

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	王禅寺余熱利用市民施設	評価対象年度	令和2年度
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 ・所在地 東京都渋谷区道玄坂一丁目21番2号 ・代表者 株式会社東急スポーツオアシス 代表取締役社長 粟辻 稔泰 ・構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役社長 雑賀 克英	評価者	減量推進課長
指定期間	平成31年4月1日～令和5年3月31日	所管課	環境局生活環境部減量推進課

2. 事業実績

利用実績	令和2年度総利用者数 148,996名（前年度比201,340名減） 【内訳】・温水プール 86,048名 ・老人休養施設 33,837名 ・トレーニングルーム 26,128名 ・会議室 2,983名 ※詳細は「王禅寺余熱利用市民施設別紙資料」参照
収支実績	1 収入 (1)予算額 333,340,000円 【内訳】・指定管理料131,845,000円 ・利用料金収入108,433,000円 ・スポーツ教養事業収入51,367,000円 ・その他収入32,223,000円 ・自主事業収入9,472,000円 (2)決算額 281,225,263円 【内訳】・指定管理料131,845,000円 ・利用料金収入38,895,037円 ・スポーツ教養事業収入25,160,970円 ・その他収入11,128,676円 ・補償金54,957,340円 ・雇用調整助成金16,401,154円 ・自主事業収入8,195,327円 2 支出 (1)予算額 330,742,000円 【内訳】・事業活動323,868,000円 ・自主事業6,874,000円 (2)決算額 271,841,911円 【内訳】・事業活動270,372,218円 ・自主事業1,469,693円 ※詳細は「王禅寺余熱利用市民施設別紙資料」参照
サービス向上の取組	利用者の声を汲み取りながら、スタッフ間の情報共有を行うことで、利用者ニーズの把握を的確に行った。利用者からの要望に基づき、トレーニングルームのレスンプログラムの増設やイベントの開催を行う等、より多くの利用者が受講しやすい環境づくりを実施し、利用者が満足できるサービス提供を図った。SNSなどを活用したタイムリーな広報や情報配信を行うことで、利用者がより快適に施設を利用できる運営を実施した。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、「社会体育施設の再開に向けた感染拡大予防ガイドライン」や日本フィットネス産業協会のガイドライン等を参考に感染予防を行った。

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	利用者満足度	利用者のニーズ等を捉えるための具体的方策を実施しているか	14	3	8.4
		利用者ニーズ等を適切に分析しているか。			
		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）			
	事業成果	事業実施における自己評価を行っているか。 当初の事業目的を達成することができたか	8	3	4.8
	(評価の理由) アンケートの実施にあたっては、現場にて、スタッフの声掛けによる案内を行った。新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、利用者数に対してアンケート数が少なく、今後さらなるアンケート数の増加やアンケート結果を基に分析を行うことが望ましい。 また、利用者の声に基づき、マナーに対する意見は、全体に向けた館内への掲示を行い、スタッフの接遇に対する意見については、スタッフ内の共有を行うことで、再発防止に努めた。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う、施設利用ルールが増え、利用マナーに関する意見が多くあったが、館内掲示の改善や飛沫感染対策のシートを設置するなどできる限り早期に対応を行った。マナーについて不安視する意見があったことから、掲示物や利用状況の可視化、レッスン本数増加による密回避などを行うことで、マナー改善と利用者満足度を上げるよう心掛けた。 水泳教室のキッズクラブにて、オアシスキッズ安心システムを導入することで、入館時に保護者へメール通知、アプリによる欠席連絡・振替登録が可能となり、保護者の安心感が高まり、利便性が格段に向上した。				

収支計画・実績	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
		支出に見合う事業が行われているか。			
		効率的な執行等、経費縮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	4	3	2.4
	適切な金銭管理・会計手続	指定管理経費とその他業務に係る経理を区分し、適切に管理しているか。	6	3	3.6
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>収入については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、令和2年度予算の約3億3千万円に対し約16%低い約2億8千万円であった。さらに、4月1日～6月21日まで施設を休館したこと、利用者制限を設けたことにより、利用者人数は昨年度と比較して約58%程度減少している。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月1日から休館分及び利用者制限に伴う利用料金収入の減少分等について、約5千5百万円補償した。雇用調整助成金として国から約1千6百万円助成された。</p> <p>支出については、令和2年度予算の3億3千万円に対し、決算約2億7千万円であり、計画より減少している。支出が減少した原因として、人員配置の調整で人件費を見直したことや、新型コロナウイルスに伴う施設休館により主にアルバイトに関する人件費が減少したこと、休館・利用者制限などによる水道光熱費や売上減少に伴い仕入れが減少したことにより、決算額が予算額を下回った。年間収支としては、約9百万円収入が支出を上回った。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けており、予算額と決算額で乖離をしている部分があるが、利用者制限などを設けている中で、収入及び支出ともに適正な執行を行っている。</p>					
サービス向上及び業務改善	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	7	4	5.6
		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			
	業務改善によるサービス向上	業務の遂行にあたって、現状分析、課題把握に取り組んでいるか。	5	4	4
		業務改善が必要な場合に、改善策の検討と実施が行われているか			
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	
	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>大きな混乱が生じることなく円滑に運営が行われた。利用者意見について、館内にお客様の声BOXを設置する他、HPから意見・要望を受けられる体制を整備していることで、投稿から48時間以内に回答を行い、利用者の要望、意見等に迅速に対応することに努めている。特に運営に関することや安全管理につながる点に関しては、すぐに改善を行っている。マナーに関する意見については、POPの作成や利用者と個別に話し合いを行いながら解決した。</p> <p>健康増進のため、仕事帰りのお客様が利用しやすいようにモデル事業として、トレーニングジムの営業時間を1時間延長し運営を行った。また、市と協議が必要な案件なのか、指定管理者で対応できる案件なのかの判断も含め、利用者の声をしっかり受け止めつつ、社員一人ひとりの認識に偏りが生じないよう情報共有を徹底し、統一した回答や対応ができるような体制をとっている。</p> <p>夏の渋滞緩和対策として、隣接する王禅寺処理センターの一部スペース及びエコ暮らし環境館の駐車場を日曜日のみ借りることで、ほとんど渋滞することがなく、近隣の方々から苦情もでることもなかった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、夏の一定期間利用者が通常多くなる時期に、プールについて事前予約制を導入し、OKSSと電話での受付を行うことで、来場しなくても予約ができる環境を整えた。</p> <p>またLINEなどで利用案内告知を行ったことから、LINE登録者が千人を超え利便性が高いと意見をもらった。</p>					

組織管理体制	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	8	4	6.4
	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			
	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	2	4	1.6
	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・会議等が定期的に行われ、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、連絡体制を構築しているか。	5	4	4
	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			
	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	4	4	3.2
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか			
<p>（評価の理由）</p> <p>施設の運営に当たっては、常に責任者を1名以上館内に配置するなど、緊急対応が必要な状況を見据えた、適正な人員配置を行っている。また、生命にかかわる事故を想定した「想定研修」や「BLS研修」や「安全管理研修」を実施しており、既存と新規スタッフの緊急時対応のスキル差をなくすような取組により、安全を意識した運営管理を構築している。その他、定期的に市側とミーティングを行い、双方で意見交換や情報共有を行い、連携を図った。</p> <p>また、近年発生していた盗難については、プールの1階女性ロッカーの交換や従業員の見回り等の防犯対策を強化したことで盗難の抑止力となり、盗難事件が発生することはなかった。</p> <p>近年、SNSを利用した不適切な動画や写真の配信などが増加していることを意識し、改めて社員へ注意喚起を行い事故防止に努めた。また、「コンプライアンス研修」を行うなど個人情報保護等の法令を遵守し、個人情報データの流出がないよう適正な管理を行っている。</p> <p>また、小型家電や古着回収など市の環境施策に協力し、利用者の環境に対する意識付けを行っている他、隣接しているエコ暮らし環境館とのスタンブラリーイベントの実施や、地元野菜の販売会を実施することで、地域との連携を強化した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い4月1日から施設を休館したが、プールやトレーニングルーム等の点検は怠らず実施し、6月22日から開館できる準備を行った。</p>					
適正な業務実施	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	20	3	12
	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。			
	清掃業務	施設内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			
	植栽管理	植栽等の維持管理を適切に実施しているか。			
	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>施設・設備管理については、計画通りの定期点検の実施の他、早急に対応が必要な緊急修繕について、東急コミュニティーと相互に情報共有や記録を行い、適切に行われている。営業前・営業中の日常清掃については、エリアごとに点検表を作成し、清掃箇所の漏れが無いよう徹底し、美観の維持を行った。また、職員2名体制による営業時間中の施設内外の定期的巡回の実施、夜間は警備委託により、機械トラブル等の施設設備の不具合についても早期発見できる体制を整えている。備品管理についても適切に行われている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	67.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

市民の健康増進と文化の振興を図り、福祉の向上に寄与する施設として、条例、規則等に定められた施設管理・運営が適正になされている。令和2年度は指定管理期間第4期の2年目にあたり、これまでの施設運営で得た経験や課題、ニーズを意識しながら、市民目線でサービス向上を図っている。時代に沿った情報配信など利用者のニーズを汲み取った工夫や、プログラムレッスンの増設など、利用者がより快適に利用できる取組を実施しており、その結果がアンケート結果に反映されていると考える。

一方、利用者数に比べアンケート数が少ないことから、利用者満足度を把握する手法については、改善の余地がある。

1階女性ロッカーの交換や見回りを強化したことで、大きなトラブル等なく安定した運営を行うことができた。さらにLINEの活用などを行うことで、利用者サービス向上に努めていることから、適正な指定管理業務を実施したと評価する。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館や利用者制限に伴う事前予約制の告知については、迅速に対応することで、利用者から苦情などが出ないよう対応を行った。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

第4期3年目になるため、更なる利用者サービス向上のために、改めて利用者ニーズの把握に努め、施設の運営に反映させること。施設規模も大きく、スタッフ数も多いため、運営・設備担当者との情報共有を徹底し、運営に対する苦情や施設の不具合等に迅速かつ適切に対応すること。また、利用者の安全について、十分に配慮した運営を行うこと。

これまでの施設運営で得た経験を最大限生かし、年間を通じて安定的な運営を行い、快適な施設利用ができるよう業務の改善や実施に努めること。

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う、今後の利用者制限などの対応について、社会情勢や他施設の動向などを調査し運営に反映すること。

王禅寺余熱利用市民施設別紙資料

王禅寺余熱利用市民施設開館日数・1日当たり利用者数

	令和2年度	令和元年度
温水プール	271 日	301 日
(1日当たり利用者)	318 人	739 人
老人休養施設	271 日	301 日
(1日当たり利用者)	125 人	183 人
トレーニングルーム	271 日	301 日
(1日当たり利用者)	96 人	220 人
1日当たり利用者合計	539 人	1,142 人
会議室	271 日	332 日

※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い4/1～6/21休館。その後利用者制限を設けて実施。

王禅寺余熱利用市民施設利用者実績

利用人数(単位:人)

	令和2年度			令和元年度			増減			H30年度 (参考)
	上半期	下半期	年度計	上半期	下半期	年度計	上半期	下半期	年度	
温水プール	30,978	55,080	86,058	158,961	63,621	222,582	▲127,983	▲8,541	▲136,524	239,562
老人休養施設	11,791	22,026	33,817	29,217	25,872	55,089	▲17,426	▲3,846	▲21,272	60,711
トレーニング ルーム	9,010	17,117	26,127	35,161	31,135	66,296	▲26,151	▲14,018	▲40,169	67,624
会議室	963	1,916	2,879	3,514	2,855	6,369	▲2,551	▲939	▲3,490	8,194
合計	52,742	96,139	148,881	226,853	123,483	350,336	▲174,111	▲27,344	▲201,455	376,091

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

(単位:円)

		令和2年度 予算	令和2年度 決算	令和元年度 決算	前年度 増減額	増減率(%)	H30年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	323,868,000	278,388,177	306,162,372	▲27,774,195	▲9%	294,617,885
	指定管理料収入	131,845,000	131,845,000	127,945,216	3,899,784	3%	112,000,000
	利用料金収入	108,433,000	38,895,037	100,790,703	▲61,895,666	▲61%	105,317,536
	スポーツ・教養事業収入	51,367,000	25,160,970	43,995,187	▲18,834,217	▲43%	45,201,366
	その他収入	32,323,000	11,128,676	30,689,131	▲19,560,455	▲64%	32,100,333
	補償金		54,957,340	2,742,135	52,215,205	1904%	
	助成金		16,401,154		16,401,154		
	②自主事業収入	9,472,000	2,837,086	8,195,327	▲5,358,241	▲65%	7,695,338
合計 ①+②	333,340,000	281,225,263	314,357,699	▲33,132,436	▲11%	302,313,223	
支出	③事業活動支出	323,868,000	270,372,218	300,019,696	▲29,647,478	▲10%	286,962,879
	④自主事業支出	6,874,000	1,469,693	6,088,156	▲4,618,463	▲76%	5,767,221
	合計 ③+④	330,742,000	271,841,911	306,107,852	▲34,265,941	▲11%	292,730,100
収支差額		2,598,000	9,383,352	9,583,123	▲199,771	▲2%	1,195,740