

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29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 雑賀 克英	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29年度総利用者数 377,609名 ※平成26～28年度は約半年間の休館有 【内訳】・温水プール 247,931名 ・老人休養施設 58,831名 ・トレーニングルーム 62,686名 ・会議室 8,161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 295,641,906円 【内訳】・指定管理料109,070,140円 ・利用料金収入101,471,242円 ・その他収入77,059,424円 ・自主事業収入8,041,100円 (2)決算額 300,982,263円 【内訳】・指定管理料108,425,251円 ・利用料金収入104,348,709円 ・その他収入78,139,619円 ・自主事業収入10,068,684円 2 支出 (1)予算額 291,559,353円 【内訳】・事業活動286,676,806円 ・自主事業4,882,547円 (2)決算額 295,808,345円 【内訳】・事業活動290,279,905円 ・自主事業5,528,440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、利用者ニーズを的確に把握を行った。利用者からの要望に基づき、トレーニングルームのレイアウトを変更するなど、利用者の声を反映した事業を実施し、利用者のサービス向上を図った。また、今期はH26～H28の大規模修繕が終了し、初めて通年での営業となり、的確な広報等を行うことで、H25年度の利用者数と比較すると利用者数が約3万人増加するなど、適切な運営が行われた。

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。 当初の事業目的を達成することができたか	8	4	6.4
(評価の理由) 利用者アンケートについて、スタッフより積極的に声かけをすることや実施回数を増やすことで、回答件数が413件(前年度415件)と前年度と同様の水準を保った。また、利用者の声に基づき、トレーニングルームのレイアウトを変更した他、スイミングスクールについて、定員を超えたクラスについては、追加募集を行うなど、利用者ニーズに沿った運営が行われている。利用者アンケートで、良かった点として、職員の接遇・態度、施設の雰囲気が上位に挙げられて他、多くの利用者が、是非また利用したいと回答しており、利用者の満足度の高さが伺える結果となった。さらに、今期は4期目にして初めての通年営業となったが、直近で通年営業が行われたH25年度の利用人数35万人から、37.8万人と利用者数が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。 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか	6	3	3.6	
(評価の理由) 指定管理業務に係る収入については、平成29年度予算の2億9千6百万円に対し1.7%多い約3億となっており、スポーツ・教養事業の利用者の増加もあり、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29年度予算の2億9千2百万円に対し1.5%多い約2億9千6百万円であり、今期は初の通年営業となり、維持・管理補修費などで予算との乖離が一部生じたものの、プールの管理手法の工夫により高熱水費を削減する等経費縮減が図られている。					

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>平成29年度は、ヨネティー王禅寺開館以来初めての利用料金の改定があったが、ホームページなどを活用して利用者への事前周知を徹底した結果、大きな混乱が生じることなく、円滑に運営が行われた。また、1月に大雪の影響で施設の閉館を早める対応を行ったが、その際には、本市との連絡を密にとり、来館者の安全の確保、講座受講者へ事前に個別連絡を適切に行うなど、大きな混乱が生じることなく対応を図った。また、中止した講座については別途振替を行うなど、利用者へのサービス水準を保った。</p> <p>また、利用者意見について、館内への意見箱の設置のほか、HPから意見・要望を受けられる体制を整備し、投稿から48時間以内に回答を行うこととしており、その回答について全スタッフが共有することで、利用者に対して統一的な対応を行っている。</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>施設の運営に当たっては、適正な人員配置を行うとともにプール安全責任者を常に配置し、安全管理を行っている。市と定期的にミーティングを行い、お互いの意見を交換し、意思の疎通を図るなど連携を深めた。</p> <p>AEDの使用や急心臓停止を想定した救命措置を行うBLS研修を実施するほか、火災や停電、震災などを想定した緊急時の対応訓練を消防訓練とあわせて実施し、安全体制の構築に努めている。さらに、警察や消防、地域大学等が属する「警備連絡会」に参加することで、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>毎月「衛生管理委員会」が開催され、従業員の衛生管理の徹底やサービス残業の根絶などが図られた。</p> <p>また、小型家電や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>施設・設備については、東急コミュニティーと連携をとり、保守管理や管理記録の整備・保管について適切に行われている。スタッフのシフトを分け、営業前・営業中の日常清掃を徹底するほか、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。また、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、夜間は警備委託により、防犯対策をはじめとした、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。備品管理についても適切に行われている。</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29年度は指定管理業務4年目にあたり、初めて通年での営業となり、周辺住民への積極的な広報やサービスの提供の結果、年間の利用者数は直近の通年営業が行われたH25年度の年間利用者数35万人から約3万人増加し、着実に指定管理者の努力が現れている。

利用者アンケート結果でも、職員の接遇・態度、施設の雰囲気がいよとの回答が上位となり、多くの利用者が、是非また利用したいとされており、利用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ための取組を継続的に実施するとともに、積極的に利用者ニーズを把握し、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すること。さらに、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30年度については、指定期間の最終年度でもあり、これまでの施設運営で得た経験を最大限生かし、利用者の満足度をさらに向上し、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

	H29 年度	H28 年度	H27 年度	H26 年度
温水プール	334 日	181 日	204 日	182 日
(1日当たり利用者)	742 人	1,033 人	921 人	927 人
老人休養施設	334 日	181 日	204 日	182 日
(1日当たり利用者)	176 人	186 人	186 人	191 人
1日当たり利用者合計	918 人	1,219 人	1,107 人	1,118 人
トレーニングルーム、会議室、駐車場	334 日	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)

	H29 年度			H28 年度			増減			H27 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	174,281	73,650	247,931	184,915	2,052	186,967	△ 10,634	71,598	60,964	187,878
老人休養施設	28,147	30,684	58,831	33,219	415	33,634	△ 5,072	30,269	25,197	38,008
トレーニング ルーム	30,525	32,161	62,686	32,777	524	33,301	△ 2,252	31,637	29,385	32,224
会議室	4,107	4,054	8,161	3,930	10	3,940	177	4,044	4,221	5,230
合計	237,060	140,549	377,609	254,841	3,001	257,842	△ 17,781	137,548	119,767	263,340

王禪寺余熱利用市民施設収支決算 (単位:円)

		H29 年度予算	H29 年度決算	H28 年度決算	前年度 増減額	増減率(%)	H27 年度決算 (参考)
収入	①事業活動収入	287,600,806	290,913,579	205,894,879	85,018,700	41.3%	212,438,204
	指定管理料収入	109,070,140	108,425,251	87,860,000	20,565,251	23.4%	91,696,008
	利用料金収入	101,471,242	104,348,709	70,667,725	33,680,984	47.7%	70,766,211
	その他収入	77,059,424	78,139,619	47,367,154	30,772,465	65.0%	49,975,985
	②自主事業収入	8,041,100	10,068,684	7,516,714	2,551,970	34.0%	3,496,880
	合計 ①+②	<b>295,641,906</b>	<b>300,982,263</b>	<b>213,411,593</b>	<b>87,570,670</b>	<b>41.0%</b>	<b>215,935,084</b>
支出	③事業活動支出	286,676,806	290,279,905	208,075,535	82,204,370	39.5%	216,632,455
	④自主事業支出	4,882,547	5,528,440	4,140,318	1,388,122	33.5%	1,215,208
	合計 ③+④	<b>291,559,353</b>	<b>295,808,345</b>	<b>212,215,853</b>	<b>83,592,492</b>	<b>39.4%</b>	<b>217,847,663</b>
収支差額		<b>4,082,553</b>	<b>5,173,918</b>	<b>1,195,740</b>	<b>3,978,178</b>	<b>332.7%</b>	<b>△ 1,912,579</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