

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4年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> 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 山岸 通庸 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 木村 昌平 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>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>前年度比</th> <th>(単位:人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般入場者</td> <td>37,941</td> <td>33,834</td> <td>13,459</td> <td>32,518</td> <td>27,483</td> <td>△ 5,035</td> <td></td> </tr> <tr> <td>水泳教室参加者</td> <td>28,052</td> <td>29,405</td> <td>10,577</td> <td>27,450</td> <td>28,182</td> <td>732</td> <td></td> </tr> <tr> <td>入場者数合計</td> <td>65,993</td> <td>63,239</td> <td>24,036</td> <td>59,968</td> <td>55,665</td> <td>△ 4,303</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		H30	R1	R2	R3	R4	前年度比	(単位:人)	一般入場者	37,941	33,834	13,459	32,518	27,483	△ 5,035		水泳教室参加者	28,052	29,405	10,577	27,450	28,182	732		入場者数合計	65,993	63,239	24,036	59,968	55,665	△ 4,303	
		H30	R1	R2	R3	R4	前年度比	(単位:人)																									
一般入場者	37,941	33,834	13,459	32,518	27,483	△ 5,035																											
水泳教室参加者	28,052	29,405	10,577	27,450	28,182	732																											
入場者数合計	65,993	63,239	24,036	59,968	55,665	△ 4,303																											
<p>【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) 令和4年度 72日間(空調設備の故障による休館 7月1日午後～8月3日、施設の補修工事等 2月3日～2月28日)</p>																																	
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>《指定管理者収入》</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</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>102,331</td> <td>102,260</td> <td>94,875</td> <td>104,701</td> <td>106,439</td> <td>1,738</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	《指定管理者収入》	H30	R1	R2	R3	R4	前年度比	(単位:千円)	指定管理料	102,331	102,260	94,875	104,701	106,439	1,738																	
	《指定管理者収入》	H30	R1	R2	R3	R4	前年度比	(単位:千円)																									
指定管理料	102,331	102,260	94,875	104,701	106,439	1,738																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>《指定管理者支出》</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>前年度比</th> <th>(単位:千円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>38,751</td> <td>37,000</td> <td>35,630</td> <td>41,146</td> <td>41,607</td> <td>461</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費・物件費</td> <td>68,876</td> <td>69,523</td> <td>63,783</td> <td>67,006</td> <td>71,148</td> <td>4,142</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>107,627</td> <td>106,523</td> <td>99,413</td> <td>108,152</td> <td>112,755</td> <td>4,603</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	《指定管理者支出》	H30	R1	R2	R3	R4	前年度比	(単位:千円)	人件費	38,751	37,000	35,630	41,146	41,607	461		事務費・物件費	68,876	69,523	63,783	67,006	71,148	4,142		支出合計	107,627	106,523	99,413	108,152	112,755	4,603		
《指定管理者支出》	H30	R1	R2	R3	R4	前年度比	(単位:千円)																										
人件費	38,751	37,000	35,630	41,146	41,607	461																											
事務費・物件費	68,876	69,523	63,783	67,006	71,148	4,142																											
支出合計	107,627	106,523	99,413	108,152	112,755	4,603																											
サービス向上の取組	新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施するとともに、無料教室として「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」の実施やコネクティー堤根との合同泳力検定会開催及び指定管理者代表企業の水泳大会への参加等、利用者のモチベーション向上に繋げる取組を実施した。																																

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			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) ●利用者満足度 ・利用者アンケート調査については、今年度もペーパーやウェブを活用し、一般利用者及び水泳教室受講者を対象に2回実施し、363名から回答を得ている。(前年度は、3回実施し540名回答) ・アンケート結果として、「施設の快適さ」や「施設の運営・サービス」について、「満足」、「まあまあ満足」、「普通」を合わせた評価が、1回目及び2回目とも90%を超えており、「また利用したい」人が1回目は90%、2回目は91%であった。また、利用者から冬季での自動販売機への温かい飲み物の追加要望や夏季のプールの水温が上がりやすいとの意見に、補給水を適宜注水する等、利用者の意見要望に対応したことで、サービスの向上を図った。 ●事業成果 ・年度計画については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から一部計画が実施できなかったが、75計画のうち68計画を計画どおり実施した。 ・例年どおり、スイムキャップやタオル地の帽子、スポーツ用マスクの販売の他、新たに水中歩行サポーターを販売し、市民の健康増進を図った。 ・代表企業オリジナルのクエン酸配合の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。 ・今年度も引き続き、夏場の繁忙期や土日の混雑時に、受付での整理券の配布やウェブを活用した混雑状況の掲載等を実施し、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	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>●効率的・効果的な支出</p> <ul style="list-style-type: none"> 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)、サーキュレーター、非接触型検温器等の物品を購入し、必要な感染対策を実施した。 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決め、予算の範囲内で適宜対応した。 令和4年度予算の約1億400万円に対し、決算は1億1,300万円となり、約900万円決算額が上回ったが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策での消耗品の購入や電気料金の高騰による影響である。 <p>●収入の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 夏場の繁忙期に空調設備が故障したことによる休館が大きく影響して一般利用者数は減少したものの、水泳教室利用者は前年度と比べて増加しており、令和3年度を上回る4,855万円(50万円増)の収入を確保した。 <p>●適切な金銭管理・会計手続</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 休館により中止となった水泳教室7月分受講料を局及び利用者へ連絡したうえで9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・会計手続を行わない手法を取った。 					
サービス向上及び業務改善			25		19
	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	3	3
		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>●適切なサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> かわさきパラムーブメントの趣旨を踏まえ、以前館内掲示をおこなったパラリンピックで実施される種目のバックナンバーを館内に設置し、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。 インスタグラムに水泳大会参加等のイベント実施報告を投稿し、施設外イベントに関するの周知をした他、施設内の写真も投稿し、施設の様子や雰囲気が見えるよう努めた。 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イベント情報の配信を行うとともに、スクールバスについては、スマホアプリで停留所の到着時刻が確認できることで保護者の待ち時間を少なくするようサービスを提供した。 今年度も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。 無料教室の「ワンポイントクリニック」・「アクアビクス」・「水中ウォーキング」を引き続き実施し、毎週多くの方に参加いただいた。 ヨネツティ提根と合同泳力検定会を2回実施し、合計で25名の方に参加いただいた。 施設内季節祭りとして、秋祭り(緑日)を3年ぶりに実施し、616名の方に参加いただいた他、さくらまつり(年度目標掲示)、ハロウィンイベント(イラストめくり)、クリスマスイベント(折り紙でツリー作成)等にも多くの方に参加いただいた。 自動販売機について、利用者の要望を受けて商品の入れ換えを行ったことや引き続き災害用バンダーを3台設置することで危機管理への対応を実施した。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策の一環として休止していた採暖室を十分に感染対策を取ったうえで使用を再開した。 プール外の大師公園でのイベントに参加し、地域の方々とふれあい、プールの広報に寄与した。 <p>●業務改善によるサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 水泳教室のスクールバスのルートについて、現状を把握・分析し、昨年度との比較を行い、より利用しやすくなるよう検討を継続している。 スクールバスでの降ろし忘れ事案の再発防止策として、プールスタッフと運転手によるプール発着時の点呼、車内外が録画できるドライブレコーダーの設置、無線の設置、置き去り防止装置の設置、アプリのスクールバス乗降連絡配信を行うとともに、スクールバス運行マニュアルの改変を行った。 <p>●利用者の意見・要望への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見BOXを設置し、利用者からいただいたご意見に対して、48時間以内に回答することとし、回答を館内掲示した。 水泳教室に関して、令和2年度から課題としているコーチ人数を令和4年度も維持・継続し、多くの方に参加いただき、サービスの質の向上に努めた。 利用者アンケート調査については、今年度もペーパーやウェブで2回実施し、合計で363名から回答があり、ご意見・ご要望をいただいた。 冬季に自動販売機に温かい飲み物を置いてほしいとの要望に対応したことや夏場の水温が上がりやすいとの意見に補給水を適宜入れて調整する等の対応を行った。 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。 					

組織管理体制			25		15
	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)	5	2	2
		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	2	2	
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)				
	<p>●適正な人員配置等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヨネパティ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継続して配置し人材を融通するとともに受付、プール監視の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。 ・指定管理者の技術部門スタッフ、営業部門スタッフ共に月例モニタリングに常に出席し、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を行い、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。 ・代表企業による研修を行い、接客の技術向上やサービスの向上に努めた。 ・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。 <p>●安全・安心への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スクールバス運行マニュアルに、プール到着時の車内確認について明記されているにもかかわらず、降ろし忘れ事案が発生したことは重大な事故につながる危険性があり、重く受け止めざるを得ない。再発防止策については速やかに策定し、実施した。 ・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。 ・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。 <p>●コンプライアンス等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>●再委託管理等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再委託業務であるスクールバス運行業務において、降ろし忘れ事案が発生したことは、業務の管理・監督が適切に実施されていなかったと判断せざるを得ない。 ・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ることで直射日光を遮り室温の上昇を軽減させたことで、地球温暖化対策や省エネ・節電に努めた。 ・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。 				
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)				
	<p>●管理記録の整備・保管</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>●施設・設備の保守管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調設備の故障では、構成企業による原因調査に時間を要し、特定に至らなかった。さらに、原因特定に向けて局の協力を得て調査を実施したが、構成企業のスケジュールが合わず、ほぼ局が調査を実施した。なお、修理については、局にて配管のつまりやバルブの不具合を発見し修理を行った。 ・施設の老朽化が進行しているため、定期的に施設の巡回点検を行い、4階ギャラリエリア及び渡り廊下の天井からの漏水では、給水シートを敷設し応急処置を実施した他、2階エレベーターホールの床面では、塗装に含まれていたアスベストの封じ込め処置を適正に行いシートの張り替えを実施した。 ・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。 <p>●警備業務等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによる巡回点検を実施し、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、一覧表を作成し適切な管理を行った。 				

4. 総合評価

評価点合計	66	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】

今年度は、利用者アンケートを2回実施し、利用者のニーズの把握に努め、意見や要望の中で対応可能な事項について、的確に対応するとともに、引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施することで、利用者が快適に施設を利用できるよう取り組んでおり、アンケート結果でも「また利用したい」人が2回とも90%以上の結果を得ていることから、満足度の向上に貢献していると評価する。

【収支計画・実績】

収入については、空調設備の故障により、繁忙期である7月の約1か月間の休館や新型コロナウイルス感染症の影響により計画額を下回った。支出については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため消耗品の購入や電気料金の高騰が大きく影響したため、予算額を上回ったが社会状況からすると必要な予算執行と認められるので適正な支出と判断する。

【サービス向上及び業務改善】

ウェブサイトやSNSを活用し、プール施設の紹介や各イベントのお知らせ等、積極的に広報を実施し、利用者増につながる取組を実施した。また、引き続きウェブサイトで利用状況をお知らせすることや水泳教室ではアプリを活用し保護者がスクールバスの情報を確認できるようにする等、サービスの提供を行った。さらに、緑日などのイベントを開催し、水泳以外でも利用者を楽しんでいただけるよう取り組んだ。業務改善では、スクールバスでの降ろし忘れ事案が発生したが、再発防止策を策定、実施したことにより、安全性の向上を図った。以上のことから、サービスの向上に寄与したものと評価する。

【組織管理体制】

利用者の安全を第一に考え、今年度も各種研修や訓練を実施し、2セクションに対応できるスタッフの育成や緊急時に備えたスタッフのスキルアップを図ることで必要な人材の確保を行った。また、育児・介護や休暇制度の導入により、スタッフの働きやすい環境を継続的に整備しており、適正に組織管理体制を構築していると判断する。スクールバス運行マニュアルに車内確認等の記載があったが、マニュアル通り実施されておらず、降ろし忘れ事案が発生したことは重大な事故につながる危険性があり、スクールバス運業者に対して、十分かつ適切な管理・監督業務ができていなかったと判断する。

【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、不具合箇所の状況や修繕方法の提案等を局に行い、修繕対応を行ったが、空調設備の故障においては、構成企業の対応が十分とは言えず修理に時間を要した。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、特に子供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。
- ・積極的な広報や企画運営等を実施し、利用者の増加につながる取組を行い、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、メンテナンス業者と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把握し、必要に応じて感染拡大防止策を実施すること。