成し、スタッフ間での知識等をより深める工夫をしている。 ・多摩区登戸刺傷事件を受けて、館内の巡回の強化やスマホアプリによる保護者への注意喚起、バス運転手による乗車予定者の出欠確認の徹底など安全管理体制を強化した。 ・水泳教室の送迎バスが、交通ルールを遵守し運行していたところ、歩行者からの接触事故及び後続車からの追突事故が発生した。指定管理者が警察及び消防車への通報、接触者の救助、同乗の利用者への案内・誘導等の事故処理を迅速かつ適切に対応した。その後、苦情やトラブルは起きなかつた。 ・代表企業独自のポータル活用で他施設の事故等の共有をスタッフ全員に行うことにより、事故の再発防止に努めた。 ・大型台風到来時、利用者の安全第一と交通混乱の回避を考え臨時休館を行うとともに、事前に安全対策を講じることで、施設への被害を最小限に抑えるとともに、台風通過後、周到な事前準備により、翌日には通常どおりの営業再開をすることができた。 ・新型コロナの影響による休館をするにあたり、建物の閉鎖準備、利用者への館内掲示・ウェブサイト等による周知を迅速かつ適切に行った結果、苦情やトラブルは起きなかつた。 ・小型家電の回収やフードドライブを実施し、利用者の協力を得ながら、環境問題への取り組みを行つた。				
適正な業務実施		15		7
	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。	5	3	3
	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	5	2	2
	清掃業務 施設内及び外構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	5	2	2
	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			
	外構・植栽管理 外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)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) ・施設の老朽化が進行しているが、現場に常駐している代表企業の職員が施設の巡回点検を行い、不良箇所を早期発見することで、修繕費と修繕期間の縮減に努めた。 ・幼児プール槽の水を排水する時に設備操作ミスや連絡不足等により、スラッジセンター管轄区域の機械室に漏水事故を起こした。また、事故発生時の初期対応や再発防止に向けた対策案の提示時期、破損箇所の修繕対応時期に遅れがあった。 ・メンテナンス終了後の営業再開に向けて、プール槽の水温を加温したが、設備の能力や老朽化の状態を完全に把握しきれておらず、期日までに営業可能な水温度に上げることができなかつたため、2月29日1日間プールは営業することができず、営業再開が遅れてしまった。 ・警備業務については、委託による夜間の警備を実施し、防犯カメラを設置の上、スタッフによる巡回点検や貴重品ロッカーの使用を促す声掛けを行うなど、事故等の防止対策に努めている。 ・指定管理者が、休館中に2階エレベーターホール出入口扉を無施錠の不注意をしたことにより、館内に部外者が無断入りしたため、警報が発報し、警備員、警察が出動する事態になつた。指定管理者が施錠を失念したことが原因であり、危機管理体制の再確認と再発防止の徹底を図つた。 ・大型台風の影響で倒木が発生したが、スラッジセンターと協力の上、迅速に安全を確保し、速やかに倒木を撤去した。 ・外構や施設上部開放区域の植栽と清掃については、常に綺麗な状態を保持できているとまでは言えない。 ・備品管理については、一覧表にて適切な管理を行い、整理整頓を行つた。				

4. 総合評価

評価点合計	69	評価ランク	C
-------	----	-------	---

注)評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:80点以上 B:70点以上80点未満 C:60点以上70点未満 D:50点以上60点未満 E:50点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

「利用者満足度」においては、利用者の声を日々取り上げ、軽易な修繕等は即時対応している。また、水泳教室のほか、一般利用者向けに無料レッスン(水中ウォーキング等)を実施し、利用者の目的や目標を考慮したレッスンをするだけでなく、プールは水泳に加えてウォーキングやダンスもできる多目的な運動施設であることを周知し、利用満足度を高めることにつなげた。利用者アンケート調査については、内容を精査・検証し見直した上で、年間を通じた取組みについて、お客様の声が反映できるように3月に実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、実施できなかった。

「収支計画・実績」においては、水泳教室は、前年度に比べて参加者数約1,350人、収入約25万円増加したが、水泳教室と一般利用を合わせた全体収入額は、夏季の天候不順、新型コロナウイルス感染症の影響による1か月の休館期間が約1か月長かったため、減少している。新型コロナウイルスの影響による休館で中止した水泳教室の使用料約640件について、適切に還付手続きの事務処理を行った。

「サービス向上及び業務改善」においては、スタッフブログやインスタグラムへ記事を投稿し、プールの魅力を発信することで知名度向上に努めた。また、プラネタリウム工作イベントを実施した。入江崎祭りの実施においては、200人以上の来場者を記録した。これらの取組みによりプールの魅力拡大と知名度の向上が図られた。

「組織管理体制」においては、利用者の安全を第一に考えた人員配置、安全管理、衛生管理及び施設の維持管理ができる。水泳教室に通うための送迎バスの利用者が多くいることから、多摩区登戸刺傷事件を受け、館内の巡回の強化やスマホアプリによる保護者への注意喚起、バス運転手による乗車予定者の出欠確認の徹底など安全管理体制を強化し、利用者の安心・安全への取り組みを積極的に行った。個人情報の取扱いは、書類及び電子データそれぞれ適正に管理するとともに、コンプライアンスや個人情報に関する研修を実施している。また、死角のない監視体制の整備をするとともに、休館時に心肺蘇生法のトレーニングなど人命救助に関する研修を行った。大型台風到来時、利用者の安全を考え臨時休館を行うとともに、事前に安全対策を講じることで、施設への被害を最小限に抑え、台風通過後は、周到な事前準備により、速やかに営業再開することができた。新型コロナウイルス感染症の影響による休館に伴い、建物の閉鎖準備、利用者への館内掲示・ウェブサイト等による周知を、迅速かつ適切に行つたため、苦情やトラブルは起きなかつた。

「適正な業務実施」においては、施設の老朽化が進行しているが、突然の故障や天災被害などで費用面を考慮しながら迅速に対応することができた。しかし、機械操作の誤りや連絡体制の不備などの問題があったことが原因で漏水事故やプールの水温を上げられず営業中止することがあった。施設老朽化という止むを得ない事情があったにせよ、連絡体制や操作方法の再確認などを徹底し、事故再発防止策を講じた。また、休館中の扉無施錠という不注意による部外者の室内無断立ち入りがあり、再発防止策を講じた。施設の外構や施設上部開放区域の植栽と清掃については、常に綺麗な状態を保持できているとは言えない。資料作成や事務手続について、成果物の品質が低いながらも、質的向上に努めている姿勢が感じられるところである。

第4期の指定管理者として二年目の評価となるが、施設老朽化等による管理上のトラブルはあったが、事故再発防止を徹底することにより、施設の目的である市民の健康の増進を図るとともに、市民の福祉の向上に寄与するための市民利用施設として、条例等に則り、管理運営が適正になされると評価する。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・引き続き、利用者の安全に十分配慮し、誰もが快適に安心して利用していただけるよう努めること。
- ・引き続き、施設の安全衛生管理及び警備を徹底し、事故、盜難並びに外部者立入を防止すること。
- ・引き続き、一般利用者及び水泳教室利用者とも平等に対応し、利用者の安心、信頼を確保すること。
- ・引き続き、定期及び随時のモニタリングを行い、教室編成の見直し等利用者ニーズを事業に反映させる取組を実施することにより、利用者の満足度の維持・サービス向上の取組を図ること。
- ・引き続き、業務において取り扱う個人情報の保護と情報セキュリティの徹底を図ること。
- ・引き続き、利用者増加のために積極的なPR等企画運営を行うなど、収支の改善に努めること。
- ・引き続き、資料提出や事務手続等について、成果物の品質向上に努め、期限を厳守し、迅速かつ適正に業務を行うこと。
- ・引き続き、計画上の取り組みは漏れなく実施するよう努めること。
- ・引き続き、設備について、代表企業と構成企業とで連携を取り適切に管理すること。
- ・引き続き、事故等起こった場合は迅速かつ適切に対処すること。
- ・設備の運用方法について、設備の状態把握や操作方法等を確認の上、事故再発防止を徹底し、プールの適正な運営を行うこと。
- ・外構や施設上部開放区域の植栽管理と清掃においては、適切な管理を行い、清潔な状態を保つこと。
- ・アンケート調査について、満足度を測ることができるよう設問を十分に精査の上、適切に実施すること。