

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	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 233,861名 ※平成26年度は約半年間の休館有（前年度比116,504名減） 【内訳】・温水プール 168,663名 ・老人休養施設 34,844名 ・トレーニングルーム 24,472名 ・会議室 5,882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 219,784,821円 【内訳】・指定管理料100,621,568円 ・利用料金収入70,302,000円 ・その他収入45,718,970円 ・自主事業収入3,142,283円 (2)決算額 204,599,349円 【内訳】・指定管理料97,594,273円 ・利用料金収入63,368,219円 ・その他収入40,879,277円 ・自主事業収入2,757,580円 2 支出 (1)予算額 218,188,536円 【内訳】・事業活動216,180,538円 ・自主事業2,007,998円 (2)決算額 195,363,591円 【内訳】・事業活動193,849,212円 ・自主事業1,514,379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	利用者ニーズを把握するため「お客様BOX」を多くの人が利用する場所に設置し、出された意見について検証することで改善に繋がった。また、記入者への返答を館内掲示する等、情報共有を行った。大規模改修工事に伴う下半期の長期休館については、様々な媒体での広報や近隣代替施設との連携、利用者への説明を適宜行うことによりスムーズな運営が行われた。

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	3	4.8
当初の事業目的を達成することができたか					
(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、開館前に並ぶ際の高齢者向け椅子設置やバス時刻表告知場所の増設等、即時対応できるものについて改善を行った。夏祭りの開催や老人休養施設での川柳等、毎月イベントを実施することで「ヨネティー王禅寺はプールだけではない」という認識を広め、来館促進に向けて取り組んだ。スポーツ教室では、エアロビクス、トレーニング、腹筋クラスなど多くの無料新講座を開催し、教室運営では利用ニーズに合わせた新プログラム(バレエ、ピラティス等)を増設したことが、利用者から好評を得ている。					
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7%少ない約2億184万円であった。指定管理者変更時の教室周知広報不足による教室収入の減少や、夏期繁忙期の利用者数減による利用料金収入の減少があった。物品販売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10%少ない約1億9,385万円であった。プール利用時、券売機の発券速度が遅いことから入場待ちが発生するため、少しでも改善できるように誘導人員を増やす等の工夫を行ったことで人件費増になったが、利用者サービス向上を優先した。長期休館中の対応として、休館後復職した職員(非常勤スタッフ)へ復職金の支払を行った。協議事項(事業所税額相当分の減額、入退場管理装置の更新に係る一部業務の追加)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					
<p>(評価の理由)</p> <p>ホームページによる広報や、イベント、日々の運営、駐車場の待ち状況等に関する情報を「フェイスブック」「ブログ」「ツイッター」を活用して発信することで、広域的にヨネッティー王禅寺をアピールした。外部販促用チラシの作成・配布により新規顧客の来館促進に繋がった。大規模改修に伴う長期休館に関しては、休館案内を徹底し、近隣代替施設との連携を取ることでスムーズな運営が行われた。基本的な運営事項については、利用者が混乱しないように前指定管理者の方法を取り入れながらも、利用者の望むスタイルへの変革を念頭に、有料スクールの指導ガイドラインの変更やジムエリアでの浴室利用ルール変更等、様々な変更を行った。運営方法を変更する際は、館内告知・放送を実施する等、一定の告知期間を設けることを徹底したことが、スムーズな運営に繋がった。利用者アンケートを積極的に行ったこと、また、提出された「お客様の声」については、回答を含めて全スタッフが共有し、統一アンサーができるようにしていることが評価できる。</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)	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	
<p>(評価の理由)</p> <p>全スタッフに「BLS研修」を実施し、安全第一の運営を行った。社員ミーティング、施設ミーティングを週1回、川崎市との定例ミーティングを月1回行い、施設近隣関係機関との会議体にも積極的に参加することで、より良い運営になるように努めた。ヨネッティー王禅寺オリジナルの「監視業務マニュアル」を日々改訂更新することで、現場の利用状況に合わせて常に対応できる監視業務体制を構築した。また、月1回の休館日をスタッフの研修にあて、緊急時の対応訓練と消防訓練を共に実施し、利用者の安全確保を最優先にした管理体制を構築した。「コンプライアンス研修」の実施等、雇用者に対する徹底教育を実施している。地域の清掃活動などを率先して行い、ペーパーレスを目指した適正な個人情報管理を行うなど、環境に配慮した業務実施が行われている。</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>構成団体(設備担当)の東急コミュニティと連携を取り、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。営業前、営業中の日常清掃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。職員による営業時間中の施設内外の定期巡回実施、委託による夜間警備の実施により、事件・事故等の未然防止及び早期対応に努めている。植栽管理を計画的に実施することで美観維持に努め、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	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、新講座の開催やイベントの実施、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。

大規模改修工事に伴う長期休館については、利用者への広報、説明を丁寧に行い、近隣代替施設との連携を行うことにより、スムーズな運営が行われた。

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、施設利用者及び事業参加者数の増加を図り、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。

平成27年度についても大規模改修工事に伴う休館があるため、利用者への広報、説明等の実施、関係部署との連携を行うことにより、スムーズな運営が行われるように努めること。

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

※1 平成26年度は大規模改修工事に伴う全館休館有 H26.10/1~H27.3/26 (約半年間)

※2 平成25年度は処理センターの工事(6/24, 25, 27, 28)及びポンプの故障(12/29.1/4~10)による臨時休館有(計12日間)

	H26年度 ※1	H25年度 ※2	H24年度
温水プール	182 日	306 日	319 日
(1日当たり利用者)	927 人	780 人	783 人
老人休養施設	182 日	306 日	319 日
(1日当たり利用者)	191 人	198 人	212 人
1日当たり利用者合計	1,118 人	978 人	995 人
トレーニングルーム、会議室、駐車場	182 日	306 日	319 日

王禅寺余熱利用市民施設利用者実績

※ 平成26年度は大規模改修工事に伴う全館休館有 H26.10/1~H27.3/26 (約半年間)

利用人数 (単位:人)

	H26年度			H25年度			増減			H24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	166,348	2,315	168,663	179,815	58,805	238,620	△13,467	△56,490	△69,957	249,849
老人休養施設	34,177	667	34,844	34,670	25,820	60,490	△493	△25,153	△25,646	63,569
トレーニングルーム	23,841	631	24,472	21,650	16,678	38,328	2,191	△16,047	△13,856	40,953
会議室	5,859	23	5,882	6,199	6,728	12,927	△340	△6,705	△7,045	13,183
合計	230,225	3,636	233,861	242,334	108,031	350,365	△12,109	△104,395	△116,504	367,554

利用件数 (単位:件)

	H26年度 ※	H25年度	増減 ※	H24年度 (参考)
会議室	639	1,247	△608	1,495

王禅寺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	216,642,538	201,841,769	285,482,324	△83,640,555	△29.3%	288,296,828
	指定管理料収入	100,621,568	97,594,273	130,026,987	△32,432,714	△24.9%	129,447,316
	利用料金収入	70,302,000	63,368,219	90,108,040	△26,739,821	△29.7%	95,792,770
	その他収入	45,718,970	40,879,277	65,347,297	△24,468,020	△37.4%	63,056,742
	②自主事業収入	3,142,283	2,757,580	3,652,956	△895,376	△24.5%	3,812,450
	合計 ①+②	219,784,821	204,599,349	289,135,280	△84,535,931	△29.2%	292,109,278
支出	③事業活動支出	216,180,538	193,849,212	267,544,633	△73,695,421	△27.5%	273,169,326
	④自主事業支出	2,007,998	1,514,379	566,064	948,315	167.5%	661,035
	合計 ③+④	218,188,536	195,363,591	268,110,697	△72,747,106	△27.1%	273,830,361
収支差額		1,596,285	9,235,758	21,024,583	△11,788,825	△56.1%	18,278,917