

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6年度
事業者名	ヨ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7年4月1日から吸収合併に伴う代表者変更 新代表者: 株式会社ルネサンス) 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7年3月31日 ※代表者変更により、令和6年度末までの指定	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6年度総利用者数 303,106名（前年度比35,586名減） 【内訳】・温水プール 173,553名 ・老人休養施設（シルバーリラックスセンター） 46,932名 ・トレーニングルーム 73,816名 ・会議室 8,805名 ※プール槽改修工事のため令和6年11月～令和7年3月中旬までプール休止 ※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 305,055,000円 【内訳】・指定管理料151,419,000円 ・利用料金収入86,570,000円 ・スポーツ教養事業収入42,897,000円 ・その他収入24,169,000円 (2)決算額 314,182,528円 【内訳】・指定管理料151,419,000円 ・利用料金収入87,710,322円 ・スポーツ教養事業収入40,084,845円 ・その他収入34,968,361円 2 支出 (1)予算額 305,055,000円 (2)決算額 318,506,419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】8,208,000円 【決算】11,113,854円 (2)支出 【予算】6,684,000円 【決算】8,222,650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	・プールの休止期間中の来場者増を図るため、新たに高齢者や子ども向けのカルチャースクールや田園調布学園大学と連携した「キッズ運動能力向上イベント」の開催、顔出しパネルのデザイン募集・リニューアルなどを行い、利用者への更なるサービス向上や楽しく利用できる環境づくりを行った。 ・自主事業として、海上保安庁川崎海上保安署との連携による着衣泳イベントを実施し、レジャーシーズンの水難事故や緊急時の対応について啓発を図った。また、市制記念日（7月1日）の川崎市制100周年記念イベントとして、プール小人（3歳以上15歳未満・中学生含む）・トレーニングルーム中人（中学生以上の生徒・学生）無料サービス、軽食屋台の出店、おもちゃや水泳用具の抽選くじ、ストレッチ・ヨガイベントなどを行い、2,398人（うち小中高生1,486人）が来場した。市制100周年の特別感や祝祭感の醸成、市立学校休校の受け皿として小中学生が市内で過ごすための場所の提供を行い、市制100周年の取組に寄与した。また、プールをより楽しめるための備品として噴水を新たに設置し、子どもを中心に好評であった。 ・令和5年度の自主事業収支が予算を上回ったことによる自主還元として、施設のバリアフリー環境改善を目的として館内に点字ブロックを設置したほか、トレーニング用品や幼児用便座などを導入し、施設の利便性向上を図った。

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 (R5:3)	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 (R5:3)	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 ・計画に基づき10～11月に利用者アンケートを実施した。利用者の声を細かく把握するために、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、441件の回答がなされた（前年度696件）。 ・アンケートでは、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】→職員の接客態度や施設の雰囲気、清潔さ 【レストラン】→接客 【スイミングスクール】→スクールの時間帯、レッスン内容、コーチの説明の分かりやすさ 【スポーツ・カルチャー教室】→クラスの内容、時間設定やインストラクター 【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 ・アンケート結果については、職員の対応への評価が高かった一方で、利用者マナーの向上（特にトレーニングルーム、老人休養施設）や設備改善に関する要望や長期のプール休止に係る意見が多かった。 ・アンケートで、利用者から要望をいただいた事項について、主な対応内容は次のとおりである。 利用者マナー：受付POPや初回利用者への利用マナー案内の配布を実施した。 プール更衣室床の衛生面：更衣室巡回時の水流しなどによる清掃を追加で実施したほか、利用者も利用できる水切りモップを導入した。 ●事業成果 ・事業の実施において、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対して評価・分析を行うとともに、老人休養施設浴室の混雑緩和に向けたオフピーク利用案内など、実施が可能なものについては改善を図った。 ・施設利用者の総数は303,106名であった。プール槽改修工事に伴う休止の影響を受け、プールの利用者数は前年度を下回ったが、トレーニングルームは、機器更新やウエイトトレーニング関係用品を追加導入（自主事業の還元品）したことで、前年度比7,730人増となった。また、老人休養施設（シルバーラックスセンター）も、前年度比1,866人増となった。結果、施設利用者数は前年度を下回ったものの、利用料収入は予算額以上であった。					
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 (R5:3)	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 (R5:3)	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 (R5:3)	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) ●効率的・効果的な支出 ・令和6年度予算の約3億500万円に対し、約4.4%多い約3億1,800万円であり、ほぼ予算通りであった。 ・商品仕入高、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。 ●収入の確保 ・令和6年度予算の指定管理事業収入約3億500万円に対し約3.0%多い約3億1,400万円あり、ほぼ予算どおりであった。 ・プールは休止に伴い利用者数が減少したもののトレーニングルームの利用者が増加したこともあり、利用料収入は予算額を上回った。一方、水泳教室の教室事業での収入については、ジュニアの上級者向けのスクール、大人の泳力向上スクール等で参加者が伸び悩み、予算額を下回った。 ・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により多くの利用があり予算額を上回った。 ・年間収支としては、約432万円支出が収入を上回った。 ●適切な金銭管理・会計手続 ・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 (R5:3)	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 (R5:4)	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 (R5:3)	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)				
●適切なサービスの提供 ・計画どおり、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、館内に設置した「お客様の声」BOXやHPで意見・要望を受け付ける体制を整備している。意見・要望の投稿から48時間以内に回答を行い、迅速に対応することに努めた。 ・プールの休止や設備不良による臨時休館について、市との調整の上で迅速に利用者への情報提供を行った。 ・SNSを活用し、レッスンや休館等の情報発信を適切に行っている。さらに、利用者からの要望に応え、営業日はプール及びトレーニングルームの利用人数をX(旧Twitter)で日に数回発信し、混雑状況を周知した。 ・日曜日に隣接する王禅寺処理センターのスペース及び王禅寺エコ暮らし環境館の駐車場を借りることで、夏季の渋滞緩和対策を講じた。				
●業務改善によるサービス向上 ・プールの休止期間中の来場者増を図るため、新たに高齢者や子ども向けのカルチャースクールや田園調布学園大学と連携した「キッズ運動能力向上イベント」の開催、顔出しパネルのデザイン募集・リニューアルなどを行い、利用者への更なるサービス向上や楽しく利用できる環境づくりを行った。 ・自主事業として、海上保安庁川崎海上保安署との連携による着衣泳イベントを実施し、レジャーシーズンの水難事故や緊急時の対応について啓発を図った。また、市制記念日(7月1日)の川崎市制100周年記念イベントとして、プール小人(3歳以上15歳未満・中学生含む)・トレーニングルーム中人(中学生以上の生徒・学生)無料サービス、軽食屋台の出店、おもちゃや水泳用具の抽選くじ、ストレッチ・ヨガイベントなどを行い、2,398人(うち小中高生1,486人)が来場した。市制100周年の特別感や祝祭感の醸成、市立学校休校の受け皿として小中学生が市内で過ごすための場所の提供を行い、市制100周年の取組に寄与した。また、プールをより楽しめるための備品として噴水を新たに設置し、子どもを中心に好評であった。 ・令和5年度の自主事業収支が予算を上回ったことによる自主還元として、施設のバリアフリー環境改善を目的として館内に点字ブロックを設置したほか、トレーニング用品や幼児用便座などを導入し、施設の利便性向上を図った。				
●利用者意見・要望への対応 ・館内に「お客様の声」BOX・回答スペースを設置し、内容についてはスタッフで共有し統一的な対応が取れるようにした。所管課にも、定例ミーティングの際に報告を行った。 ・アンケートと同様、シルバーラックスセンター浴室での利用マナー向上やプール更衣室の衛生面に関する意見・要望が多かったことから、前者は受付POPや初回利用者への利用マナー案内の配布、後者は更衣室巡回時の水流しなどによる清掃や利用者も利用できる水切りモップを導入した。 ・利用者からの要望が高い施設へのアクセス向上を図るため、シェアサイクルサービスの導入について市に提案するとともに、事業者との調整を行った。最終的に市の方針により、市のシェアサイクル事業の一環でシェアサイクルポートが設置され、月200件程度の利用があった。当該提案を通じて、施設へのアクセス向上に寄与した。また、シェアサイクルサービス事業者から本市へ土地使用料の納付があったことで、市の収入増に寄与した。				

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 (R5:3)	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 (R5:3)	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 (R5:4)	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 (R5:3)	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 (R5:4)	1.2
	（評価の理由） ●適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理 ・協定で定める管理運営に係る管理者や関係法令に定める責任者の設置など適正な人員配置を行うとともに、土日祝日や夏季はスタッフを増員するなど、施設の状況に応じた人員配置を工夫することで、利用者が安全・安心に利用できる監視体制を構築した。さらに、夏季のプールで痴漢・盗撮などの犯罪・トラブルが複数発生したことから、プール監視員を計画以上に増員（夏季及び土日祝日において、5名→6～7名）してプール及び更衣室の監視体制を強化し、発生防止に寄与した。 ・生命にかかわる事故を想定した各種研修を通じてスタッフのスキルを標準化させることにより、安全を意識した運営管理を構築している。 ・所管課と定期的にミーティングを設けて意見交換や情報共有を行い、施設修繕や事件・事故に対して速やかに措置ができるよう、再委託先も含めて連携した。 ●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（一次救命処置）研修、イントラネットでの安全管理研修、プールでの事故を想定した「水難事故安全研修」等を計画どおり実施し、担当者のスキルアップを行った。 ・プール休止期間には各セクション業務のマニュアル整備や「接遇研修」「トレーニング指導スキル研修」を行い、利用者サービス向上に係るスキルアップに取り組んだ。 ●安全・安心への取組 ・夏季以降もプール監視員を増員して配置したほか、注意喚起POPの設置、更衣室内の巡回の徹底等により大きな事件・事故を未然に防ぐ体制を整備した。高齢者の浴室利用中の体調不良が増加傾向にあったが、注意喚起や巡回頻度を増やすことなどの取組により事故の予防を図った。 ・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。 ・麻生警察署とは利用者同士のトラブルに関して情報共有し、トラブルが発展しないよう適切に対応をした。加えて、トラブルを起こした利用者に対しては毅然とした対応をとったことで、他の利用者が安心して利用できる環境を守った。 ●コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境 ・計画に基づき、従業員に対する研修・テストの実施、コンプライアンス・ヘルプデスクの連絡先の掲示などを行い、従業員のコンプライアンス、個人情報保護、ソーシャルメディアポリシーに関する意識向上に取り組んだ。雇入れ時には法令遵守に係る誓約書を提出させ、適切に運用がなされている。 ・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・労働環境が整備されるよう努めた。 ●環境負荷の軽減 ・温室効果ガス発生抑制に向けてエネルギーの節制に取り組んだ結果、特に電力使用量については、プールを営業していた4～9月において前年比-13%となった。物価高騰にも関わらず予算よりも光熱水費を減らすことができた。 ・小型家電や古着回収、フードドライブ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、王禅寺エコ暮らし環境館との連携イベントなど、市の環境施策に協力した。				

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	3 (R5:4)	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) ●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を実施するとともに、早急に対応が必要な緊急修繕については構成企業間で連携し、相互に情報共有や記録を行うなど、適切に実施している。 ●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、プールは海水浴場等に関する条例による基準回数以上に水質チェックをすることで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、防犯対策のほか、夜間も稼働しているボイラー・ろ過機といった機械設備にトラブルが発生した場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。 ・備品管理については、新規購入・廃棄した物品に関して速やかに市に報告を行うことで、適切に管理されている。				

4. 総合評価

評価点合計	64.6 (R5:66.4)	評価ランク	C (R5: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6年度は指定管理期間第5期の2年目にあたり、第3期・第4期でのノウハウ・経験を活かすとともに、1年目の運営において確認された課題の改善や利用者ニーズに応じながら、市民目線でサービス向上を行っている。夏季の混雑状況を踏まえた監視体制の強化や施設の利便性を向上させる自主事業の還元品導入など、積極的に取組を進めている。 ・11月～3月のプール休止は利用者にとって影響が大きかったが、市と調整の上、適切に周知を行った。その他、必要な告知を迅速に実施することで、大きな苦情やトラブル等はなく、安定した運営を行うことができた。 ・上記の他、プール休止期間を有効に活用した新たな事業を展開し、地域交流や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

・令和7年4月から、代表企業の吸収合併に伴い、スポーツオアシスからルネサンスに代表者が変更となるが、これまでスポーツオアシスが実施してきた利用者サービスを引き継ぐとともに、ヨネッティーアドバンスパートナーズ内の構成各社と連携し、よりよい施設運営を行うこと。 ・施設規模が大きく、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できる体制を構築すること。 ・物価高騰の影響等により、収支不均衡が続いているため、引き続き経費の節減及び収入の増加に努め、収支改善を図ること。 ・利用者が安全・安心な環境で施設を利用できるよう、引き続き監視体制の強化やスタッフのスキルアップ等を行うことにより、事件・事故、犯罪の予防や対策に取り組むこと。 ・トレーニングルームについては、利用者が増加した一方で利用者マナーの向上について要望が出ていることから、マナーの啓発などを通じて様々な利用者が安心して施設を利用できるよう運営すること。
--

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6年度	令和5年度
温水プール（※）	206日	321日
（1日当たり利用者）	842人	677人
老人休養施設	325日	333日
（1日当たり利用者）	144人	135人
トレーニングルーム	325日	333日
（1日当たり利用者）	227人	198人
会議室	325日	333日
（1日当たり利用者）	27人	30人
1日当たり利用者合計	1,240人	1,040人

※ 温水プールについて、令和6年度はプール槽の塗装塗り替え工事を行ったため、11/5～3/14休止。
令和5年度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6年度	令和5年度	増減
温水プール	173,553	217,458	▲ 43,905
老人休養施設	46,932	45,066	1,866
トレーニングルーム	73,816	66,086	7,730
会議室	8,805	10,082	▲ 1,277
合計	303,106	338,692	▲ 35,586

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

（単位：円）

		令和6年度予算	令和6年度決算	令和5年度決算	前年度増減額	増減率（％）
収 入	①事業活動収入	305,055,000	314,182,528	325,484,205	▲ 11,301,677	▲ 3.5
	指定管理料収入	151,419,000	151,419,000	137,864,000	13,555,000	9.8
	利用料金収入	86,570,000	87,710,322	100,000,216	▲ 12,289,894	▲ 12.3
	スポーツ・教養事業収入	42,897,000	40,084,845	47,571,572	▲ 7,486,727	▲ 15.7
	その他収入	24,169,000	34,968,361	40,048,417	▲ 5,080,056	▲ 12.7
	補償金	-	-	-	-	-
支 出	②事業活動支出	305,055,000	318,506,419	337,135,744	▲ 18,629,325	▲ 5.5
収支差額（①－②）		0	▲ 4,323,891	▲ 11,651,539	7,327,648	▲ 62.9

	令和6年度予算	令和6年度決算	令和5年度決算	前年度増減額	増減率（％）
①自主事業収入	8,208,000	11,113,854	11,373,774	▲ 259,920	▲ 2.3
②自主事業支出	6,684,000	8,222,650	8,352,484	▲ 129,834	▲ 1.6
収支差額（①－②）	1,524,000	2,891,204	3,021,290	▲ 130,086	▲ 4.3