

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28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28年度総利用者数 257,842名 ※平成26～28年度は約半年間の休館有（前年度比5,498名減） 【内訳】・温水プール 186,967名 ・老人休養施設 33,634名 ・トレーニングルーム 33,301名 ・会議室 3,940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 208,703,816円 【内訳】・指定管理料87,860,000円 ・利用料金収入71,052,609円 ・その他収入46,417,712円 ・自主事業収入3,373,495円 (2)決算額 213,411,593円 【内訳】・指定管理料87,860,000円 ・利用料金収入70,667,725円 ・その他収入47,367,154円 ・自主事業収入7,516,714円 2 支出 (1)予算額 206,660,311円 【内訳】・事業活動204,868,321円 ・自主事業1,791,990円 (2)決算額 212,215,853円 【内訳】・事業活動208,075,535円 ・自主事業4,140,318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	スタッフによる積極的な声かけにより平成27年度より利用者アンケートの回収数を大幅に増やし、利用者ニーズを適切に把握するとともに、利用者からの要望があったトレーニングマシンの導入といった利用者の声を反映した事業実施や館内掲示物を大きく表示し、を高齢の利用者が見やすいようにするなど、幅広い利用者層を考慮した取組を行っている。

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	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) 約1ヶ月間利用者アンケートの協力について、スタッフより積極的に声かけをすることで、昨年度に比べ回答件数が415件(前年度77件)と大幅に増加した。また、アンケートで要望のあった新マシンを実際に導入するなど運営に反映している。個人の目的に応じた練習メニューを提供するマスターズ練習会や老人休養施設で「健康体操教室」の実施など、多様な教室を開催している。利用者数257,842人は前年度に比べ5,498人減となっているが、これは営業日数が23日少なかったことが影響している。1日あたりの利用者数は1,219人であり、前年度に比べ112人増となり、1日当たりの利用者数は大幅に増加している。					
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28年度予算に対し0.2%多い約2億589万円となっており、概ね計画通りの収入を確保している。自主事業に係る収入についても、季節イベントを充実させたことなどにより増加している。 指定管理業務に係る支出については、平成28年度予算に対し1.6%多い約2億808万円であるものの、館内サービス強化のための消耗品費が増加する一方で、シフト調整による通勤費を削減する等経費削減のための工夫を行っている。自主事業については、収入と同様に季節イベントの規模を拡大したこと等が要因となり、予算に対し、増加している。					

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				
<p>(評価の理由)</p> <p>メール等で意見・要望を受け付け、全てに対して回答し、また、48時間以内に回答するなど一定の基準を設け、迅速に対応することに努めている。全講座のスケジュールや価格表等を昨年度より大きく表示する等高齢の利用者にも配慮した取組を実施している。講座数の見直しや料金改定を行い、登録している利用者にも案内を郵送する等情報提供を行っている。低価格のレッスン制度を充実させることや夕方以降の大型遊具の持込や無料レンタルの開始等利用者サービスの向上に努め、利用者からの意見をもとに利用サービスの提供やルールの変更等を行い、変更する際には周知期間を設けることで利用者から認識を得ることを徹底している。苦情に対しては、責任者・社員のみでの共有ではなく、スタッフ全体で回答できるよう情報共有を行っている。</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	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>昨年度に引き続き、適正な人員配置を行うとともに救急法救急員といった有資格者を増やしプールの安全管理を行っている。無料レッスンやスイミング指導について、社員が率先的に行い、レッスンを担当する際の留意点・ポイントを全スタッフに浸透させるよう担当者のスキルアップに努めている。人形を利用した救命救急やAEDの使用研修を実施し、より実践的に不測の事態に対応できるようスタッフの育成を行い、警察や消防と定期的に情報交換する場を設けることで、緊急時に連携が図れるよう体制を構築している。</p> <p>「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>スタッフの有給取得の促進等厚生分野での充実を図り、スタッフの労働環境を適切に整備している。</p> <p>牛乳パックや小型家電に続き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。</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>管理記録においては情報連絡ファイルを使用し、情報共有を徹底し、業務日誌等を適切に整備・保管している。朝と夜に勤務スタッフを分け、営業前・営業中の日常清掃を徹底し、スタッフによる毎日の植栽管理や専門業者による剪定等を通じて施設全体の美観を維持している。営業時間中は2名のスタッフが、定期的に巡回し、夜間は警備委託により、防犯対策だけではなく、機械トラブル等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。備品は適正な管理を実施するとともに、購入する際は再利用できる商品を積極的に活用する等工夫を行っている。</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28年度は指定管理業務3年目にあたり、講座数の見直しや低価格でのレッスン提供等利用者サービスの向上に努め、施設の長期休館がある中で1日あたりの利用者数が増加につながっている。

利用者からの意見を事業に反映し、変更事項は一定の期間を設けて利用者にも周知を行う等きめ細やかな対応を行い、実績につながる取組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、施設を利用する利用者は多様であるため、広く利用ニーズを把握し、事業の実施に反映させること。

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。

平成29年度については、3か年の長期休館が終了し、冬季の運営もあることから年間を通じて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。

王禪寺余熱利用市民施設別紙資料

王禪寺余熱利用市民施設開館日数・1日当たり利用者数

	H28 年度	H27 年度	H26 年度
温水プール	181 日	204 日	182 日
(1日当たり利用者)	1,033 人	921 人	927 人
老人休養施設	181 日	204 日	182 日
(1日当たり利用者)	186 人	186 人	191 人
1日当たり利用者合計	1,219 人	1,107 人	1,118 人
トレーニングルーム、会議室、駐車場	181 日	204 日	182 日

王禪寺余熱利用市民施設利用者実績

利用人数 (単位:人)

	H28 年度			H27 年度			増減			H26 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	184,915	2,052	186,967	173,782	14,096	187,878	11,133	△ 12,044	△ 911	168,663
老人休養施設	33,219	415	33,634	33,273	4,735	38,008	△ 54	△ 4,320	△ 4,374	34,844
トレーニング ルーム	32,777	524	33,301	28,014	4,210	32,224	4,763	△ 3,686	1,077	24,472
会議室	3,930	10	3,940	4,801	429	5,230	△ 871	△ 419	△ 1,290	5,882
合計	254,841	3,001	257,842	239,870	23,470	263,340	14,971	△ 20,469	△ 5,498	233,861

王禪寺余熱利用市民施設収支決算 (単位:円)

		H28 年度予算	H28 年度決算	H27 年度決算	前年度 増減額	増減率(%)	H26 年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	205,330,321	205,894,879	212,438,204	△ 6,543,325	△3.1%	201,841,769
	指定管理料収入	87,860,000	87,860,000	91,696,008	△ 3,836,008	△4.2%	97,594,273
	利用料金収入	71,052,609	70,667,725	70,766,211	△ 98,486	△0.1%	63,368,219
	その他収入	46,417,712	47,367,154	49,975,985	△ 2,608,831	△5.2%	40,879,277
	②自主事業収入	3,373,495	7,516,714	3,496,880	4,019,834	115.0%	2,757,580
	合計 ①+②	<b>208,703,816</b>	<b>213,411,593</b>	<b>215,935,084</b>	<b>△ 2,523,491</b>	<b>△1.2%</b>	<b>204,599,349</b>
支出	③事業活動支出	204,868,321	208,075,535	216,632,455	△ 8,556,920	△3.9%	193,849,212
	④自主事業支出	1,791,990	4,140,318	1,215,208	2,925,110	240.7%	1,514,379
	合計 ③+④	<b>206,660,311</b>	<b>212,215,853</b>	<b>217,847,663</b>	<b>△ 5,631,810</b>	<b>△2.6%</b>	<b>195,363,591</b>
収支差額		<b>2,043,505</b>	<b>1,195,740</b>	<b>△ 1,912,579</b>	<b>3,108,319</b>	<b>△162.5%</b>	<b>9,235,758</b>

平成 28 年度・・・大規模改修工事に伴う全館休館 H28.10/3～H29.3/31  
 平成 27 年度・・・大規模改修工事に伴う全館休館 H27.10/19～H28.3/24  
 平成 26 年度・・・大規模改修工事に伴う全館休館 H26.10/1～H27.3/26