

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3年度
事業者名	・事業者名 東急スポーツオアシス・東急コミュニティー共同事業体 ・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 栗辻 稔泰 所在地:東京都渋谷区道玄坂1-10-8 ・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	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>前年度比</th> <th>(単位:人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般入場者</td> <td>40,116</td> <td>37,941</td> <td>33,834</td> <td>13,459</td> <td>32,518</td> <td>19,059</td> <td></td> </tr> <tr> <td>水泳教室参加者</td> <td>32,135</td> <td>28,052</td> <td>29,405</td> <td>10,577</td> <td>27,450</td> <td>16,873</td> <td></td> </tr> <tr> <td>入場者数合計</td> <td>72,251</td> <td>65,993</td> <td>63,239</td> <td>24,036</td> <td>59,968</td> <td>35,932</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		H29	H30	R1	R2	R3	前年度比	(単位:人)	一般入場者	40,116	37,941	33,834	13,459	32,518	19,059		水泳教室参加者	32,135	28,052	29,405	10,577	27,450	16,873		入場者数合計	72,251	65,993	63,239	24,036	59,968	35,932	
		H29	H30	R1	R2	R3	前年度比	(単位:人)																									
一般入場者	40,116	37,941	33,834	13,459	32,518	19,059																											
水泳教室参加者	32,135	28,052	29,405	10,577	27,450	16,873																											
入場者数合計	72,251	65,993	63,239	24,036	59,968	35,932																											
【休館】 年度 日数 令和元年度 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) 令和3年度 65日間(プール層オーバーフロー管脱落による休館 4月4日～4月30日、施設の補修工事等 2月3日～2月28日)																																	
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>《指定管理者収入》</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>前年度比</th> <th>(単位:千円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>101,797</td> <td>101,234</td> <td>102,260</td> <td>94,875</td> <td>104,701</td> <td>9,826</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	《指定管理者収入》	H29	H30	R1	R2	R3	前年度比	(単位:千円)	指定管理料	101,797	101,234	102,260	94,875	104,701	9,826																	
	《指定管理者収入》	H29	H30	R1	R2	R3	前年度比	(単位:千円)																									
指定管理料	101,797	101,234	102,260	94,875	104,701	9,826																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>《指定管理者支出》</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>前年度比</th> <th>(単位:千円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>44,173</td> <td>38,751</td> <td>37,000</td> <td>35,630</td> <td>41,146</td> <td>5,516</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費・物件費</td> <td>57,624</td> <td>68,876</td> <td>69,523</td> <td>63,783</td> <td>67,006</td> <td>3,223</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>101,797</td> <td>107,627</td> <td>106,523</td> <td>99,413</td> <td>108,152</td> <td>8,739</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	《指定管理者支出》	H29	H30	R1	R2	R3	前年度比	(単位:千円)	人件費	44,173	38,751	37,000	35,630	41,146	5,516		事務費・物件費	57,624	68,876	69,523	63,783	67,006	3,223		支出合計	101,797	107,627	106,523	99,413	108,152	8,739		
《指定管理者支出》	H29	H30	R1	R2	R3	前年度比	(単位:千円)																										
人件費	44,173	38,751	37,000	35,630	41,146	5,516																											
事務費・物件費	57,624	68,876	69,523	63,783	67,006	3,223																											
支出合計	101,797	107,627	106,523	99,413	108,152	8,739																											
サービス向上の取組	・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。																																

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、より多くの利用者の声を事業に反映させるため、3回実施し、回答数が昨年度の231人から540人と大幅に増加した。1回目は水泳教室受講者を対象として、2回目は一般利用者を対象として、3回目は両者を対象としてアンケートを実施し、「また利用したい」人が1回目は81%、2回目は92%、3回目は90%と良好であった。 ・消毒液による除菌や利用場所をパーテーションで囲うなど、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を十分にとったうえで、利用者からの要望の多かったドライヤーと脱水機の使用再開を行った。 <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の観点から泳力検定などの一部計画が実施できなかったが、新たに整理券の配布やウェブを活用した混雑状況の掲載などを実施し、利用者の利便性の向上を図った。				

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			
		支出に見合う効果は得られているか	10	3	6
		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> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、消毒液、水泳教室用マスク(インストラクター用)、パーテーション等の物品を購入し、必要な感染対策を実施した。</li> <li>日々の巡回点検で発見した不具合箇所に対して、プール営業への影響や緊急性を考慮し適切に対応した。</li> <li>指定管理料について適正な管理を行ったうえで、修繕については優先順位を見極め、予算の範囲内で適宜対応した。</li> </ul> <p>●<b>収入の確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染対策による休館はしていないものの、長期間にわたる緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置が発せられていた中で、水泳教室開催時にも一般コースを確保する等、利用者増につながる取組を実施し、令和元年度と比べて約92%の収入を確保した。</li> </ul> <p>●<b>適切な金銭管理・会計手続</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>休館により中止となった水泳教室4月分受講料をサービス推進課及び利用者へ連絡したうえで5月分の受講料に振り替えることにより、還付手続きに係る必要書類の作成労力や時間を削減し、不要な財務処理・会計手続きを行わない手法を取った。</li> </ul>					
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			
		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	15	4	12
		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	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)			
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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、スマホアプリで停留所の到着時刻が確認できるようにすることで保護者の待ち時間を少なくするようサービス向上を図った。</li> <li>新たにウェブサイトトップページに現時点での入場制限のあり・なし、呼び出し番号、待ち組数を掲載し、10分～15分毎に更新していくことで利用者の利便性やサービス向上に努めた。</li> <li>イベント実施に制限があったため、共同でのイベントはできなかったが、ヨネッティー堤根に入江崎余熱利用プールの情報が掲載されている「バスマップ」を配架し、認知度拡大を行った。</li> </ul> <p>●<b>業務改善によるサービス向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夏場の繁忙期や土日の混雑時は、今年度から受付で整理券を配布することでロビーやギャラリー、更衣室の混雑が緩和され、新型コロナウイルス感染拡大防止対策にもつなげることができた。</li> <li>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検討を継続している。</li> <li>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。</li> </ul> <p>●<b>利用者の意見・要望への対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>令和3年3月に初めて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、課題として指摘のあった水泳教室に関してコーチを増やし、1クラスの受講者数を増やすことで多くの方に参加いただき、利用者のニーズに対応した。</li> <li>指定管理者の社内ポータルから閲覧できるトラブル事例をスタッフ全員が共有し、トラブルを未然に防ぐ体制構築やトラブルが発生した場合にも適切に対応できるよう努めている。</li> <li>利用者アンケート調査において、紙の他に新たにウェブで実施し、利用者が回答しやすい環境を整備した。</li> <li>利用者アンケート等を継続実施することで利用者のニーズを把握し、ギャラリー席の利用方法に関する要望に対しても前列でのスマホ・タブレット等の使用を禁止にするなど即時に対応し、利用者の要望に応えた。</li> </ul>					

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			
	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	4	8
	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				
	(評価の理由) <b>●適正な人員配置等</b> ・ヨネッティー堤根と入江崎余熱利用プールの双方に勤務できる職員を配置し人材を融通するとともに2セクションをこなすスタッフを育成したことで、人員不足が発生した際に人材が確保できる体制を維持している。 ・月例モニタリングは、指定管理者の技術部門スタッフ、営業部門スタッフ共に常に出席し、施設・設備の点検・修繕の報告やプールの営業実績、イベント等の業務内容報告など行い、局と情報共有を図るとともに、課題に対して連携して対応した。 ・緊急時に備え、消火訓練や一次救命処置研修等の各種訓練や研修をそれぞれ年2回実施するとともに、緊急事態時のマニュアルを再確認する等、スタッフのスキルアップを図っている。 <b>●安全・安心への取組</b> ・平時からスタッフ間でマニュアルの定期確認を実施するとともに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するなど、利用者の安全を守るための取組を行った。 ・代表企業独自のポータル活用で他施設のトラブル等の共有をスタッフ全員に行うことにより、トラブルの再発防止に努めた。 ・プール層オーバーフロー管脱落による漏水の際は、入江崎総合スラッジセンターからの早朝連絡を受け現地に急行し、下水道施設保全課、スラッジセンターと共同で対応に当たり、現状の確認、循環ポンプの停止、排水作業など適切な手順で対処した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者に対してソーシャルディスタンスの確保や検温・消毒の実施の徹底、更衣室の分散入場の誘導等を行い、安全安心な施設利用ができるよう努めた。 ・9月にコロナの陽性判定があったレッスンスタッフについて、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い、ヨネッティー堤根からのスタッフ応援やプログラム内容の変更を行うことで利用者への安全対策とサービスの提供を維持した。 <b>●コンプライアンス等</b> ・e-ラーニングを活用したコンプライアンス研修や個人情報保護研修を実施するとともに川崎市情報公開条例・規程の理解および順守の徹底をした。 ・「育児・介護支援制度」、「次世代認定マーク(くるみん)の認定取得」、「厚生労働省(両立支援のひろば)の登録企業」、「きずな休暇制度」の導入により、スタッフの働きやすい環境を維持している。 <b>●環境負荷の軽減</b> ・小型家電の回収等を実施し、利用者の協力を得るとともにスタッフの通勤についても、自転車または公共交通機関を利用するなど、環境問題への取組を行った。 ・男女更衣室の個室シャワーをLEDに切り替えたほか、「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、省エネ節電・温暖化対策に努めた。				
適正な業務実施			15		9
	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	3	3
	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			
	(評価の理由) <b>●管理記録の整備・保管</b> ・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。 <b>●施設・設備の保守管理</b> ・施設の老朽化が進行しているが、定期的に施設の巡回点検を行い、不具合箇所を早期発見し、局と協議のうえ即時対応を行った。 ・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。 ・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。 <b>●警備業務等</b> ・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・犯罪等の防止に努めた。 ・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。 ・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。 ・備品管理については、今後の対応案など一覧表を作成し適切な管理を行い、整理整頓を行った。 ・利用者の安全・安心をより高めるため、貴重品ロッカーを増設、プールフロア簡易転落防止ガードを新規に購入した。 ・経年劣化がみられる備品の買い替えを随時実施し、コインロッカー、スポーツタイマー、高圧洗浄機を更新した。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	72	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

##### 【利用者満足度】

◆新型コロナウイルス感染拡大防止策を徹底しながら、新たな取組を実施したことにより、利用者数は回復の傾向にあり、3回実施した利用者アンケート調査でも「当施設をまた利用したい」人が81%、92%、90%と良好な結果を得ていると評価する。

##### 【収支計画・実績】

◆プール層オーバーフロー管脱落による休館や新型コロナウイルス感染症の影響により、収入は計画通りとはならなかったが、利用者増につながる取組を実施し、収入確保に努めた。支出も計画より増額となったが、利用者の安全・安心を守るため局と情報共有したうえで、新型コロナウイルス感染拡大防止対策や施設老朽化に係る修繕を執行したもので適正な支出と判断する。

##### 【サービス向上及び業務改善】

◆新たな取り組みとしてウェブサイトトップページでの混雑状況の掲載やウェブサイトを活用したアンケート調査など、利用者の利便性及びサービス向上を図るとともにギャラリー席の利用方法の変更など利用者からのニーズに応えた。自主的に外部機関による第三者評価を実施し、指摘された課題に対応するなど利用者の満足度向上に努めており、サービス全体において、新たな取組や創意工夫がなされ利用者が安心して利用できる施設運営が行われ、サービス向上が図られていると評価する。

##### 【組織管理体制】

◆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適切に実施されている。特に新型コロナウイルス感染拡大防止とプール層オーバーフロー管脱落による漏水に対しては、局関係課所と連携し迅速かつ的確に対応した。また、育児・介護や休暇制度の導入等により、スタッフの働きやすい環境を継続的に整備しており、指定管理者として着実に業務を行う体制を構築していると評価する。

##### 【適正な業務実施】

◆施設の老朽化が進行している現状において、定期的に施設の巡回点検を実施し、施設・設備の不具合箇所の早期発見に努めるとともに、不具合があった箇所の状況や修繕方法の提案等を局に行い、迅速に修繕対応をするなど施設の維持管理を適正に実施した。また、事故防止の徹底に努め、適切に施設・設備の運転操作を行ったことにより、円滑にプール運営を実施することができた。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りや剪定により美観向上に努めるなど、施設全般において適正に業務が実施できたと評価する。

以上のことから、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。