

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5年度
事業者名	コネッティーアドバンスパートナーズ ・所在地 東京都墨田区両国2丁目10番14号 ・代表者 株式会社スポーツオアシス (※令和6年4月1日から社名変更 旧社名:株式会社東急スポーツオアシス) 代表取締役 吉田 智宣 ・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 ・構成員 株式会社日本水泳振興会 代表取締役 坂元 要	評価者	減量推進課長
指定期間	令和5年4月1日～令和10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5年度総利用者数 338,692名(前年度比35,646名増) 【内訳】・温水プール 217,458名 ・老人休養施設 45,066名 ・トレーニングルーム 66,086名 ・会議室 10,082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 322,742,000円 【内訳】・指定管理料137,864,000円 ・利用料金収入107,544,000円 ・スポーツ教養事業収入48,093,000円 ・その他収入29,241,000円 (2)決算額 325,484,205円 【内訳】・指定管理料137,864,000円 ・利用料金収入100,000,216円 ・スポーツ教養事業収入47,571,572円 ・その他収入40,048,417円 2 支出 (1)予算額 322,742,000円 (2)決算額 337,135,744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】9,203,000円 【決算】11,373,774円 (2)支出 【予算】7,563,000円 【決算】8,352,484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	・各レッスンで体験会を行うことによってレッスンの内容を知ってもらうとともに幅広い方々に利用できるようにした。 ・冬季の温水プールについては利用者が少なくなるとともに、利用時間も比較的少なくなるため、その対策として土日祝日限定でプール一部エリアでライトアップするイベントを実施し、来場促進を図った。 ・自主事業では、「着衣泳教室」や「AED操作体験会」を開催することで、レジャーシーズンの水難事故や緊急時の対応について、自団体のノウハウを参加者に還元するとともに意識醸成を図った。 ・レストラン運営について、特にプール利用者の半数は子どもということから、子ども向けの新メニューを取り入れたことで、利用者数が前年度及びコロナ禍前よりも多くなった。

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） ●利用者満足度 ・アンケートの実施にあたっては、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、696件の回答をもらった（前年度1,616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、プール、トレーニングルーム】→職員の接遇態度や接客について 【スイミングスクール】→スクール実施の時間帯や価格について 【スポーツ・カルチャー教室】→教室の内容やインストラクターについて 【ワンコインレッスン】→スタジオプログラムの内容やレッスンへの参加しやすさについて ・アンケート結果については、職員の対応に関する評価が高かった一方で、利用者マナーに関する事項が目立ったため、今後は利用者がお互いに利用しやすい環境づくりを進めていく必要がある。 ・また、アンケート結果で、利用者から指摘をいただいた事項については、主に次のとおり対応をした。 →老人休養施設浴室のマナーアップ：これまで浴室内に掲示していた内容を見直し、頻発しやすいマナー違反について啓発を行うとともに定期巡回を行うことで利用マナー向上に向けた取組を実施した。 →トレーニングルームのフリーウエイトエリアでの独占利用：利用ルールの見直しとフリーウエイト利用者用のボードの改善を行い、スタッフの巡回によって多くの人が利用できるようにした。 ●事業成果 ・事業の実績について、年度途中で把握した課題や本市モニタリングの際に指摘した事項についても分析を行うとともに実施が可能なものについては改善を図った。 ・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、平日に時間が合わない家庭に合わせて、土曜日に子ども向けの水泳教室を設定することで、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5年度については、施設利用者数の実績は338,692名だった。年度途中から新型コロナウイルスが5類感染症に移行したことに伴い、多くの方に利用いただけるようになり、夏季には日によって1日当たりの来場者数が令和元年度よりも多い日もあった。コロナ前の令和元年度の利用者数には会議室以外は届かなかったが、例年よりも定期休業期間の長かった温水プールも含めて利用者数が前年度を超えた。					
	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） ●支出について ・令和5年度予算の3億2千3百万円に対し、約4.5%多い約3億3千7百万円であった。 ・商品仕入れ費や消耗品費などについて、物価高騰の影響を受け、予算額を上回った一方で、水道光熱費はエネルギーの使用を節約することで予算額を下回った。 ●収入について ・令和5年度予算の指定管理事業収入約3億2千3百万円に対し約0.8%多い約3億2千5百万円であった。 ・令和5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症に引き下げとなったことから、特にプールは夏季について、コロナ禍以前並みの利用者に利用いただいたが、秋季・冬季の気温が平年よりも低くなった時期についての利用者数が減少したこともあり、利用料収入は予算額を下回った。また、水泳教室の教室事業での収入も冬季の参加者減により予算額を下回った。 ・一方で、物販事業収入は物価高騰に伴う仕入れ値高騰に合わせた販売価格の引き上げもあったが、売店、自販機、レストランいずれも事業者による販売促進やレストランメニューの改良により多くの方に利用をいただき予算額を上回った。 ・年間収支としては、約1,165万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	3	4.2
	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)				
●適切なサービスの提供				
・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。				
・情報発信についてはSNSを活用しているが、新型コロナウイルスの5類感染症移行後も利用者からの要望に引き続き応え、営業時間中定期的に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、サービス向上に寄与した。				
・夏の渋滞緩和対策として、日曜日のみではあるが、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借りることで対策を行った。				
●業務改善によるサービス向上				
・各レッスンで体験会を行うことによってレッスンの内容を知ってもらうとともに幅広い方々に利用できるようにした。				
・冬季の温水プールについては利用者が少なくなるとともに、利用時間も比較的少なくなるため、その対策として土日祝日限定でプール一部エリアでライトアップするイベント(ヨネツティーNIGHT)を実施し、来場促進を図った。				
・自主事業では、「着衣泳教室」や「AED操作体験会」を開催することで、レジャーシーズンの水難事故や緊急時の対応について、自団体のノウハウを参加者に還元するとともに意識醸成を図った。また、季節イベントでは、サーフボードやレスキューボード、SUPボードを体験できるイベントを初めて開催し、いずれもキャンセル待ちが出る申込状況だったことと、子どもの参加者からもライフセービングの仕事に興味を持ってもらえるなど、好評だった。				
・レストラン運営について、特にプール利用者の半数は子どもということから、子ども向けの新メニューを取り入れたことで、利用者数が前年度より約30%増(約7千人増、コロナ禍前H30.31と比較しても約20%増)と、前年度利用者数の増加率(約11%増)よりも多くなった。				
●利用者意見・要望への対応				
・館内に「お客様の声」BOXと回答スペースの設置やアンケート以外にも電話等での問い合わせに関して、館内スタッフで情報共有を行い、統一的な対応が取れるようにした。				
・意見要望や事故対応も含めて市への連絡すべき事項をマニュアルへ明文化するなど、事故対応マニュアル、運用オペレーションを変更し、報告漏れが発生しないよう研修を行った。				

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	3	4.8
	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）	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	4	1.6
（評価の理由） ●適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理 ・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、緊急応対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た。 ・新型コロナウイルスの5類感染症指定により、コロナ前の運用に戻す際には、一定期間以上の告知を行う事でトラブルが起これないように対策をした。 ・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。 ・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。 ●担当者のスキルアップ ・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、プールでの事故を想定した「プール引き上げ訓練」を実施して担当者のスキルアップを行った。 ●安全・安心への取組 ・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体調不良者の介抱や救急への引継ぎなどの対応について円滑に行われた。 ・トレーニングルーム利用時のトラブルや事件事故未然防止のため年度途中に新たに防犯カメラを設置し、利用者の安全・安心に寄与した。 ・平時においては、近隣施設や麻生警察署、麻生消防署で構成される警備連絡会に参加し、近隣状況の共有を行った。 ・また、麻生警察署とは利用者トラブルに対する対応方法及びコインロッカーの盗難防止策についても情報共有した。麻生消防署とは夏季イベントに協力いただき、地域連携を図った。 ●コンプライアンス、職員の労働条件・環境 ・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。 ●環境負荷の軽減 ・施設の運営にあたってエネルギーの節制に取り組むことにより、来場者の増加に対してエネルギーの使用量を抑えることができ、特に電力については令和4年度よりも少ない電力使用量だった。 ・小型家電や古着回収、フードドライブ、市が主催する生ごみコンポストに関する講座への参加及び協力やマイボトル持参促進のためのウォーターサーバー設置協力など、市の環境施策への協力のほか、施設周辺をウォーキングしながらごみ拾いをする「清掃ウォークイベント」を開催し、利用者とスタッフとで地域美化への貢献をした。また、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			
	(評価の理由) ●施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管 ・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必要な器具・パーツを購入し自営で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 ・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 ・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	66.4	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・運営が適正になされている。 ・令和5年度は指定管理期間第5期の初年度にあたり、第4期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に対応を行い、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。 ・第4期最終年度に当初計画以上に実施していた事業を、令和5年度においては当初計画に組み込んだうえで実施し、なおかつ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

・来年度も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。 ・温水プールについては夏季以外にも多くの方が来場いただけるよう安全に配慮しつつ、魅力的なサービスの提供をすること。 ・トレーニングルームについては、機器の入れ替えを行うことにより利用者の満足度向上を図っているが、利用者マナーの啓発など初めて利用される方でもリピーターの方でもお互いが気持ちよく利用できるような環境づくりを行うこと。
--

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5年度	令和4年度※1
温水プール	321日※2	333日
(1日当たり利用者)	677人	602人
老人休養施設	333日	333日
(1日当たり利用者)	135人	120人
トレーニングルーム	333日	333日
(1日当たり利用者)	198人	160人
会議室	333日	333日
(1日当たり利用者)	30人	27人
1日当たり利用者合計	1,040人	909人

※1 R4年度については、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。

※2 R5年度の温水プールについては、設備更新工事を行ったため、6月の1か月間休館。

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5年度	令和4年度	増減
温水プール	217,458	200,614	+16,844
老人休養施設	45,066	40,100	+4,966
トレーニングルーム	66,086	53,276	+12,810
会議室	10,082	9,056	+1,026
合計	338,692	303,046	+35,646

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

(単位：円)

		R5年度 予算	R5年度 決算	R4年度 決算	前年度 増減額	増減率(%)
収入	①事業活動収入	322,742,000	325,484,205	306,394,132	19,090,073	6.2%
	指定管理料収入	137,864,000	137,864,000	139,260,310	▲1,396,310	▲1.0%
	利用料金収入	107,544,000	100,000,216	88,422,193	11,578,023	13.1%
	スポーツ・教養 事業収入	48,093,000	47,571,572	45,672,838	1,898,734	4.2%
	その他収入	29,241,000	40,048,417	31,283,819	8,764,598	28.0%
	補償金	-	-	1,754,972	▲1,754,972	▲100.0%
	合計 ①	322,742,000	325,484,205	306,394,132	19,090,073	6.2%
支出	②事業活動支出	322,742,000	337,135,744	313,200,487	29,935,257	7.6%
	合計 ②	322,742,000	337,135,744	313,200,487	29,935,257	7.6%
収支差額(①-②)		0	▲11,651,539	▲6,806,355	▲4,845,184	71.2%

	R5年度 予算	R5年度 決算	R4年度 決算	前年度 増減額	増減率(%)
自主事業収入	9,203,000	11,373,774	9,581,895	1,791,879	18.7%
自主事業支出	7,563,000	8,352,484	6,356,769	1,995,715	31.4%
収支差額	1,640,000	3,021,290	3,225,126	▲203,836	▲6.3%