

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	川崎市橘リサイクルコミュニティセンター	評価対象年度	平成21年度
事業者名	・事業者名 テスコ株式会社 ・代表者名 高橋 博文 ・住所 東京都新宿区信濃町34番地	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	学習室・会議室・実践コーナーの利用者は減少したものの、リサイクル家具の展示・提供コーナーの入場者が伸びたことから、総入場者は平成20年度に比べて約5,400人増加している。また、古着の持ち込み量についても市民ニーズも高いことから増加している。(橘リサイクルコミュニティセンター別紙資料参照)
収支実績	計画よりも多めの人員を配置したために、人件費を予算内におさめられなかったものの、ポスター等の作成を外部委託せずに自社で実施し、広報費、印刷製本費が抑えられたため、平成20年度に比べて収支が改善している。(橘リサイクルコミュニティセンター別紙資料参照)
サービス向上の取組	顧客満足度増加のためにチェックシートを使用した自己評価を行っている。また、アンケート調査・個別ヒアリング調査を実施することで、利用者のニーズをとらえ、運営に反映させた。

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	4	6.4
(評価の理由) 橘リサイクルコミュニティセンター運営委員会での意見要望の取りまとめや、講座・教室・イベントの申込み段階や打ち合わせ時のヒアリング調査、意見箱の設置によるニーズの把握・分析を適切に行っているのは評価できる。また、総入場者数が平成20年度に比べて約5,400人増加していることから、事業成果も上がっている。					
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	11	3	6.6
		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	3	3	1.8
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) 適正な金銭管理・会計手続と計画に基づく適正な支出が行われた。広報物作成、印刷製本を自社で行い、経費を削減するなど、収支改善の努力が見られる点は評価できる。					
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	8	4	6.4
		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。	6	4	4.8
		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	6	4	4.8
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) リサイクル家具類の抽選事業においては、平成20年度までは毎月15日に行われていた抽選日を来館者の多い日曜日に設定し、より多くの市民が参加できるように改善した点は評価できる。広報媒体としてインターネットホームページ、施設案内リーフレットの市内配布や市の広報への掲載を積極的に行い、最新の情報を提供することにより入場者数と古布持ち込み量が増加するなどの成果があがった。利用者からの苦情について苦情対応をマニュアル化し再発防止に取り組むなど、利用者への対応も適切である。					

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	6	3	3.6
	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	3	1.2
	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)	4	4	3.2
		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	3	1.2
(評価の理由) 平成21年度は指定管理初年度であったため当初計画より多めのスタッフを配置し、利用者へ迷惑のかからない運営に努めた。また、担当者のスキルアップとして職務内容の研修や、日常教育研修として接遇の研修を行い、顧客満足度向上のための自己評価チェックシートにより随時点検を行った。文房具や材料の調達においてはグリーン購入の推進を実施し、また、廃棄物の削減に努め環境負荷低減に努めている点は評価できる。事務室を3階から1階に移したことで入退場者に目を配れるようになり、防犯・事故防止体制を向上させたことは評価できる。					
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) 施設の保守管理や管理記録の整備保管を適切に行った。また、毎日行う日常清掃と週2回行う定期清掃により、館内全ての居室や共用部の清掃業務を行っており、適切な清掃業務や備品管理が行なわれている。					

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

指定管理初年度であるが、施設の設置目的である市民の3Rに係る活動への支援並びに廃棄物に係る市民への環境学習を行い循環型社会の構築の推進のために、意見箱の設置、運営協議会の開催など利用者ニーズを念頭に置いた施設運営をした。また、平成20年度比で利用者が約5,400人増加したことは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

今後も利用者ニーズを反映した事業を行い、3Rの意識啓発拠点として広く市民に親しまれる運営を行うことが望ましい。また、平成22年度は周知のための広報により力を入れ、幅の広い年齢層に利用してもらえるような施設運営が必要である。また、指定管理初年度であるために計画よりも多めの人員配置をし、人件費を予算内におさめられなかった旨の記述が事業報告書にあるが、平成22年度は利用者サービスが低下しないよう配慮しつつ適切な人員配置を行うことも求められる。

橘リサイクルコミュニティセンター別紙資料

橘リサイクルコミュニティセンター利用者実績

単位:人

	H21	H20	前年対比
再用品展示・提供コーナー	14,234	8,099	6135
学習室	103	718	△ 615
会議室	787	1,338	△ 551
実践コーナー	267	715	△ 448
施設見学等	889		
合計	16,280	10,870	5410

	H21	H20	前年対比
家具類等出展数	480	484	△ 4
家具類入場者数	14,234	8,099	6,135
家具類応募者数	5,659	5,591	68
平均倍率	11.8	11.6	△ 0.2

単位:kg

	H21	H20	前年対比
古着持込量	9,057.7	8,307	750.7

橘リサイクルコミュニティセンター収支決算

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
指定管理料収入		17,708,000	指定管理料収入	17,504,000
利用料金収入		7,350	利用料金収入	7,900
その他収入		456,166	その他収入	1,093,370
②自主事業収入		597,913	②自主事業収入	130,005
合計	①+②	18,769,429	①+②	18,735,275

	平成 21 年度		平成 20 年度	
	支出	③事業活動支出	19,739,524	③事業活動支出
④自主事業費支出		308,000	④自主事業費支出	64,486
合計	③+④	20,047,524	③+④	22,132,746
	平成 21 年度収支差額	▲1,278,095	平成 20 年度収支差額	▲ 3,397,471