

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27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27年度総利用者数 263,340名 ※平成26・27年度は約半年間の休館有（前年度比29,749名増） 【内訳】・温水プール 187,878名 ・老人休養施設 38,008名 ・トレーニングルーム 32,224名 ・会議室 5,230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 220,523,939円 【内訳】・指定管理料91,696,008円 ・利用料金収入74,234,311円 ・その他収入51,372,779円 ・自主事業収入3,220,841円 (2)決算額 215,935,084円 【内訳】・指定管理料91,696,008円 ・利用料金収入70,766,211円 ・その他収入49,975,985円 ・自主事業収入3,496,880円 2 支出 (1)予算額 218,282,555円 【内訳】・事業活動216,841,098円 ・自主事業1,441,457円 (2)決算額 217,847,663円 【内訳】・事業活動216,632,455円 ・自主事業1,215,208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	トレーニングルームへのマシン新設や障害者用ベッドの増設等、利用者からの意見に対応した改善を行い、利用者へのサービス向上を行った。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	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。	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) 利用者アンケートの実施により利用者ニーズを把握し、施設運営の参考としている。また、ソファの設置、お風呂の椅子の改善等、対応可能な案件については、速やかに対応を行っている。前年度と同様に長期休館前の9月に実施した利用者アンケートの回答数は77件(前年度は312件)であり、施設を今後も「ぜひ利用したい」という回答は6割(前年度は7割)であった。 平成26年度と比べて開館日数が多かったこともあるが、施設全体の利用者数が前年度比で29,749名増となっている。					
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27年度予算に対し約2.2%少ない約2億1,244万円であった。プール、トレーニングルームの利用者数や、各種スクールの参加者数は昨年度よりも増えたが予算には届かなかった。 指定管理業務に係る支出については、平成27年度予算に対し約0.1%少ない約2億1,663万円であった。繁忙期の利用者増加に伴い、必要な人員配置のための人件費、研修費用の増加はあるが、長期休館時の水道光熱費を抑えること等による工夫を行っている。					

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) 水泳教室、カルチャースクールについて、定員数を増やしたり月途中の入会を可能とする等、利用者ニーズに合わせて内容を見直し、柔軟に対応することで、参加者・収入を確保した。 顧客満足度の向上に努め、プール、トレーニングルーム、老人休養施設、レストランの各所において、利用者サービス向上の取組を実施している。プールでは、利用者が少なくなる時間帯にて遊具レンタルを行うことにより来場促進を図っている。また、利用者(障害者)からの意見を参考にし、障害者の方が利用しやすい環境に整備したことは評価できる。					
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) 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	2	4	1.6
(評価の理由) スタッフミーティング、朝礼・終礼の実施により、スタッフ間の情報共有が行われている。「BLS研修」等の実施、死角のない人員配置の徹底により「安全」を意識した監視業務が行われている。救急搬送事案については、一次救急対応が適切に行われた。 コンプライアンス研修の実施等により、法令遵守の徹底がなされている。約半年間の長期休館がある中で、前年度在籍スタッフの多くが再契約を結ぶ等、帰属意識の高いスタッフを育成している。また、復職祝い金等の厚生分野の充実を図ることで、スタッフ満足度向上に努めている。 イベントでのフリーマーケット実施や、再利用できる商品を積極的に使用する等、環境に配慮した業務実施を行っている。					
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)の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。営業前、営業中の日常清掃を実施し、エリアごとに点検を行うことにより美観を維持している。また、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、設備トラブル等の早期発見に努めている。植栽管理については、スタッフによる毎日の管理を行うと共に、剪定を計画的に実施している。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	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、事業運営が適正にこなされている。  
平成27年度は指定管理業務2年目に入り、初年度の運営実績を活かした業務改善、利用者サービス向上を行っている。  
大規模改修工事に伴う長期休館については、前年度の経験を活かし、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

今後も利用者サービス向上の取組を継続実施するとともに、積極的に利用者ニーズの把握を行い施設運営に反映させること。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28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27年度は大規模改修工事に伴う全館休館有 H27.10/19～H28.3/24 (約半年間)

※2 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)

※3 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)

	H27年度 ※1	H26年度 ※2	H25年度 ※3
温水プール	204日	182日	306日
(1日当たり利用者)	921人	927人	780人
老人休養施設	204日	182日	306日
(1日当たり利用者)	186人	191人	198人
<b>1日当たり利用者合計</b>	<b>1,107人</b>	<b>1,118人</b>	<b>978人</b>
トレーニングルーム、会議室、駐車場	204日	182日	306日

### 王禅寺余熱利用市民施設利用者実績

※1 平成27年度は大規模改修工事に伴う全館休館有 H27.10/19～H28.3/24 (約半年間)

※2 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)

	H27年度			H26年度			増減			H25年度 (参考)
	上半期	下半期 ※1	年度計 ※1	上半期	下半期 ※2	年度計 ※2	上半期	下半期	年度計	
温水プール	173,782	14,096	187,878	166,348	2,315	168,663	7,434	11,781	19,215	238,620
老人休養施設	33,273	4,735	38,008	34,177	667	34,844	△904	4,068	3,164	60,490
トレーニングルーム	28,014	4,210	32,224	23,841	631	24,472	4,173	3,579	7,752	38,328
会議室	4,801	429	5,230	5,859	23	5,882	△1,058	406	△652	12,927
<b>合計</b>	<b>239,870</b>	<b>23,470</b>	<b>263,340</b>	<b>230,225</b>	<b>3,636</b>	<b>233,861</b>	<b>9,645</b>	<b>19,834</b>	<b>29,479</b>	<b>350,365</b>

利用件数 (単位：件)

	H27年度 ※1	H26年度 ※2	増減	H25年度(参考)
会議室	603	639	△36	1,247

### 王禅寺余熱利用市民施設収支決算 (単位：円)

		H27年度予算	H27年度決算	H26年度決算	増減額	増減率 (%)	H25年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	217,303,098	212,438,204	201,841,769	10,596,435	5.2%	285,482,324
	指定管理料収入	91,696,008	91,696,008	97,594,273	△5,898,265	△6.0%	130,026,987
	利用料金収入	74,234,311	70,766,211	63,368,219	7,397,992	11.7%	90,108,040
	その他収入	51,372,779	49,975,985	40,879,277	9,096,708	22.3%	65,347,297
	②自主事業収入	3,220,841	3,496,880	2,757,580	739,300	26.8%	3,652,956
	<b>合計 ①+②</b>	<b>220,523,939</b>	<b>215,935,084</b>	<b>204,599,349</b>	<b>11,335,735</b>	<b>5.5%</b>	<b>289,135,280</b>
支出	③事業活動支出	216,841,098	216,632,455	193,849,212	22,783,243	11.8%	267,544,633
	④自主事業支出	1,441,457	1,215,208	1,514,379	△299,171	△19.8%	566,064
	<b>合計 ③+④</b>	<b>218,282,555</b>	<b>217,847,663</b>	<b>195,363,591</b>	<b>22,484,072</b>	<b>11.5%</b>	<b>268,110,697</b>
<b>収支差額</b>		<b>2,241,384</b>	<b>△1,912,579</b>	<b>9,235,758</b>	<b>△11,148,337</b>	<b>△120.7%</b>	<b>21,024,583</b>