

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7年度
事業者名	ヨネッティ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 株式会社ルネサンス 代表取締役社長執行役員 望月 美佐緒 ・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7年4月1日～令和10年3月31日 ※代表者変更により、令和7年度から令和9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7年度総利用者数 315,213名（前年度比12,107名増） 【内訳】・温水プール 196,163名 ・老人休養施設（シルバーリラックスセンター） 42,589名 ・トレーニングルーム 69,150名 ・会議室 7,311名 ※令和7年度は、王禅寺処理センターの施設設備工事に伴い、1月下旬～2月下旬まで全館休止。 （開館日数 温水プール：294日、老人休養施設：294日、トレーニングルーム：294日、会議室：294日） ※令和6年度は、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。 （開館日数 温水プール：206日、老人休養施設：325日、トレーニングルーム：325日、会議室：325日） ※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 318,943,000円 【内訳】・指定管理料：139,543,000円 ・利用料金収入：105,401,000円 ・スポーツ教養事業収入：46,005,000円 ・その他収入：27,994,000円 (2)決算額 314,634,066円 【内訳】・指定管理料：139,543,000円 ・利用料金収入：94,493,599円 ・スポーツ教養事業収入：43,101,559円 ・その他収入：37,495,908円 2 支出 (1)予算額 318,943,000円 【内訳】・人件費関係：110,064,000円、事業関係経費：56,953,000円 ・管理運営経費：139,169,000円、本社経費：12,757,000円 (2)決算額 331,823,624円 ※詳細は「王禅寺余熱利用市民施設別紙資料」参照 【内訳】・人件費関係：131,884,516円、事業関係経費：49,209,671円 ・管理運営経費：138,144,074円、本社経費：12,585,363円 3 自主事業 (1)収入 【予算】9,374,000円 【決算】10,256,078円 (2)支出 【予算】7,031,000円 【決算】7,505,980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	・来場者増を図るため、田園調布学園大学と連携した「運動能力向上イベント」や「かけっこ教室」の開催（人気の「かけっこ教室」は全館休館中に初めて開催）、長期休暇中の「ボード体験会」の実施など、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。 ・総合受付において、決済端末を更新し、キャッシュレスでの決済方法（クレジットカードタッチ決済、電子マネー決済、コード決済）を追加することで、利用者の利便性の向上を図った。 ・利用者間トラブルや事件事故の防止のため、トレーニングルーム内に防犯カメラを設置し、利用者がより安心して利用できる環境を整備した。 ・令和6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老人休養施設（シルバーリラックスセンター）浴室及びプールシャワーにシャワーチェアを設置したほか、プール更衣室への暖房器具の新設、レストラン椅子やトレーニング用品などを導入し、施設の利便性の向上を図った。

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 (R6:3)	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 (R6:3)	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11～12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、計718件の回答があった(前年度441件)ものの、館全体に対する回答が134件で総数に対して少なかった。今後は、アンケートの実施方法等の改善が必要である。 ・アンケートでは、次の項目が高評価であった。 【館全体、プール、トレーニングルーム】:職員の対応、館内の雰囲気および清掃状態について 【スイミングスクール】:開催時間帯の設定や指導内容、コーチの説明の分かりやすさについて 【スポーツ・カルチャー教室】:講座内容や開催時間、講師について 【ワンコインレッスン】:プログラム内容、参加のしやすさ、料金の手頃さについて 【レストラン】:接客対応および清潔感について ・アンケート結果を見ると、職員の対応については高い満足度が確認された。一方で、主にトレーニングルーム及び老人休養施設(シルバーリラックスセンター)の利用者マナーの向上や、プール更衣室の設備に関する改善を求める意見が多く挙げられた。 ・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が、その他意見・要望に対しても分析を行い、具体的な対策が求められる。 利用者マナー:案内POPの掲示、トレーニングルームでマナーアップキャンペーンを実施するなど利用者への案内を強化した。 プール更衣室の室温対策:更衣室に暖房器具を新たに導入した。 ●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315,213名であった。2回の長期休館の影響を受け、年間継続して運営した令和5年度に比べ、全体の利用は減少したが、トレーニングルームは、機器更新(自主事業還元)や利用者マナー改善の取組を実施したことで、1日あたりの利用者数は上回った。					
	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 (R6:3)	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 (R6:3)	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 (R6:3)	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7年度予算の約3億1,900万円に対し、約4%多い約3億3,200万円であり、ほぼ予算通りであった。 ・プールの安全管理のため増員による人件費の増、物価高騰の影響による商品仕入高、消耗品費などの増により、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7年度予算の指定管理事業収入約3億1,900万円に対し約1.5%少ない約3億1,400万円あり、ほぼ予算どおりであった。 ・プールは令和6年度の4か月半の休業の影響もあり春先から夏季にかけて利用者が伸び悩み、予算額を下回った。また、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1,719万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	4 (R6:3)	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 (R6:4)	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 (R6:4)	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 ・計画どおり、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・要望を受けられる体制を構築しており、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。 ・長期休館については、市との調整の上で利用者へ適切に情報提供を行うとともに、問い合わせフォームの周知に取り組み、休館中の問い合わせに対応した。また、地域情報誌、チラシ、SNSを活用し、プールやトレーニングルームなど設備に関するお知らせやレッスン、季節のイベント、休館等の情報発信を適切に行っている。 ・夏季の渋滞への対応として、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、緩和対策を講じた。 ・長期休館中の令和8年2月にトレーニングルームにスポーツ飲料専用自販機を設置し、利用者サービスの向上を図った。 ・総合受付において、決済端末を更新し、キャッシュレスでの決済方法(クレジットカードタッチ決済、電子マネー決済、コード決済)を追加することで、利用者の利便性の向上を図った。 ●業務改善によるサービス向上 ・来場者増を図るため、田園調布学園大学と連携した「運動能力向上イベント」や「かけっこ教室」の開催(人気の「かけっこ教室」は全館休館中に初めて開催)、長期休暇中の「ボード体験会」の実施など、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。 ・令和6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老人休養施設浴室及びプールシャワーにシャワーチェアを設置したほか、プール更衣室への暖房器具の新設、レストラン椅子やトレーニング用品などを導入し、施設の利便性の向上を図った。 ●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内容・回答の報告を行った。 ・アンケートと同様、トレーニングルームや老人休養施設(シルバーリラックスセンター)での利用マナー向上やプール更衣室の環境面に関する意見・要望が多かったことから、マナーに関する案内POPの掲示、トレーニングルームでマナーアップキャンペーンを実施するなど利用者への案内を強化し、プール更衣室の室温対策として暖房器具を新たに導入した。 ・令和6年度に新規設置したシェアサイクルポートについては、引き続き適正に管理を行った。				

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	4 (R6:4)	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 (R6:3)	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	3 (R6:4)	3
		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 (R6:3)	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 (R6:3)	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 ・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、令和6年度に、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、引き続き、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、6～7名→7～8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。また、受付混雑時間帯（9時～15時）のプールのフロントを増員（1名→2名）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「接客研修」「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 ・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。 ・利用者間トラブルや事件事故の防止のため、トレーニングルーム内に防犯カメラを設置し、利用者がより安心して利用できる環境を整備した。 ・スタッフの配置や利用者サポートに関して、自社が定めた運用ルールが守られていない事案が生じた。事案発生後、社内マニュアルの見直し、スタッフへの研修及び組織的なチェック体制の構築等を通じて改善が図られたが、引き続き、チェック体制の維持やスタッフの意識醸成を図っていく必要がある。 ●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、節水シャワーヘッドの導入や設備・運営担当者による施設内の状況に応じた空調設定など、エネルギーの節制に取り組んだ結果、電気、ガス、水道の使用量が年間継続して運営していた令和5年度よりも少なくなり、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実施に加え、令和7年度は新たに一般社団法人JBRCによる充電池回収缶を設置するなど、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 (R6:3)	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)				
●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	64.4 (R6:64.6)	評価ランク	C (R6:C)
-------	----------------	-------	----------

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

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7年度は、代表企業の吸収合併に伴い代表者変更となったが、これまでのノウハウ・経験を活かすとともに、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、環境負荷低減に向けたエネルギー節制など、積極的に取組を進めている。

・6月、1月～2月の2回全館休館があったが、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。

・増加傾向にあった高齢者の浴室利用中の体調不良の対応や、利用者間トラブルや事件事故防止のための防犯カメラの増設など、安全・安心への取組に寄与したものの、スタッフ配置や利用者サポートに関しては、改善が図られた今後においても、組織的なチェック体制の維持やスタッフの意識醸成を継続していく必要がある。

・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

・施設規模が大きく、スタッフ数も多いため、指定管理者構成各社で連携し、運営・設備担当者との情報共有を徹底することにより、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。

・安全・安心の取組として、プールでの監視体制の強化やスタッフのスキルアップ、高齢者浴室の巡回頻度の増加など、事件・事故、犯罪の予防や対策を継続するとともに、スタッフ配置や利用者サポートに関しては、組織的なチェック体制の維持の徹底及びスタッフへの研修等による運用ルールの徹底により、子どもや障害者、高齢者等を含め、利用者全員が快適で安心して利用できる施設運営を行うこと。

・人件費増や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。

・トレーニングルーム、老人休養施設については、利用者マナーの向上について要望が出ていることから、引き続き、マナーの啓発などを通じて利用者が安心して利用できるよう施設運営を適切に行うこと。

・利用者増に向けて、閑散期のイベント開催や楽しく参加できるスクールの実施など、引き続き、利用促進の取組を実施すること。

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7年度	令和6年度	(参考)令和5年度
温水プール（※）	294日	206日	321日
（1日当たり利用者）	667人	842人	677人
老人休養施設	294日	325日	333日
（1日当たり利用者）	144人	144人	135人
トレーニングルーム	294日	325日	333日
（1日当たり利用者）	235人	227人	198人
会議室	294日	325日	333日
（1日当たり利用者）	24人	27人	30人
1日当たり利用者合計	1,070人	1,240人	1,040人

※ 令和7年度は王禅寺処理センターの施設設備工事に伴い余熱の供給が停止となったため、1/23～2/25休止。

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、温水プールを11/5～3/14休止。

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7年度	令和6年度	増減(R7-R6)	(参考)令和5年度
温水プール	196,163	173,553	22,610	217,458
老人休養施設	42,589	46,932	▲ 4,343	45,066
トレーニングルーム	69,150	73,816	▲ 4,666	66,086
会議室	7,311	8,805	▲ 1,494	10,082
合計	315,213	303,106	12,107	338,692

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

（単位：円）

		令和7年度予算	令和7年度決算	令和6年度決算	前年度増減額	増減率（％）
収 入	①事業活動収入	318,943,000	314,634,066	314,182,528	451,538	0.1
	指定管理料収入	139,543,000	139,543,000	151,419,000	▲ 11,876,000	▲ 7.8
	利用料金収入	105,401,000	94,493,599	87,710,322	6,783,277	7.7
	スポーツ・教養事業収入	46,005,000	43,101,559	40,084,845	3,016,714	7.5
	その他収入	27,994,000	37,495,908	34,968,361	2,527,547	7.2
	補償金	-	-	-	-	-
支 出	②事業活動支出	318,943,000	331,823,624	318,506,419	13,317,205	4.2
収支差額（①－②）		0	▲ 17,189,558	▲ 4,323,891	▲ 12,865,667	297.5

	令和7年度予算	令和7年度決算	令和6年度決算	前年度増減額	増減率（％）
①自主事業収入	9,374,000	10,256,078	11,113,854	▲ 857,776	▲ 7.7
②自主事業支出	7,031,000	7,505,980	8,222,650	▲ 716,670	▲ 8.7
収支差額（①－②）	2,343,000	2,750,098	2,891,204	▲ 141,106	▲ 4.9