

(3) 体育施設(社会教育センター 清島温水プール)

指定管理者の名称 アズビル株式会社
所管部課 生涯学習推進担当 青少年・スポーツ課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」(1)～(4)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会の評価	A	(【参考】区の評価：A)
--------	---	--------------

委員のコメント

良い点
<p>○ 監視管理業務には基準に定める有資格者等を配置しており、危機管理・安全対策は適切に行われている。また、安全マニュアルを作成し、定期的な訓練・演習を実施するなど、技術向上に努めている。</p> <p>地域にある安価で気軽に利用できるプールとして定着している。利用目的に沿って曜日や時間を区分し、それに応じて指導員の配置を変えるなど、きめ細かい運営をしている。特に「幼児と保護者」の時間があることがサービスとして素晴らしいと感じた。</p> <p>○ 自主事業については、利用者ニーズを把握し、要望に応じた教室運営を積極的に実施している。「サークルフェスタ」時にプールの無料開放を行うなどの工夫をしており、施設に興味を持ってもらうとともに、区民の健康づくりにも配慮している点が評価できる。</p>

改善すべき点

- プール利用による健康維持・増進を促進するため、身近で気軽にスポーツを楽しめる場であることと、安全のための配慮が十分になされていることを広報してほしい。合わせて、指導員・監視員を増員し、高齢者の利用区分をつくることを検討してほしい。

利用者数や教室参加者数が減少しているため、要因を分析し、数値の向上に向けて、講座内容やアピールの仕方を見直す必要がある。

- 当日券と回数券での利用者が増え、定期券と団体利用者が減少している。利用状況の変化に伴う、事業運営の見直しを検討してもらいたい。

その他

- 指導員の動きは状況に応じ、的確な対応で、好感が持てる。全体的に、「区民の施設を区民のために」という基本姿勢で運用されていると感じた。

掲示物や受付横の売店など、様々な工夫で事業運営の充実に努めている様子がよくわかった。

- 室内型温水プールの強みを活かして、区内幼小中高との連携による施設活用や、水泳以外の水に関するスポーツ大会の開催、カヌー教室の実施など、さらなる利用拡大に努めてほしい。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価

A

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

保守管理、設備機器点検を適切に実施しており、ボイラー室の管理などの手のかかる部分にも十分配慮している。

- 清掃を毎日実施し、全体的に施設内は常に清潔な状態となっている。
- 照明にも工夫を凝らし、節電に取り組んでいる様子がよくわかった。

改善すべき点

節電に努めていることは評価できるが、地下のプール受付スペースは照度が低く、もう少し明るさが必要である。利用者の使いやすさ、快適性、イメージアップの観点から再検討が求められる。

- リラクゼーションルームの運用については、設置の効果を見ながら、より利用者の要望に合わせた活用内容を検討してほしい。

その他

- ボイラーや床昇降装置等のプール設備の老朽化が進む中、施設の維持管理に一所懸命に努めている姿勢が感じ取れた。
- 時折、各地におけるプールでの事故も聞かれるので、細かく点検し、気がついた不具合には速やかに対応してもらいたい。
- リラクゼーションルームの用途が多岐にわたるため、わかりにくい。もう少し明確にすると良いと考える。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価

A

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

- アンケート結果からも各教室への満足度は高く、また、清潔感のある施設で、有資格の監視員が見守る中、安心して楽しめているという満足感を見ることができる。
「所長への手紙」や利用者アンケートにより利用者ニーズを細かく把握し、事業運営の改善に努めている。要望への回答を掲示するなど、利用者の意見をサービスに反映する工夫をしている。
- リラクゼーションルームを設け、マッサージチェアを設置するなど、利用者への配慮がうかがえる。気軽にプールを利用してもらおう取組みとして水着を販売するというのは、着眼点としては面白い。

改善すべき点

利用者への声掛けをまめにし、コミュニケーションを積極的に図ること
とで、利用者の思いを聞き取るなどの工夫があると良い。ちょっとした
会話の中にも運営改善のヒントが潜んでいると思われる。

- 利用者要望への回答を1階の明るい場所に掲示してはどうか。また、
販売コーナーを地下のプール受付で行うなど、利用者の動線に合わせた
配置にしてはどうか。
- リラクゼーションルームの位置がわかりづらいため、工夫がほしい。
基本的に室内は「飲食禁止」となっているが、もう少しルールを緩やか
にした方が利用者のニーズに適合すると思われる。

その他

全体的にきめ細かく丁寧に運営しており、施設の課題を補う運営上の
努力をし、利用者の要求に応えようとしている点を評価したい。

- 利用者の意見や要望の聴取を継続して行い、利用者の利便性に配慮し
た“利用しやすいプール”づくりを常に心掛けてほしい。
- プール利用以外で社会教育センターに来ている方々にも、プールを利
用してもらえるような、きっかけづくりに工夫があると利用が拡大する
のではないか。

(4) 収入支出

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

利用者数の減少に伴い、収入面のわずかな減少があるものの、プール投光器の間引き点灯などの節電に取り組んでおり、効率的な管理運営を行っている。

- 委託料は予算どおりの決算となっており、適切に執行されている。独自に行事参加保険に加入し、リスク管理をしっかり行っている。

改善すべき点

利用者数の減少により、収入が伸び悩んでいるため、施設所管課などと連携した子供の水泳競技会など、華やかな事業を実施し、新規利用者の拡大などによる収入増を期待したい。

- 広告宣伝費の執行が極端に少ないため、理由を確認し、次年度以降の予算に反映してほしい。どのような教室運営をしているのか、知らない区民も多いと思われるため、区民の温水プール利用をアピールする方法も合わせて検討してほしい。

その他

効率的な管理運営に努め、管理経費をほぼ前年並みにおさえている。今後も、きちんとした安全管理のもと、管理経費の効率化に努めてほしい。

2 総合評価

総合評価は、6 ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	妥当
--------	-----------

(【参考】区の評価：妥当)

委員のコメント

社会教育施設同様に老朽化が進む施設をできる限り活かした運営を行っており、経費面でも効率的な運営に努力している。

監視員を始めとする職員の確保や育成のための研修などを適切に実施し、適正な安全・衛生管理を行っている。時には生命にかかわる事故が起こる場でもあるので、引き続き、きめ細かな管理を心掛けてほしい。

利用しやすさ等に十分に配慮しており、全体的に利用者の満足度が高い施設である。区との意思疎通もうまく機能しているように見受けられるため、引き続き、利用者の立場にたった管理、運営を心掛けるとともに、区にも利用者の要望をしっかりと伝えてほしい。

プール利用は、幅広い年齢層でニーズが高いと思われるため、室内型温水プールの強みをより活かした団体利用、イベント利用などを検討し、利用拡大に努めてほしい。また、幼児・小学校学童期は、喘息・アレルギー予防で水泳に通う子供も多いため、健康・リハビリなどでの活用をさらにアピールするとともに、区の関係部課と連携して、プールの活用を充実してほしい。

室内型温水プールで、また可動式床ということもあり、幼児親子にも利用しやすい、身近で気軽に利用できるプールとなっている。複合施設でもあるため、施設の魅力を的確にアピールし、利用者数の向上、新規利用者の拡大を目指してほしい。

今後は、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催を契機とする事業展開など、区と協議しながら検討してもらいたい。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

室内型温水プールということで、運営経費はかかるが、区民の健康ニーズに応える場として、大切にしてほしい。

- 健康増進、リハビリなどと連携することで、より効果的なプール活用ができると思われる。利用ニーズの掘り起しを行うとともに、健康維持・増進の場としての利用をアピールするため、指定管理者と関係部課とが連携できるよう仲介役となってもらいたい。
- 水泳の苦手な小中学生のため、室内型温水プールの利点を活かし、シーズンオフの練習の場として提供する事業を充実してほしい。また、学校を通したPRも充実してもらいたい。
- 施設の管理運営において、安全対策に重点をおける予算措置と、施設の稼働率を上げるべく、積極的なPRに向けた広報支援を進めてもらいたい。
- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催を機に、水泳への興味を喚起するための施設として捉え、指定管理者とも協議し、外観を含めた施設改修と、2020年東京大会を意図した事業展開を検討してほしい。

区による評価

平成27年度 指定管理者施設管理評価シート		部	生涯学習推進担当	課	青少年・スポーツ課	
施設名称	〔56〕 東京都台東区立社会教育センター清島温水プール					
指定管理者の名称	アズビル株式会社		指定期間	H24.4.1 ~ H29.3.31		
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	ビルディングオートメーション、産業オートメーション、システム開発、設計、製造、販売、賃貸、工事施工、保守、輸出並びに試験及び検査等					
(2)類似施設の管理実績	東京都墨田区みどりコミュニティセンター等（計29件46施設）					
(3)経営状況		売上総利益	販売費・一般管理費	営業利益（単位：百万円）		
	25年	61,887	49,624	12,263		
	26年	65,096	51,076	14,020		
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区東上野6-16-8					
(2)設置目的	区民の身近なプールとしてスポーツ振興を図るだけでなく、健康づくりやリハビリ等、健康増進を目的とした施設運営を行う。					
(3)利用者	区内在住・在勤・在学者					
(4)開館日・時間	開館日：第1・3・5週目の月曜日と年末年始(12/28-1/4)並びに設備点検日を除く毎日 開館時間：9時から21時					
(5)規模	25m×15m（7コース） 延べ床面積 1,906㎡					
(6)人員体制	週40時間勤務 12名（社会教育センターも含む）					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	区民のスポーツ活動への施設提供、スポーツ活動に関する資料の収集及び情報の提供、施設利用者のスポーツ活動に対する指導、助言及び相談、清島温水プール教室の実施					
(2)自主事業	各種水泳教室及び物品販売事業					
4. 予算決算の推移						
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
予算	委託料	51,131,000	50,481,000	52,105,000	52,160,000	52,602,000
	利用料金収入	22,600,000	23,300,000	20,520,000	21,310,000	22,340,000
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	73,731,000	73,781,000	72,625,000	73,470,000	74,942,000
決算	委託料	51,131,000	50,481,000	52,105,000	52,160,000	52,602,000
	利用料金収入	19,125,900	17,756,200	20,017,500	19,884,750	19,763,250
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	70,256,900	68,237,200	72,122,500	72,044,750	72,365,250
	収支	0	0	0	0	0
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称		単位	23年度	24年度	25年度	26年度
開館日数		日	297	320	326	324
区委託教室		教室	6	6	6	6
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 （28年度）	24年度	25年度	26年度
利用者数		人	72,500	68,386	68,394	66,645
区委託教室 参加人数		人	1,750	1,608	1,702	1,692

7. 平成26年度評価結果に対する現在までの取組み				
自主事業については、昨年度に引き続き親子対象講座や小学生対象講座を中心とし、3年生からの夏休み短期集中泳力向上教室を新設する等、ニーズに合わせた変更を行った。また、ニーズだけでなく、参加者の受講状況や習得状況を考慮し、平泳ぎレッスンを取りやめ、ウォーキング等人気の高い種目を実施する等の変更を行った。以上のように、多くの利用者ニーズを捉えるよう努め、新規利用者の拡大や多様な施設利用へのきっかけづくりに取り組んでいる。				
8. 評価項目				
		3：協定等の水準を上回っている。 2：協定等の水準どおりである。 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。	0：協定等の水準を下回っている。 -：評価対象外項目。	
評価の観点		評価項目		
(1)事業の運営 平均 [2.1]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[2]
	(b)サービス水準	[2]	(g)自主事業の成果	[3]
	(c)職員配置	[2]	(h)個人情報保護	[2]
	(d)職員研修	[2]	(i)緊急時対応	[2]
	(e)案内・接遇	[2]	(j)警備・防犯体制	[2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.1]	(a)建物保守・設備機器点検	[2]	(e)危険箇所等の確認	[2]
	(b)備品の管理	[2]	(f)管理記録の作成・保存	[2]
	(c)清掃・衛生管理	[2]	(g)業務委託の事前承認	[2]
	(d)施設の修繕	[2]	(h)省エネ・省資源・環境配慮	[3]
(3)利用者の満足度 平均 [2.0]	(a)利用者・第三者機関の評価	[2]	(d)利用しやすい環境整備	[2]
	(b)苦情・要望への対応と報告	[2]	(e)関係団体・地域との関わり	[2]
	(c)利用者数等の目標達成	[2]		
(4)収入支出 平均 [2.0]	(a)適正な予算執行	[2]	(c)収支計画の達成	[2]
	(b)管理経費の効率化	[2]	(d)利用料等の徴収・管理	[2]
9. 評価				
		S（水準以上）：協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。		
		A（適正）：協定等の水準を満たす管理が行われている。		
		B（一部課題あり）：協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。		
		C（課題あり）：協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。		
		D（水準未満）：協定等の水準を満たしていない。		
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	自主事業では、昨年度に引き続き親子や小学生対象の講座を充実させるとともに、1回ごとに参加できる体制の教室の実施やニーズに応じた実施内容に変更するなど、改善を行っている。		
(2)施設の維持管理	A	日常的に区の節電方針に従った省エネ対策を行うだけでなく、指定管理者が工夫して省エネ（プール投光器の間引き点灯）に取り組んでいる。また、施設・設備の安全点検や不具合への対応も迅速に行われている。		
(3)利用者の満足度	A	「所長への手紙」等により、利用者の意見をきめ細かく徴収・対応し、利用者の満足度増に努めている。また、利用者数は若干減少したが、利用者ニーズを反映させた教室を開催し、当日券での利用者数は微増するなど、新規利用者の拡大に取り組んでいる。		
(4)収入支出	A	予算執行は適切に行われている。また、利用料金収入は昨年度とほぼ横ばいとなっており、管理経費の効率化を図るなど、適正な経営努力を行っている。		
10. 総合評価				
		良好 妥当 要努力 要改善 不適		
		妥当	協定書に基づいた適切な事業運営、施設管理が行われている。また、利用者の要望や区のスポーツ振興基本計画を踏まえた自主事業を実施し、利用者ニーズに応えた運営を行っている。	
11. 平成27年度評価結果に対する今後の対応				
引き続き利用者ニーズの把握に努めるとともに、講座内容や利用者ニーズ対応について随時見直しを行い、子供から高齢者まで誰もがスポーツに親しみ、体力向上、健康づくりにつながる事業を展開することで、更なる利用者の拡大につなげていく。				