

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21年度
事業者名	・事業者名 株式会社明治スポーツプラザ ・代表者名 石原 良太郎 ・住所 川崎市幸区堀川町580 ソリッドスクエア西館5階	評価者	減量推進課長
指定期間	平成21年4月1日～平成26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20年度比でプール利用者は約16,000人減少している。これは新型インフルエンザなどが原因の一部だと推測される。トレーニングルーム利用者は前年より約3,000名増加しており、休憩時間撤廃やワンポイントプログラム実施が好影響を与えたと考えられる。(王禅寺余熱利用市民施設別紙資料参照)
収支実績	収支状況は適切である。節水コマ設置や職員への啓発により水道光熱費を縮減するなど、支出を抑制したために黒字収支となっている。(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	トレーニングルームの休憩時間撤廃や水泳用品販売場所拡大を行うなど、利用者サービス向上の取組みを行った。

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	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。 当初の事業目的を達成することができたか	8	3	4.8
(評価の理由) アンケート箱を設置することによる利用者の声(年間372件)の集約の他、半年に1回指定管理者が独自に行っているモニタリングで利用者の満足度を分析しているなど利用者ニーズ把握・分析のための工夫が見られる点は評価できる。					
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	4	8
		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	4	3.2
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) 適正な収支を確保できている。新型インフルエンザなどによる利用料金収入の減少はあったが、物品販売収入の大幅な増により総収入額が平成20年度より約2,000万円増加している。節水コマを水道に設置する取組みや、職員に対する啓発等により水道光熱費を縮減している点は評価できる。					
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					
(評価の理由) アンケート箱に寄せられた利用者の声を翌日のミーティングの際に議題とするなど、利用者の声を反映させようとしている点は評価できる。また、半年に1回自主的にモニタリングを実施し、利用者のニーズの分析にも取り組んでいる。トレーニングルームの休憩時間撤廃や水泳用品販売場所拡大、温水プール長時間利用者に対する割引など利用者サービス向上の取組みを行った。					

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) 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	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	1.2
(評価の理由) トランシーバーの使用により連絡相談のスピード化を図り、また責任ある職員を必ず常駐させる体制を取り、利用者の安全に配慮した運営を行った点は評価できる。また、施設点検等の休館日にCPR(心肺蘇生法)、MFA(メディックファーストエイド/応急救護手当)の講師を招き、利用者の安全性確保のための研修を行っている。					
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			
	(評価の理由) 休館日を中心に設備担当と連携し、スケジュールを組み保守管理を行うなど、利用者に配慮した管理を実施している点は評価できる。また、定期的な清掃だけでなく、利用者からの声があれば対応するなど適切な清掃業務を行っていた。2ヶ月に1回、近隣の大学や民間企業、警察消防と警備連絡会を行い警備業務に役立っている。				

4. 総合評価

評価点合計	70	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

CPR(心肺蘇生法)やMFA(メディックファーストエイド/応急救護手当)などアクシデントを想定した研修を行うなどの利用者の安全確保を意識した施設運営が見られた。また、アンケート箱設置や自主モニタリングなどの利用者の声を運営に反映させる取り組みは評価できる。プールの長時間利用者割引制度やトレーニング室の休憩時間撤廃など、利用者サービス充実への取り組みも見られるので、今後も継続していくことが望ましい。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者増加のための広報や、利用者ニーズに即したサービスを提供していくことが望ましい。プール利用者減少については、平成21年度は新型インフルエンザの流行などの原因が推測されるが、今後は新規利用者獲得のための新たな発想をもった企画運営が必要である。また、地域とのネットワークを生かした地域連携や、意見交換の場を設け、利用者サービスの向上に反映させるような取り組みをすることが望ましい。

王禅寺余熱利用市民施設別紙資料

○ 運営日数

温水プール、老人休養施設：314日（前年度 313日）

会議室、駐車場、レクリエーションルーム：317日（前年度 320日）

王禅寺余熱利用市民施設利用者実績

① プール

単位：人

	平成21年度	平成20年度	前年対比
大人	146,539	156,506	△9,967
小人	100,962	107,063	△6,101
計	247,501	263,569	△16,068

④ トレーニング

単位：人

	平成21年度	平成20年度	前年対比
20歳以上	25,977	23,892	2,085
15～19歳	4,148	3,182	966
計	30,125	27,074	3,051

② 会議室

	平成21年度	平成20年度	前年対比
件数	1,532	1,528	△80
人数	13,752	18,707	△4,955

⑤ レクリエーションルーム

	平成21年度	平成20年度	前年対比
利用回数	980	623	357
使用者数	17,484	17,524	△40

③ 老人休養施設

単位：人

	平成21年度	平成20年度	前年対比
計	59,380	59,380	0

⑥ ギャラリー

	平成21年度	平成20年度	前年対比
利用日数	49	35	14

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

単位：円

	平成21年度		平成20年度	
	収入	①事業活動収入		①事業活動収入
指定管理収入		134,100,000	指定管理収入	136,314,000
利用料金収入		74,525,700	利用料金収入	94,199,470
その他収入		76,042,245	その他収入	28,703,283
②自主事業収入		3,465,610	②自主事業収入	8,624,479
合計	①+②	288,133,555	①+②	267,841,232

	平成21年度		平成20年度	
	支出	③事業活動支出	268,969,894	③事業活動支出
④自主事業支出		0	④自主事業支出	2,411,851
合計	③+④	268,969,894	③+④	266,201,002
	H21 収支差額	19,163,661	H20 収支差額	1,640,230