

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	堤根余熱利用市民施設	評価対象年度	平成26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 平塚 秀昭 ・構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役社長 岡本 潮	評価者	減量推進課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31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	平成26年度総利用者数 150,915名(前年度比8,375名増) 【内訳】・温水プール 113,284名 ・老人休養施設 37,631名 ※詳細は「堤根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 96,458,772円 【内訳】・指定管理料62,902,686円 ・利用料金収入18,973,000円 ・その他収入14,150,057円 ・自主事業収入433,029円 (2)決算額 93,444,608円 【内訳】・指定管理料60,190,686円 ・利用料金収入20,547,078円 ・その他収入12,473,369円 ・自主事業収入233,475円 2 支出 (1)予算額 96,372,371円 【内訳】・事業活動96,025,743円 ・自主事業346,629円 (2)決算額 80,099,172円 【内訳】・事業活動79,936,044円 ・自主事業163,129円 ※詳細は「堤根余熱利用市民施設別紙資料」参照
サービス向上の取組	利用者ニーズ把握のため「お客様の声」BOXの利用促進を図り、提出された意見について改善できるものは即時対応を行った。また、利用者への返答を館内掲示することで情報共有を行った。ヨネッティー堤根の良さを最大限にアピールするため、ホームページでの最新情報の更新、フェイスブックの活用、施設近隣へ年2回の新聞折込を実施する等、事業者のノウハウを活かした広報活動を実施した。

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	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。 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) 「お客様の声」BOXの利用促進、利用者アンケートを積極的に実施することにより、利用者ニーズを把握している。また、提出された意見については、施設不具合箇所の改善、接遇研修実施によりサービス向上を図る等、適宜対応を行っている。 利用者ニーズに合わせ、スイミングスクールでは既存教室継続と新設クラス増設を行い、老人休養施設では健康維持増進を目的としたワンポイントレッスンを実施した。 施設では毎月イベントを開催し、「ドーナツ販売会」の実施等、新たな試みに取り組みながら、来館者サービスの向上に努め、来館促進を図っている。 老人休養施設内にて「健康いきいき体操」を敬老の日と年末に実施、また、年末の感謝イベントとして「ゆず湯」を実施したことが好評であった。 地域への広報活動等を計画通り行った。					
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	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				
(評価の理由) 指定管理業務に係る収入については、平成26年度予算に対し約3%少ない約9,321万円であった。スクール参加者数が当初予定よりも少なかったことによる教室収入の減少があったが、利用料金収入に関しては予算よりも多い収入を得ている。 指定管理業務に係る支出については、平成26年度予算に対し約17%少ない約7,994万円であった。外注業務(講師代等)の縮減や仕入れ調整等により、支出を抑えた。 協議事項(事業所税額相当分の減額)について適切に対応を行った。					

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					
(評価の理由) ヨネッティー堤根の良さを最大限にアピールするため、ホームページでの最新情報の更新、フェイスブックの活用、施設近隣へ年2回の新聞折込を実施する等、事業者のノウハウを活かした広報活動を行い、幅広いエリアからの来場促進を実践した。指定管理者変更初年度のため、前指定管理者からの業務を継承しながらも、有料スクールの指導ガイドラインの変更や遊具設置による幼児プールの利用促進、老人休養施設にて健康維持増進のための体操を実施する等、新たな取り組みを行っている。また、利用者アンケートを積極的に行うことで多くの方からの意見を把握し、ロッカー内の暑さ対策や接遇研修実施によるサービス向上等、改善できることについて即時対応している点が評価できる。					
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)	5	4	4
		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。			
	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	3	2.4
	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	3	1.2	
(評価の理由) 社内システムや連絡ノート等の管理運用により、スタッフ間で課題や改善事項等の情報を共有した。ヨネッティー王禅寺を含めた連絡会を定期的に行い、各施設の課題等を共有することで早期改善を図った。また、東急スポーツオアシス運営本部、川崎市と連携をとり、事故事件発生時等に早期対応が行えた。 2か月に1度のペースで「BLS研修」を実施し、社内の「救急法ガイドライン」を全スタッフに受講させる等、常に「安全」を意識した業務を行っている。また、ヨネッティー堤根の施設環境に即した「監視業務マニュアル」を作成し、現場の状況に合わせて随時改訂更新を行った。緊急時の対応訓練、消防訓練を実施し、利用者の安全確保を最優先に危機管理体制を構築した。近隣小学校の課外授業へ協力し、余熱利用施設の運営について周知した。					
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			
	(評価の理由) 構成団体(設備担当)である東急コミュニティーと連携を取り、施設・設備の保守管理や管理記録の整備・保管について適切に行われている。日常清掃の実施により美観を維持している。また、館内巡回により館内の不備箇所や清掃が必要な箇所を把握することで「早期発見・早期対応」を実施している。警備業務については、職員による巡回警備と委託による夜間警備を実施し、事件・事故等の未然防止及び早期対応に努めている。植栽管理、備品管理についても適切に行われている。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	69.2	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、事業運営が適正になされている。  
平成26年度は指定管理業務1年目であったが、前指定管理者の運営方法を引継ぎながら、広報活動の拡充、イベントの実施、設備の更新等、利用者サービス向上の取組を実践している。また、積極的に利用者ニーズの把握に努め、運営に反映している。  
全体的に安定した施設管理運営を行い、利用者サービスの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

引き続き、利用者ニーズの把握を行い、施設利用者数の増加を図り、安定した収入の確保に努めること。  
施設・設備の維持管理を適切に行うこと。また、利用者の安全について十分に配慮し、多くの方に快適に利用していただけるよう努めること。

堤根余熱利用市民施設別紙資料

堤根余熱利用市民施設開館日数・1日当たり利用者数

	H26 年度	H25 年度 ※ 1	H24 年度 ※ 2
温水プール	337 日	310 日	311 日
(1日当たり利用者)	336 人	345 人	354 人
老人休養施設	337 日	309 日	310 日
(1日当たり利用者)	112 人	115 人	114 人
1日当たり利用者合計	448 人	460 人	468 人

※ 1・・・処理センター点検に伴う温水プール、老人休養施設長期休館 H26.1/12～2/20

※ 2・・・処理センター点検に伴う温水プール、老人休養施設長期休館 H25.1/12～2/20 温水プール休館日を1日特別営業

堤根余熱利用市民施設利用者実績 利用人数 (単位：人)

	H26 年度	H25 年度	増減	H24 年度 (参考)
温水プール	113,284	106,980	6,304	110,150
老人休養施設	37,631	35,560	2,071	35,566
合計	150,915	142,540	8,375	145,716

堤根余熱利用市民施設収支決算 (単位：円)

		H26 年度予算	H26 年度決算	H25 年度決算	増減額	増減率 (%)	H24 年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	96,025,743	93,211,133	87,615,303	5,595,830	6.4%	87,676,625
	指定管理料収入	62,902,686	60,190,686	56,447,621	3,743,065	6.6%	55,477,422
	利用料金収入	18,973,000	20,547,078	18,411,725	2,135,353	11.6%	19,945,000
	その他収入	14,150,057	12,473,369	12,755,957	△ 282,588	△ 2.2%	12,254,203
	②自主事業収入	433,029	233,475	298,040	△ 64,565	△ 21.7%	420,830
	合計 ①+②	<b>96,458,772</b>	<b>93,444,608</b>	<b>87,913,343</b>	<b>5,531,265</b>	<b>6.3%</b>	<b>88,097,455</b>
支出	③事業活動支出	96,025,743	79,936,044	77,630,034	2,306,010	3.0%	70,115,135
	④自主事業支出	346,629	163,129	178,824	△ 15,695	△ 8.8%	252,498
	合計 ③+④	<b>96,372,371</b>	<b>80,099,172</b>	<b>77,808,858</b>	<b>2,290,314</b>	<b>2.9%</b>	<b>70,367,633</b>
収支差額		<b>86,401</b>	<b>13,345,436</b>	<b>10,104,485</b>	<b>3,240,951</b>	<b>32.1%</b>	<b>17,729,822</b>