

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6年度
事業者名	事業者名 株式会社 スポーツオアシス (令和7年4月1日から吸収合併に伴う事業者変更 新:株式会社 ルネサンス) 代表者名 代表取締役 吉田 智宣 所在地 東京都墨田区両国二丁目10番14号	評価者	サービス推進課長
指定期間	令和5年4月1日～令和9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		R2	R3	R4	R5	R6	前年度比	(単位:人)
	一般入場者	13,459	32,518	27,483	39,553	40,094	541	
	水泳教室参加者	10,577	27,450	28,182	32,384	34,300	1,916	
	入場者数合計	24,036	59,968	55,665	71,937	74,394	2,457	
	【休館】							
	年度	日数						
	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日午後～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)							
令和5年度	63日間(空調設備の故障による休館 1月13日～2月2日、施設の補修工事等 2月3日～2月29日)							
令和6年度	42日間(冷暖房切替 5月(3日間)、10月(5日間)、年末年始(8日間)、施設の補修工事等 2月3日～2月28日)							
収支実績	《指定管理者収入》	R2	R3	R4	R5	R6	前年度比	(単位:千円)
	指定管理料	94,875	104,701	106,439	113,216	119,322	6,106	
	《指定管理者支出》	R2	R3	R4	R5	R6	前年度比	(単位:千円)
	人件費	35,630	41,146	41,607	40,569	44,722	4,153	
	事務費・物件費	63,783	67,006	71,148	74,734	82,493	7,759	
	支出合計	99,413	108,152	112,755	115,303	127,215	11,912	
サービス向上の取組	・無料教室である「ワンポイントレッスン」・「アクアビクス」・「水中ウォーキング」の実施、泳力検定会開催、指定管理者による施設外の水泳大会への参加促進等、利用者のモチベーション向上に繋げる取組を実施した。 ・施設内のイベントや海上保安署の安全教室などを通して、幅広い世代に入江崎余熱利用プールを身近に感じていただくことで、来場促進に繋がった。 ・独自システムであるスマホアプリ「OKSS(Oasis Kids safety system)」を使用し、水泳教室利用者向けにバス利用時の乗車・降車等に関するお知らせの配信、イベントの実施告知、プールに関するお知らせ等の最新の情報配信を行った。							

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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			
	(評価の理由)				
	●効率的・効果的な支出				
・令和6年度予算額の114,777千円に対し、決算は約10.8%多い127,215千円で12,438千円上回った。理由としては、夏場の気温上昇に伴い水温調整のためのプールの換水回数が増え、水道の使用水量が増加したこと、冷暖房機器の修理が完了し、稼働台数が1台から2台になったこと、そして光熱費そのものの高騰も受け、光熱費が予算額を約5,486千円上回ったことに加え、スクールバス内のトラブルなどの防止策として、昨年度から引き続き添乗スタッフ等を増員したことなどにより人件費が予算額を約7,458千円上回ったことから、このような結果となった。					
・2つのセクション以上の業務を行うことができるマルチスタッフを育成し、受付からプールエリア内において円滑な利用者対応を実現するとともに、業務の効率化に努めていた。					
・消耗品を一括で発注することにより、コストの削減に努めていた。					
・空調機の稼働時間や稼働台数の調整を適切に行うことで、過度な温度にならないようにコントロールをして経費節減に努めていた。					
●収入の確保					
・利用動向がコロナ禍以前並みに戻り、一般利用者及び水泳教室利用者の収入が計画額と比べて約5,730千円増加している。また、昨年度の収入実績額と比較すると約2,500千円、新型コロナウイルス感染症の影響のなかった直近の平成30年度の収入実績額と比較しても約8,400千円増加していることから、培ったノウハウを活かした安全かつ楽しい、継続したくなる魅力のある水泳教室のプログラムの提供や、バスマップ及び地域誌への広告掲載による広報活動、スクールバスにおける置き去り防止装置等やアプリによる保護者へのバス乗降連絡の配信等の送迎業務の安全強化などが功を奏したものと考えられる。また、社内のポータル活用により、他施設の集客に係るヒントをスタッフで共有し、実施したイベントに活かす等の工夫をして収入増加に寄与した。					
●適切な金銭管理・会計手続					
・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。					

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	利用者ニーズや利用者満足度の把握に努め、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					
(評価の理由)					
●適切なサービスの提供					
・土日の混雑時や夏場の繁忙期において、入場制限をかける可能性のある場合は、ホームページを活用し、トップページに現時点での入場制限の有無や呼出番号、待ち組数を掲載し、10～15分毎に更新するなど、利用者の利便性・サービス向上に努めていた。					
・水泳教室の受講者を対象にスマホアプリ「OKSS(Oasis Kids safety system)」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、送迎バスについても、スマホアプリによって停留所の到着時刻がわかるようにして待ち時間を少なくするなど、保護者の方の安心確保・サービスの向上に努めていた。					
・泳力検定会・運動教室・夏休みラジオ体操の実施及び施設外水泳大会への参加を促進し、利用者のモチベーション向上の動機付けや健康増進を図る取組を推進した。また、Instagramの投稿により、水泳大会やラジオ体操等のイベントの実施報告をするなど、プール施設に親しみを持っていただく取組を行っていた。さらに、OKSSよりイベント情報の配信も行うことで、水泳教室の受講者のイベント参加についても促進を図っていた。					
・利用者が持参し忘れたときのためのワンコイン(税別500円)スヌイキャップ、ゴーグルの曇り止め液、アクアソックス、濡れた髪を素早く乾かすタオル地の帽子等の水泳関連用品のアイテムを充実させて販売を行い、利用者のニーズに応えていた。また、利用者の要望に沿った食品について自動販売機による販売を行い、コンビニが近くにない立地を踏まえた対応をしていた。					
・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、利用者のバ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。					
・地域と連携した学習機会の提供の取組の一環として、夏休みの期間に隣接する入江崎水処理センターへの訪問イベントを企画・実施し、下水道の流れた水がきれいになるしくみや、汚泥処理の過程で発生する余熱を利用することで温水プールとなっていることなどを参加者に学んでもらい、川崎市の下水道事業への理解促進に寄与した。					
・秋祭り「入江崎祭2024」(緑日)、季節に合わせた花壇装飾、季節感満載の館内装飾を実施し、プールに通いながら季節を楽しむ環境を創出して利用者から好評を博していた。					
・令和6年度初の取組として、川崎海上保安署の海上保安官による安全教室を実施し、着衣での水中における安全確保や救命胴衣の装着方法等を学ぶ機会を提供し、水の事故を防止するための実践的なスキルの習得に貢献していた。					
●業務改善によるサービス向上					
・水泳教室の送迎バスのルートについて、水泳教室利用者の居住エリアから最適なバスルートを構築するとともに、昨年度のバスルートにおける課題を踏まえ円滑な運行のため、踏切を避けるルートを選定する等、改善を図った。					
●利用者の意見・要望への対応					
・ご意見BOXを設置し、利用者からいただいた意見・要望に対して、原則48時間以内の回答(館内提示)を行っていた。また、対応可能な要望については、即時対応していた。					
・ペーパーやウェブを使って利用者アンケート調査を夏と冬の2回実施し、合計で269名から回答があった。「当施設をまた利用したいと思うか」という再利用意思を問う設問に対しては、約95%が「そう思う」と答えており、料金の安さや利便性が主な要因ではありながらも、併せて水泳教室、スタッフの接客等も評価されたためと考えられる。					
・ガラス張りである施設の特色や冷暖房設備の老朽化を受け多くの利用者から寄せられた室温への要望に対しては、手動によるプールの水温調整や冷暖房設備の稼働調整を行い、できるだけ快適な温度になるよう努めていた。また、水泳教室の実施前後に館内を走り回る子供に危険を感じる意見を受け、その時間帯にスタッフを配置するなど、弾力的に対応していた。					
・利用者から直接苦情や意見が寄せられた場合には、即座に検討し、迅速かつ丁寧な対応を行っているが、特に水泳教室の受講者である小学生同士のトラブルがあった場合は、公平なスタンスで双方に聞き取り調査を行い、事実を確認した上で注意を行うなど真摯に対応し、円滑な水泳教室の受講継続に向けて尽力していた。					

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			
	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			
	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)	10	4	8
		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			
		事件・事故、犯罪、災害が発生した時に、利用者を守るために適切な対応を行ったか。			
	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
	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			
	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) ●適正な人員配置 ・土日の混雑時や夏場の繁忙期においては、整理券による入場制限を行って混雑状況を緩和させた上で、監視体制を通常の2名から3名に増員して配置し、プール内及び更衣室内における事故の防止を図った。 ・スクールバス内のトラブルなどを防止策するため、添乗スタッフ等を増員して配置し、スクールバスによる送迎業務の円滑化を図った。 ●連絡・連携体制 ・事件・事故が発生したときはもちろん、水泳教室の受講者である子ども同士のトラブルが発生した際においても、事の大小に拘わらず、まずは迅速に局へ一報を入れ、追ってメールにて詳細報告をするという体制を継続し、確実な情報共有を行っていた。 ●担当者のスキルアップ ・コーチ研修では、①水泳教室において遵守させるルールの確認、②モチベーション向上のための工夫、③安全を担保するためのスタッフ側のルールの確認、④実技をする上での注意点について、コーチ陣で共有・ディスカッションし、練習内容の充実化を図った。 ●職員の労働条件・労働環境 ・「育児・介護支援制度」、「次世代認定マーク(くるみん)の継続認定」、「厚生労働省(両立支援のひろば)の登録企業の継続認定」、「きずな休暇制度」の継続により、スタッフの働きやすい環境を維持している。 ●安全・安心への取組 ・休館日に一次救命処置研修、幼児救助法研修、キッズプール監視研修、怪我対応研修等を実施し、緊急時等におけるスタッフの対応力を高めるとともに、消火訓練、避難訓練等を実施し、火災や地震等の発災時におけるスタッフの対応力を高め、利用者の安全を守るための取組を行った。 ・スクールバスにおいて、引き続き①置き去り防止装置、②バス内無線の設置を継続するとともに、③アプリによる保護者へのバス乗降連絡の配信についても継続し、スクールバスによる送迎業務の安全強化を図っていた。 ・社内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、事故を未然に防ぐ取組を進めた。 ・4歳の男子が更衣室からプールへ向かう途中で転倒し頭部出血をした際も、迅速に圧迫止血及び救急車要請を行い、転倒から10分以内の救急車の到着、その5分後の搬送といった、マニュアルに基づいた迅速な対応をしていた。また、後日、転倒について注意喚起をする内容のPOPを掲示し、再発防止に努めた。 ●コンプライアンス ・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。 ●再委託管理 ・再委託業務であるスクールバス運行業務において一般車とのトラブルが発生したが、スクールバス運行会社とともに迅速かつ的確に対応した。また、その後、引き続き安全運行に努めるよう、本事案の共有と対応策を周知徹底させた。 ●環境負荷の軽減 ・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。 ・「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。・空調設備の稼働時間や稼働台数の調整を行い節約を意識した運用をし、環境負荷の軽減に努めた。					

適正な業務実施			25		18
	管理記録の整備 ・保管、備品管理	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。 設備・備品の整備や整備、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	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
	施設・設備の運転操作	営業に支障をきたすことのないように施設・設備の運転操作を適切に行っているか	5	5	5
	外構・植栽管理、 清掃業務	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 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	3	3
	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
	(評価の理由) ●管理記録の整備・保管、備品管理 ・基準に則った残留塩素濃度の測定を確実に実施し、確実に業務日報への記載を行っていた。 ・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。 ・備品管理については、一覧表を作成し適切な管理を行い、整理整頓を行っていた。特に、薬品の管理については細心の注意を払い、注意喚起の貼り紙を掲示した上で管理を実施していた。 ・売上金については、警備会社による現金警備・回収を実施し、防犯強化に努めていた。 ●施設・設備の保守管理 ・施設の老朽化が進行しているが、施設の巡回点検を行い、配管漏水や空調設備の故障等の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ていた。 ・プールサイドのシャワーの故障等、突発的な対応を要する事態はあったものの、営業に影響を及ぼすような事態・事故に発展させることなく現場をコントロールし、その積み重ねにより、設備の故障等を理由とした臨時的な休館をすることなく、1年間滞りなく営業を継続した。 ●施設・設備の運転操作 ・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。その積み重ねにより、設備の故障等を理由とした臨時的な休館をすることなく、1年間滞りなく営業を継続した。 ・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。 ・当施設の特徴としてガラスに囲まれたプール室であるため、夏場においてプールの水温が上昇する傾向にあることを踏まえ、常に水温に注意し、手動による水抜き、水足しの作業をこまめに行って温度調節をすることで、適温を保持した。 ・室温についても、ガラス張りである施設の特色や冷暖房設備の老朽化の影響から、特に冬場の寒さに対し多くの利用者から要望が寄せられたところであるが、それらを受け、できるだけ早い時刻からの暖房設備の稼働開始に努めた上で、こまめに稼働調整を行い、可能な限り快適な温度になるよう努めていた。 ●外構・植栽管理、清掃業務 ・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。 ・日常汚れやすい箇所を中心にリスト化して確実に清掃・点検を行い、快適な環境づくりに努めていた。 ●警備業務 ・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。 ・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。				

4. 総合評価

評価点合計	71	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

【収支計画・実績】

局の収入については、利用動向がコロナ禍以前並みに戻ったことを受け、一般利用者及び水泳教室利用者の収入が計画額と比べて約5,730千円増加した。指定管理者の支出については、予算額より決算額が約12,438千円上回っている。このうち人件費は、昨年度に引き続き、スクールバス内のトラブルなどの防止策として添乗スタッフ等を増員したことなどにより予算額を上回っているが、水泳教室利用者へのサービス向上や安全対策を実施したことは評価する。

【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、縁日や川崎海上保安署による安全教室などのイベントを開催し、水泳以外でも利用者に楽しんでもいただけるよう取り組んだ。業務改善では、送迎バスのルートを見直したことから、円滑な運行の確保を図った。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。
利用者アンケートを夏と冬の2回実施して利用者のニーズの把握に努め、多くの利用者から寄せられた室温への要望に対して、手動によるプールの水温調整や冷暖房設備の稼働調整を行い、できるだけ快適な温度になるよう尽力するなど、弾力的に対応するとともに、ご意見BOXに寄せられた意見や要望の中で対応可能な事項について、即時に的確に対応した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回とも約95%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。

【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セクション以上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。

【適正な業務実施体制】

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・設備の不具合箇所を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。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、1日も臨時休館することなく、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等企画運営を行うとともに、より一層の事業運営の効率化などに取り組み、マイナス収支の解消に努めること。
- ・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とともに、事故に至る様々なリスクを想定し、対策を実行することで、事故の未然防止に努めること。
- ・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。
- ・より一層のバスルート・運行の効率化を進め、環境負荷の軽減に努めること。
- ・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より多くの回答を回収するよう工夫を施し、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。
- ・株式会社スポーツオアシスから株式会社ルネサンスへの吸収合併に伴う事業者変更に伴う水泳教室のクラスやカリキュラムの変更にあたり、利用者に対し丁寧に説明し、十分な理解を得ること。