

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3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道玄坂1丁目10番8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 栗辻 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3年度総利用者数 243,795名（前年度比94,799名増） 【内訳】・温水プール 162,802名 ・老人休養施設 41,472名 ・トレーニングルーム 33,028名 ・会議室 6,493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 318,927,000円 【内訳】・指定管理料136,991,000円 ・利用料金収入103,015,000円 ・スポーツ教養事業収入46,265,000円 ・その他収入32,656,000円 (2)決算額 273,484,797円 【内訳】・指定管理料136,991,000円 ・利用料金収入68,100,791円 ・スポーツ教養事業収入41,588,661円 ・その他収入22,657,509円 ・補償金3,662,201円 2 支出 (1)予算額 318,927,000円 (2)決算額 287,880,772円 3 自主事業 (1)収入 【予算】8,601,000円 【決算】7,484,654円 (2)支出 【予算】6,412,750円 【決算】5,097,391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ッ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ただけでなく、自宅運動用の商品販売により、新型コロナウイルス感染状況により外出自粛の時でも利用者が健康増進を図れるよう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、繁忙期だけでなく平日の閑散時間帯でも行うことで、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状況を踏まえながら、感染防止と利用制限の緩和等のサービス向上のバランスを取りながら取組を進めた。

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	4	11.2
		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。	8	4	6.4
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 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徹底したほか、館全体だけでなくプールやトレーニングルーム、水泳教室などの各エリアやサービスに特化したアンケートを実施したことで、952件の回答をもらった（前年度252件）。館全体としては、職員の接客態度、プールについては、清潔度や水温室温などの衛生環境について、トレーニングルームはマスク着用の徹底や毎時の消毒作業について、スイミングスクールではプールコーチのプールマスクの着用や入口の検温対策が徹底されている事について高評価をもらった。また、各種プログラムの満足度や利用者の利用目的を聴取したことで、今後のサービス向上に寄与した。 ●事業成果 館内ソファや利用者用スリッパの清潔感について意見があったが、新しいソファ、スリッパの交換対応を行った。また、プールレッスンを観覧している保護者のマナーについて意見があり、注意喚起の案内を館内掲示やOKSS(オアシスキッズスイミングシステム)のお知らせでマナー啓発をするなど多くの意見に対し、適切に分析し、早急に具体的方策を実施することでとても効果的な対応ができた。 利用者のニーズをとらえ、新型コロナウイルス感染拡大状況も考慮しながら、より多くの方が満足できるような取組を実施し、特に子どものマンツーマンでのスイミング指導が平成31年度に対して657人(約200%)増え、ヨネッティ王禅寺でのスイミングクラブ受講者だけでなく、近隣他クラブに通う利用者からの受講も増えるなどの成果があった。					

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 新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、令和3年度予算の約3億1千8百万円に対し約14%低い約2億7千3百万円であった。利用者制限を設けたことにより、利用者人数は平成31年度と比較して約30%減少しているが、昨年度と比較して約64%増加している。 また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者制限に伴う利用料金収入の減少分等について、約360万円補償した。雇用調整助成金として国から約48万円助成された。</p> <p>●支出について 令和3年度予算の3億2千5百万円に対し、決算約2億8千7百万円であり、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用者制限による支出の減少を踏まえた執行状況となっている。ジャグジーなどの利用停止などの制限による光熱水費の抑制や人員配置の調整により経費が減少した。年間収支としては、約1千4百万円支出が収入を上回った。</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>●適切なサービスの提供 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。令和3年度については、新型コロナウイルス感染状況に応じた利用者制限に関する要望が多くあり、その要望と感染拡大防止の観点を鑑みながら、利用者制限緩和を図った。また、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。 情報発信についてはSNSを活用しているが、利用者からの要望に応え、1時間に1度、施設の利用状況を発信することによって、利用者がタイムリーに利用人数が把握できるように運用したことで、サービス向上に大きく寄与した。 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出ることもなかった。</p> <p>●業務改善、利用者意見・要望への対応 令和3年度については、各レッスンで体験会を行うことによって幅広い方々に利用できるようにした。また、利用者からの要望が多かった子ども向けの空手クラスを増設し、年齢に合わせた指導や子どもの受講しやすい環境を整えた。物販に関しては、自主事業の取組として新型コロナウイルスの影響もあり自宅にて運動をされる利用者が増えたことを踏まえ、自宅運動用のオリジナル商品を販売し、購入者にはヨネッティー王禅寺にてパーソナルトレーナーが体に合わせた利用方法も指導する事で利用者がより健康となれる機会を作った。レストラン運営については、販売記録や利用者の要望を元に一部メニューの撤廃、新メニューを導入しメニューのリニューアルを行った。こうした取り組みもあり、閑散期については平成31年度実績(新型コロナウイルス前)を上回る利用者数となる月もあった。</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			
	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	2	3	1.2
	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	4	4	3.2
	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			
	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	2	4	1.6
<p>（評価の理由）</p> <p>施設の運営に当たっては、協定で定める管理運営に係る管理者の配置や関係法令に定める必要な責任者の設置を行うなど、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だけでなく、日頃より土日祝日の利用者が多い営業日についてはスタッフを増員しているが、それに加え令和3年度はプール更衣室にも監視員を配置することによって新型コロナウイルス感染拡大防止を図った。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、既存スタッフと新規スタッフの緊急時対応スキルの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、施設修繕が必要な箇所については速やかに措置ができるよう再委託先も含めて連携を図った。</p> <p>麻生警察署と連携し、利用する市民への啓発を実施するとともに、トラブル対応方法の習得によって安全・安心の取組だけでなく、担当者のスキルアップも図る相乗効果を得られた。</p> <p>コンプライアンスにも注力し、社内通報マニュアル等、e-ラーニングシステムの導入により従業員意識を高めることができた。また、全スタッフに対して定期的にコンプライアンステストを行うことで法令遵守や個人情報保護などの管理徹底をし、適切に運用がなされている。</p> <p>また、小型家電や古着回収、フードドライブ、令和3年度は生ごみ堆肥化の取組によるキッズガーデン管理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プラリーイベントを実施することで、地域との連携を強化した。</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	4	16
	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、美観の維持を行うとともにプールエリアは1時間ごとに水質チェックをすることによって水質管理を徹底した。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、夜間の機械警備委託により、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。植栽管理については通常の剪定作業だけでなく、これまで活用されていなかった植栽エリアで市の求めに応じ、生ごみ堆肥を活用したキッズガーデンを管理し、施設利用者への環境啓発だけでなくいたづらされないよう定期巡回や看板の設置によって美観の向上を図った。備品管理についても新規購入した物は速やかに登録申請を行い適切に管理されている。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	75.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 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3年度は指定管理期間第4期の3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、スポーツプログラムの増設だけでなく各種事業、エリアに応じたアンケートを実施しニーズを把握することによって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の満足度に反映されている。

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い、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。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。

#### 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4年目の最終年度になるため、更なる利用者サービス向上のために、改めて令和4年1～3月に実施したアンケート結果などの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3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度
温水プール	320日	271日	301日	335日
(1日当たり利用者)	509人	318人	739人	715人
老人休養施設	331日	271日	301日	335日
(1日当たり利用者)	125人	125人	183人	181人
トレーニングルーム	331日	271日	301日	335日
(1日当たり利用者)	100人	96人	220人	202人
会議室	331日	271日	332日	335日
(1日当たり利用者)	20人	11人	19人	24人
1日当たり利用者合計	754人	550人	1,161人	1,122人

※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い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3年度	令和2年度	増減	令和元年度	H30年度(参考)
温水プール	162,802	86,058	+76,744	222,582	239,562
老人休養施設	41,472	33,817	+7,655	55,089	60,711
トレーニングルーム	33,028	26,127	+6,901	66,296	67,624
会議室	6,493	2,879	+3,614	6,369	8,194
合計	243,795	148,881	+94,914	350,336	376,091

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

(単位:円)

		R3年度 予算	R3年度 決算	R2年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R元年度決算 (参考)	H30年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	318,927,000	273,484,797	278,388,177	▲4,903,380	▲2%	306,162,372	294,617,885
	指定管理料収入	136,991,000	136,991,000	131,845,000	5,146,000	4%	127,945,216	112,000,000
	利用料金収入	103,015,000	68,100,791	38,895,037	29,205,754	75%	100,790,703	105,317,536
	スポーツ・教養 事業収入	46,265,000	41,588,661	25,160,970	16,427,691	65%	43,995,187	45,201,366
	その他収入	46,265,000	22,657,509	11,128,676	11,528,833	104%	30,689,131	32,100,333
	補償金	-	3,662,201	54,957,340	▲51,295,139	▲93%	2,742,135	
	助成金	-	484,635	16,401,154	▲15,916,519	▲97%		
	合計①	318,927,000	273,484,797	278,388,177	▲255,812	▲0.1%	306,162,372	294,617,885
支出	②事業活動支出	318,927,000	287,880,772	270,372,218	17,508,554	6%	300,019,696	286,962,879
	合計②	318,927,000	287,880,772	270,372,218	17,508,554	6%	300,019,696	286,962,879
収支差額(①-②)		0	▲14,395,975	8,015,959	▲17,252,742	▲180%	6,142,676	7,655,006

	R3年度 予算	R3年度 決算	R2年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R元年度決算 (参考)	H30年度決算 (参考)
自主事業収入	8,601,000	7,484,654	2,837,086	4,647,568	164%	8,195,327	7,695,338
自主事業支出	6,412,750	5,097,391	1,469,693	3,627,698	247%	6,088,156	5,767,221
収支差額	2,188,250	2,387,263	1,367,393	1,019,870	175%	2,107,171	1,928,117