

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4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 山岸 通庸 ・構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 木村 昌平	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4年度総利用者数 303,046名（前年度比59,251名増） 【内訳】・温水プール 200,614名 ・老人休養施設 40,100名 ・トレーニングルーム 53,276名 ・会議室 9,056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 323,371,000円 【内訳】・指定管理料134,766,000円 ・利用料金収入110,912,000円 ・スポーツ教養事業収入39,649,000円 ・その他収入38,044,000円 (2)決算額 306,394,132円 【内訳】・指定管理料139,260,310円 ・利用料金収入88,422,193円 ・スポーツ教養事業収入45,672,838円 ・その他収入31,283,819円 ・補償金1,754,972円 2 支出 (1)予算額 323,371,000円 (2)決算額 313,200,487円 ※詳細は「王禅寺余熱利用市民施設別紙資料」参照 3 自主事業 (1)収入 【予算】11,984,000円 【決算】9,581,895円 (2)支出 【予算】5,099,000円 【決算】6,356,769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LESSN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、自主事業の一環で運動会の時期に子ども向けかけっこ教室を開催することで、満足度の高いサービス提供を行った。 ・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行った。 ・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、昨年度に引き続き、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、1,616件の回答をもらった(前年度952件)。 ・アンケート結果では、次の項目について高評価をもらった。 館全体:職員の接客態度について、プール:無料レッスンやコロナ対策について、トレーニングルーム:インストラクターの指導が丁寧であることについて、スイミングスクール:プールコーチのプールマスクの着用やレッスン内容、コーチの説明について ・利用者ニーズに対し、令和4年度中はサウナの利用者制限をかけながら再開を行う対応をし、費用をかけて実施しなくてはならない各種レッスン枠の拡大やトレーニングマシンの更新等については、アンケート以外でも利用者とのコミュニケーションを取ったことで令和5年度中に早期に対応できるよう令和4年度中から準備を進めた。 ●事業成果 ・利用者満足度の事項でも記載したとおり、アンケート以外でもスタッフと利用者とのコミュニケーションによりニーズをとらえたことで、令和4年度中に対応できるものは令和4年度中に対応を行った。子ども向けのスイミングスクールについては、平日に時間が合わないご家庭に合わせて、日曜日のワンポイントスイミングの講座を自主事業で設定することで、より多くの参加者に受講してもらえたとともに満足度を得られた。 ・令和4年度については新型コロナウイルス感染拡大の状況に対して制限をしながらも前年度より段階的に緩和をする運営となった。安全対策をしながらより多くの方が満足できるような取組を実践し、施設の利用者数は303,046名の来場者実績があり、コロナ禍前の令和元年度(350,336名)の9割近くまで来場者数が戻った。また昨年度に引き続き、子どものマンツーマンでのスイミング指導が令和元年度に対して1,167人(約211%)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					
(評価の理由) ●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4年度予算の指定管理事業約3億2千3百万円に対し約5%低い約3億6百万円であった。利用者制限を設けたことにより、利用者人数は令和元年度と比較して約13%減少しているため、利用料収入や各種物販収入が予算額よりも下回ったが、スイミングスクールやスポーツ教室などの教室事業での収入は予算額を上回った。 ・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175万円補償した。また、ロシア・ウクライナ情勢及び新型コロナウイルス感染症の流行による燃料費・物価高騰について不可抗力リスクとして判断し、施設の電気及びガスに係る料金高騰分の一部補填として指定管理料約450万円補填した。 ●支出について ・令和4年度予算の3億2千4百万円に対し、決算約3億1千3百万円であり、燃料費等の高騰がありながらも、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用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。商品仕入費の抑制や燃料費が高騰しながらも特に冬季の節電対応による光熱水費の抑制、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360万円支出が収入を上回った。 ●適切な金銭管理・会計手続について ・金銭取扱者のもと、毎日の売上金確認と金庫内保管を徹底し、処理においても複数人でのチェック体制をとり、金銭管理を行っていたが、券売機への釣銭誤投入があり、釣銭の投入については事案発生前までスタッフ1人で行っていたものを必ず社員が1人以上立ち会う体制に改善した。					

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	3	3	
		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)					
	<p>●適切なサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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た。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4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方法(マスクの着脱や利用者制限)に関する要望があり、その要望と感染拡大防止の観点を鑑みながら、利用制限緩和を行った。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、令和4年度は新たに予約サイトの構築を外部発注することによって利用者が予約をしやすい仕組みづくりを行った。 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引き続き応え、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、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>●業務改善、利用者意見・要望への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年度についても、引き続き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。 自主事業の季節イベントでは、運動会シーズンに合わせて「かけっこ教室」を開催し、多くの子どもの参加があった。また、季節に応じた塗り絵イベントを実施することで、親子でのコミュニケーションだけではなく、他の大人と子どもでのコミュニケーションが図られるなど、交流の機会となった。 レストラン運営について、前年度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うことで、閑散期の実績が令和元年度実績(新型コロナウイルス前)を上回る利用者数となる月もあり、令和4年度についてはメニューのリニューアルだけでなく、期間限定でレストラン利用者は駐車料金無料といったキャンペーンを行うことでレストランの全体売り上げが令和元年度を上回った。なお、駐車料金については、キャンペーン期間中は減少せず増収した。 					

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	3	1.2
<p>（評価の理由）</p> <p>●適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 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4年度も前年度に引き続き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の対応を実施した。 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。 本市への連絡体制について、けが等に関するマニュアルは整備していたが、今回発生した券売機釣銭誤投入について本市報告が遅れたことにより、マニュアルを改定し、社員教育を行うとともにアルバイトスタッフ等に対しても周知徹底する定期的な研修を行うことで本市との連絡・連携体制を確保した。 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行った。 <p>●担当者のスキルアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規スタッフ雇入れ時や定期的に実施するBLS研修や座学での安全管理研修を実施して担当者のスキルアップを行った。 <p>●安全・安心への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故等への対応について、適正な人員配置を行うことにより、2月にプール内で発生した利用者の体調不良に伴う意識消失事故について、スタッフが異変に気付いた際すぐに救助に向かい救急搬送などの対応について円滑に行われたとともに、発生当時における周囲の利用者の状況確認や声掛け等をし安全確保を行った。 平時においては、麻生警察署と打ち合わせをし、近隣状況の共有を行っただけでなく利用者トラブルに対する対応方法についても情報共有した。麻生消防署とは、夏季イベントの企画（コロナ感染拡大により中止）のほか、3月に消防署へ施設を貸し出して化学剤テロ災害対応訓練に協力した。 <p>●コンプライアンス、職員の労働条件・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 さらに、施設にはスタッフが100名以上いることから、毎月1回衛生委員会を開催することによって適切な労働条件・環境が整備されるよう努めた。 <p>●環境負荷の軽減</p> <ul style="list-style-type: none"> 小型家電や古着回収、フードドライブ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。 					

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> <ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管 <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備管理については、計画どお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だけでなく、修繕を業者発注する前に自営に必要な器具・パーツを購入し破損した箇所を修繕するなど、迅速かつ経費削減につながる取り組みを実施した。 ●清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ●警備業務、植栽管理、備品管理 <ul style="list-style-type: none"> ・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定期的な剪定作業によって、適切に管理を実施し美観の向上を行った。 ・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。 					

4. 総合評価

評価点合計	74.2	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

<ul style="list-style-type: none"> ・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4年度は指定管理期間第4期の最終年度にあたり、これまでの施設運営及び新型コロナウイルス感染拡大の状況で得た経験や課題、ニーズを意識しながら、市民目線でサービス向上を行っている。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、6月中の定期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

<ul style="list-style-type: none"> ・来年度も次期指定管理者として、施設の運営を担うこととなるので、引き続き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し連絡体制を構築すること。 ・新型コロナウイルス感染症の状況については、緩和が進んでいることから、安全対策もしつつ多くの方が安心して施設を利用していただけるよう魅力的なサービスの提供をすること。

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4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
温水プール	333日	320日	271日	301日
(1日当たり利用者)	602人	509人	318人	739人
老人休養施設	333日	331日	271日	301日
(1日当たり利用者)	120人	125人	125人	183人
トレーニングルーム	333日	331日	271日	301日
(1日当たり利用者)	160人	100人	96人	220人
会議室	333日	331日	271日	332日
(1日当たり利用者)	27人	20人	11人	19人
1日当たり利用者合計	909人	754人	550人	1,161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4年度	令和3年度	増減	令和2年度	令和元年度
温水プール	200,614	162,802	+37,812	86,058	222,582
老人休養施設	40,100	41,472	-1,372	33,817	55,089
トレーニングルーム	53,276	33,028	+20,248	26,127	66,296
会議室	9,056	6,493	+2,563	2,879	6,369
合計	303,046	243,795	+59,251	148,881	350,336

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

(単位:円)

		R4年度 予算	R4年度 決算	R3年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R2年度 決算	R元年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	323,371,000	306,394,132	273,484,797	32,909,335	10.7%	278,388,177	306,162,372
	指定管理料収入	134,766,000	139,260,310	136,991,000	2,269,310	1.6%	131,845,000	127,945,216
	利用料金収入	110,912,000	88,422,193	68,100,791	20,321,402	23.0%	38,895,037	100,790,703
	スポーツ・教養 事業収入	39,649,000	45,672,838	41,588,661	4,084,177	8.9%	25,160,970	43,995,187
	その他収入	38,044,000	31,283,819	22,657,509	8,626,310	27.6%	11,128,676	30,689,131
	補償金	-	1,754,972	3,662,201	-1,907,229	▲108.7%	54,957,340	2,742,135
	助成金	-	-	484,635	-484,635	-	16,401,154	
	合計①	323,371,000	306,394,132	273,484,797	32,909,335	10.7%	278,388,177	306,162,372
支出	②事業活動支出	323,371,000	313,200,487	287,880,772	25,319,715	8.1%	270,372,218	300,019,696
	合計②	323,371,000	313,200,487	287,880,772	25,319,715	8.1%	270,372,218	300,019,696
収支差額(①-②)		0	▲6,806,355	▲14,395,975	7,589,620	47.3%	8,015,959	6,142,676

	R4年度 予算	R4年度 決算	R3年度 決算	前年度 増減額	増減率 (%)	R2年度 決算(参考)	R元年度決算 (参考)
自主事業収入	11,894,000	9,581,895	7,484,654	4,647,568	21.89%	2,837,086	8,195,327
自主事業支出	5,099,000	6,356,769	5,097,391	3,627,698	19.81%	1,469,693	6,088,156
収支差額	6,795,000	3,225,126	2,387,263	837,863	25.98%	1,367,393	2,107,171