

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	令和2年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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 粟辻 稔泰 所在地:東京都渋谷区道玄坂1-10-8</li> <li>構成企業 事業者名:株式会社 東急コミュニティー 代表者名:代表取締役 雑賀 克英 所在地:東京都世田谷区用賀4-10-1</li> </ul>	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		H28	H29	H30	H31	R2	前年度比	(単位:人)
	一般入場者	42,616	40,116	37,941	33,834	13,459	△ 20,375	
	水泳教室参加者	32,041	32,135	28,052	29,405	10,577	△ 18,828	
	入場者数合計	74,657	72,251	65,993	63,239	24,036	△ 39,203	
	【休館】							
	年度	日数						
	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)						
	令和2年度	197日間(新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言等 4月1日～5月31日 天井一部落下箇所の補修 6月9日～9月17日、施設の補修工事等 2月3日～2月28日)						
収支実績	《市収入》	H28	H29	H30	H31	R2	前年度比	(単位:円)
	一般使用料収入	11,815,320	11,258,910	10,902,150	9,441,900	4,113,160	△ 5,328,740	
	回数券売上収入	3,828,630	3,496,950	3,394,800	3,181,320	1,159,480	△ 2,021,840	
	水泳教室受講料	45,889,720	46,050,560	39,481,000	39,736,390	13,717,060	△ 26,019,330	
	付随的業務収入	0	0	0	0	0	0	
	収入合計	61,533,670	60,806,420	53,777,950	52,359,610	18,989,700	△ 33,369,910	
	《市支出》	H28	H29	H30	H31	R2	前年度比	(単位:円)
	管理委託料	99,130,265	101,796,916	102,331,444	102,260,471	94,875,408	△ 7,385,063	
	入退場管理システム賃借料	410,304	410,304	205,152	0	0	0	
	産業廃棄物処理費	0	0	0	82,500	220,000	137,500	
コインロッカー等購入費	0	1,012,824	930,204	630,382	580,572	△ 49,810		
支出合計	99,540,569	103,220,044	103,466,800	102,973,353	95,675,980	△ 7,297,373		
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止策をとり、利用者が安心して利用できるプール運営を行った。</li> </ul>							

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		8
	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	4	4
		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	4	4
当初の事業目的を達成することができたか					
	(評価の理由) <b>●利用者満足度</b> ・利用者アンケート調査については、前回実施した内容を精査し、満足度を測ることができるよう設問を充実させ、実施した。調査結果は「また利用したい」人が87%と、新型コロナウイルス感染拡大防止及び天井落下による長期休館があったにもかかわらず良好であった。水泳教室、スタッフの接遇、設備の快適さ等が評価されたためと考えられる。 ・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の変更を行った。 ・利用者ニーズに対応するため、子供用傘立てや受付横の荷物置台を購入し、利便性の向上を図った。				
	<b>●事業成果</b> ・スイムキャップやプールで使用するグッズ以外にも呼吸をしやすいスポーツ用マスクを販売し、市民の健康増進を図った。 ・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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止及び一部天井落下による長期休館の影響等で、多くの自主事業を未実施または自粛したが、営業再開後に新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、利用者が安心して利用できる環境作りに努めた。 ・3月に第三者評価を実施し、外部機関の専門的知見に基づいた評価を受け、課題点を客観的に把握することで事業改善に向けて準備を行った。				

収支計画・実績			25		15
	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	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	3	3	
	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>●<b>効率的・効果的な支出</b></p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止のための消毒液、スタッフ用のフェイスシールド、パーテーション等の物品を購入し、万全な感染対策のための支出を行った。</p> <p>●<b>収入の確保</b></p> <p>・新型コロナウイルスの感染拡大防止及び天井一部落下による休館の影響で、前年度に比べて全体入場者数約39,000人、収入約3,300万円と大幅に減少した。</p> <p>・年度全体では大幅な収入減であるが、営業再開後の一般入場及び水泳教室の今年度の収入は、11月分から2月分の期間では、前年度比8割程度(平成31年度約1,600万円、令和2年度約1,300万円)まで回復しており、感染拡大防止策を徹底しながらも、可能な限り利用しやすくしたこと等が効を奏していると考えられる。</p> <p>●<b>適切な金銭管理・会計手続</b></p> <p>・市への納付事務については、適正な会計処理を行い、収入年度の区分切り分けも適切に行った。</p> <p>・休館により中止となった水泳教室の4・5月分受講料51件について、還付手続きに必要な利用者への連絡、郵送作業及び必要書類・情報の収集を適切に行った。これにより、局が還付事務を迅速に進めることができた。</p> <p>・天井落下事故の際、利用中止になり途中退場した利用者13名全員に使用料を返金しており、的確に対応した。</p> <p>・休館中設備を稼働させなかったことにより不用となった光熱水費について、精算時に戻入(約400万円)を行った。</p> <p>・指定管理料において、新型コロナウイルス感染拡大防止及び天井一部落下による長期休館のため不用となった臨時職員の通勤費及び水泳教室講師外注費(合計約420万円)については、サービス推進課との協議により精算し戻入を行った。</p>					
サービス向上及び業務改善			25		20
	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			
		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			
	業務改善によるサービス向上	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	5	4	4
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					
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	
	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)				
	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>●<b>適切なサービスの提供</b></p> <p>・かわさきパラムーブメントの趣旨を踏まえ、パラリンピック種目等の障がい者スポーツ紹介コーナーを館内に設置し、利用者のパラスポーツへの認知度拡大及び多様化社会への理解を醸成した。</p> <p>・インスタグラムで室内トレーニングの動画等を投稿し、自粛期間中も運動へのモチベーションを維持できるよう努めた。</p> <p>・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うとともに、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。</p> <p>・水泳教室利用者に対して休止期間中に定期的にメールを配信し、営業再開後も登録者数(約640人)を維持することができた。</p> <p>●<b>業務改善によるサービス向上</b></p> <p>・水泳教室の送迎バスのルートについて、現状を把握・分析し、より利用しやすくなるよう継続して検討した。</p> <p>・利用者の目的や目標を考慮した無料教室を開催し、水中ウォーキングやアクアビクスでのプール利用の周知ならびに泳法ごとの追加教室による泳力向上の補助に努めた。</p> <p>・長期休館からの営業再開にあたって、新型コロナウイルス感染拡大防止策を徹底するとともに、予約制や過度な人数制限をとらないこと等、施設を利用しやすいよう配慮し、利用者数の回復を図った。</p> <p>●<b>利用者の意見・要望への対応</b></p> <p>・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ったうえで、スタッフ間での情報共有を徹底した。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た。</p> <p>・「お客様の声」を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、即時対応した。</p> <p>・休館時・営業再開時には利用者への館内掲示・ウェブサイト等による周知を適切に行った。また、新型コロナの感染拡大防止に伴うヘアドライヤーの使用制限に対する苦情等について、誠意をもって対応し、理解をいただいた。</p>					

組織管理体制			25		17
	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			
	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	10	3	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、定期的な情報交換等を行っているか	5	5	5
	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				
<p>(評価の理由)</p> <p>●<b>適正な人員配置等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の中からヨネ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。</li> <li>月例モニタリングは、ほぼ計画通り実施したが、緊急事態宣言中において、技術部門のスタッフが事前連絡もなく欠席したため適切に実施できなかったことがあった。</li> <li>コーチ研修では各スタッフが考案した練習メニューを共有・ディスカッションし、練習内容の充実化を図った。</li> </ul> <p>●<b>安全・安心への取組</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平時からスタッフ間でマニュアルの定期確認を実施した。また、休館日に研修を実施し、救急研修では傷病者の応急処置を再確認し、利用者の安全を守るための取組を行った。</li> <li>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。</li> <li>天井落下事故の際に落下部分を早期発見して利用者を迅速に退場誘導し、入場中止の措置をとり安全を確保した。その上で、サービス推進課に速やかに状況報告を行った。</li> <li>営業再開にあたり、他施設の情報等を収集しサービス推進課と綿密に協議した上で新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じ、適切に対応した。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ウェブサイト等での告知の上、利用者に対してソーシャルディスタンスの確保や検温・消毒の実施等を徹底し、安全安心な施設利用ができるよう努めた。</li> <li>水泳教室再開にあたり、検温・消毒実施の徹底や更衣室の分散入場の誘導等の対応フローを確認する研修を実施した。</li> <li>12月にPCR検査受診・陽性判定があった臨時職員について、本人の症状、出勤状況等の情報を適正にサービス推進課に報告するとともに館内消毒等の対応を迅速に行った。</li> <li>6月の営業再開にあたりエレベーターでの密状態を避けるため、利用者が外階段を安全に利用できるように人感センサーライトを設置した。</li> <li>更衣室で転倒した利用者に対して、容体の確認・救急車の要請を迅速に行い、連絡先を把握したうえで搬送後の状況確認を丁寧に行った。後日、床にマットを敷き再発防止に努めた。</li> </ul> <p>●<b>環境負荷の軽減</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、環境問題への取組を行った。</li> <li>「かわさき緑のカーテン」事業に参加し、バルコニーでゴーヤを育て、温暖化対策・省エネ節電に努めた。</li> </ul>					
適正な業務実施			15		10
	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	4	4
	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			
	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	5	3	3
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>●<b>管理記録の整備・保管</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の不具合について、不具合の状況や修繕方法の提案など一覧表にまとめ、局と対応方針について協議し、方針に基づき修繕した。</li> </ul> <p>●<b>施設・設備の保守管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化が進行しているが、施設の巡回点検を行い、不良箇所を早期発見し、即時対応することで、修繕費と修繕期間の縮減に努めた。</li> <li>館内の一部の電球をLEDに取り換える等、休館期間中に館内の設備強化に努めた。</li> <li>指定管理者は、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、適切に施設・設備の運転操作を行ったことにより、事故防止を徹底し、適正な運営を行うことができた。</li> <li>休館時のプール槽の水抜き作業及び営業再開時の水入れ作業の際は、綿密なスケジュールを策定し、上下水道局関係課所と連携しながら、円滑かつ適切に行った。</li> </ul> <p>●<b>警備業務等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフによる巡回点検を実施の上、貴重品ロッカーの使用促進の声掛けを行うなど、事故・犯罪等の未然防止に努めた。</li> <li>防犯カメラを設置の上、委託による夜間の警備を実施するなど、営業時間内外を問わず警備を広く行き届かせ、万全な体制で警備業務を行った。</li> <li>バスロータリーや遊歩道の植栽を管理し、市民が快適に利用できるようプール棟周辺の美化に努めた。また、近隣とトラブルが発生しないよう、重点的に隣地境界部分の草刈と剪定を行った。</li> <li>備品管理については、一覧表を作成し適切な管理を行い、整理整頓を行った。</li> <li>経年劣化がみられる備品の買い替えを随時実施し、車いす・担架・更衣室のカーテンを更新した。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	70	評価ランク	B
-------	----	-------	---

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

◆新型コロナウイルスの感染拡大防止及び天井一部落下による休館の影響により、収入は大幅に減少した。また、長期休館のため不用となった経費の減について精算・戻入を行った。

◆新型コロナウイルス感染拡大防止及び天井一部落下による長期休館のため、計画通りの事業運営は実施できなかったが、関係各所と連携したうえで営業再開に向けて柔軟に対応し、感染拡大防止策を徹底しながら、限られた期間と厳しい条件下でサービス向上に努めたところ、利用者数は回復の傾向にある。また、利用者アンケート調査も「当施設をまた利用したい」人が87%、「総合満足度」が80%と良好な結果であった。

◆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ています。特に新型コロナウイルス感染拡大防止と天井一部落下に対しては利用者の安全・安心のために迅速かつ的確に対応した。

◆施設の老朽化が進行しているが、施設の巡回点検を行い、不良箇所の早期発見と即時対応により、修繕費と修繕期間の縮減に努めるとともに、適切に施設・設備の運転操作を行ったことにより、事故防止の徹底に努め、円滑に運営することができた。また、外構や施設上部開放区域について、隣地境界部分の重点的な草刈・剪定により美観向上に努めた。

第4期の指定管理者として三年目の評価となる。新型コロナウイルス感染拡大防止及び天井一部落下による長期休館のため、計画通りの事業運営は実施できず、収支は大幅な赤字であった。しかし、そのような状況であるが、施設老朽化等による事故防止及び営業再開後の感染防止対策を徹底したことにより、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

- ・利用者の安全に十分配慮し、誰もが快適かつ安心して利用できるよう努めること。
- ・施設の安全衛生管理及び警備を徹底し、事故、盗難並びに部外者の立入を防止すること。
- ・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。
- ・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。
- ・利用者の満足度を高めるためにサービス向上の取組を図ること。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・計画上の取組は漏れなく実施するように努めること。
- ・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。
- ・事故等が起こった場合は迅速かつ適切に対処すること。
- ・外構や施設上部開放区域の植栽管理と清掃において、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、一般利用者・水泳教室利用者から幅広く回答を回収し、結果をもとに、利用者の意見を反映させたサービス改善を行うこと。
- ・新型コロナウイルスの状況を常時把握・分析しながら、関係各所と連携の上、感染拡大防止策の徹底等の取組を図ること。