

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	川崎市橋リサイクルコミュニティセンター	評価対象年度	令和元年度
事業者名	・事業者名 テスコ株式会社 ・代表者名 小林 千尋 ・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31年4月1日～令和5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	令和元年度総来館者数 14,753名(前年度比275名減) 展示コーナー及び出前講座の利用者が前年度と比べて減少したため。また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、外出者が減少したこと等も考えられる。 ※詳細は「橋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	1 収入 (1)予算額 23,753,656円 【内訳】・指定管理料21,592,787円 ・利用料金収入75,000円 ・その他収入208,648円 ・自主事業収入1,877,221円 (2)決算額 24,349,108円 【内訳】・指定管理料21,592,787円 ・利用料金収入58,950円 ・その他収入182,066円 ・自主事業収入2,515,305円 2 支出 (1)予算額 22,179,213円 【内訳】・事業活動21,876,435円 ・自主事業302,778円 (2)決算額 20,950,887円 【内訳】・事業活動20,703,822円 ・自主事業247,065円 ※詳細は「橋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	新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、利用者は減少しているものの、Facebookなどを用いたの広報や、HPの改修によって家具の特性や写真を分かりやすく添付し、サービスの向上に努めている。さらには、再生家具の提供方法を見直し、再生家具の一部を先着順で無償提供を行う「早トク」を新たに実施した。また、展示スペースでは、家具の申込方法やルールを掲示するなど、来館者にわかりやすい工夫を行うことで施設利用の促進を図っている。イベントとして、橋リサコミマルシェや橋リサイクルバザーを開催し、地元農家による旬の野菜販売やリサイクル作品展示会、フリーマーケット等を行うことで、利用者が楽しみながら環境について学べる機会を提供している。施設利用者アンケートを実施し、利用者のニーズを把握・分析することで客観的な評価による事業の改善を行っている。

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。	8	4	6.4
当初の事業目的を達成することができたか					
	(評価の理由) 来館者数の多い時期(リサイクルバザー、リサコミマルシェ)に施設利用者アンケートを集中的に実施し、新規の利用者も含めた利用ニーズの把握を行っている。 従来の抽選方式では当選できる確率が低く、毎月応募しているのに、家具が手に入らないという意見が多かったことから、先着順で家具の無償提供を行う「早トク」を実施する等、市民への再生家具提供方法を見直した。 また、再生家具の展示について、季節にあった陳列や家具の利用説明の掲示など、展示内容や方法を工夫するなど、利用者満足度の向上に努めた。				
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	11	4	8.8
		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) 指定管理業務に係る収入については、約2,182万円であり、平成31年度予算に対して0.3%減となっているものの概ね予算通りとなった。自主事業による収入については、平成31年度予算額・平成30年度決算額比較ともに上回っており、常設フリーマーケットやエントランスセルなどの価格設定の見直し、展示に工夫を凝らしたことにより安定した収益を確保している。 指定管理業務に係る支出については、人員の安定確保・スタッフの定着や、橋RCC働き方改革を推進し、無駄のない人員配置を実現したことにより、予算内に収めることができた。事業活動支出及び自主事業支出を抑えた結果、平成31年度予算及び平成30年度決算よりも、経費削減を図ることができた。				
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	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) 既存のHPは製作して年数が経っており、見づらい、わかりづらい状態であったことから、リサイクル家具の表示や申込方法を分かりやすくするために、HPを抜本的に見直し、アクセシビリティ審査を踏まえ、リニューアルを行った。 また、飲料提供のため、駐車場入り口横に環境局のマスコットキャラクター「かわるん」を印刷した自動販売機を設置し、海洋プラスチックごみの状況などを踏まえ、自動販売機の商品をペットボトル容器から缶容器に切り替えた。 ごみの減量、リサイクル等環境に配慮した施設運営として、1月よりレジ袋等の無料支給を廃止し、エコバックの持参を呼びかけ、プラスチックごみ削減に努めた。 利用者アンケートを通じて、施設の良い点や今後改善が必要な点を把握・分析を行い、今後イベント等の開催数を増やせるように検討している。				

組織 管理 体制	適切な人員配置	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) 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	4	4	3.2
	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) 部門ごとに責任の所在が明確になる組織体制を構築し、防火管理者等の有資格者を配置しており、消防設備・電気工事など実務経験のある本社スタッフからの協力体制を敷いている。所管課との情報共有は月例報告会に加え、必要に応じ、随時行っている。採用時教育研修等に加え、丸ノコギリ作業講習会や野菜作り講習会などの外部研修・講習を受講することで担当者のスキルアップが図られている。利用者の安全確保のため、緊急時対応マニュアルなどの整備を行っている。また、緊急時は本社と施設において24時間体制の連絡・連携体制を整えるとともに、警察署、機械警備会社等管理上連携が必要な機関について、緊急時連絡網を作成し、事務所内に掲示している。昨年10月に発生した台風19号に伴う施設の閉鎖及び被災状況についても迅速に確認を行った。個人情報保護等、コンプライアンスの適切な運用を行っている。法令に基づいた健康診断を全スタッフが受診及び再検査が必要なスタッフへのフォローを行うことで、労働者の健康維持のために適切な労働環境を整備している。 材料品などの無駄を省き、清掃用品の詰め替え利用を行うなどごみの減量に取り組むとともに、使用していないエリアの電気の消灯を行う等、地球温暖化の防止に向けたエネルギー使用量の削減を実践し、環境に配慮した施設運営を行っている。					
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) 施設・設備の保守管理や管理記録の整備・保管が適切に行われ、日常清掃や定期清掃の実施により、施設内の清潔さを保持し快適に利用できる環境を維持している。警備業務、植栽管理についても適正に執行し、施設利用者が安心して快適に過ごせる環境を整備している。また、備品台帳の作成や棚卸の実施、備品の写真台帳を作成するなど備品管理が適切に行われている。				

4. 総合評価

評価点合計	71.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

市民による廃棄物の再利用及び再生利用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う施設として、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。
来館者数の多い時期(リサイクルバザー、リサコミマルシェ)に利用者満足度調査を実施し、新規の利用者獲得に向けて、意見等の集約・分析を行っている。
リサイクル家具の提供にあたって、展示場内に家具申込の方法やルールの掲示や季節に応じた展示品の提供を行うなど、来館者にわかりやすい業務の改善を行い、利用促進につながる取組を実施している。また、再生家具の提供方法を見直し、再生家具の一部を先着順で家具の無償提供を行う「早トク」を月1回イベントの開催をし、利用者満足度を高めている。
施設前に設置している自動販売機については、平成29年度から環境局のキャラクター(かわるん)を印刷しているが、昨今問題視されている海洋プラスチックごみの状況を踏まえ、商品をペットボトル容器から缶容器に切り替えた。
全体的に安定した施設管理運営を行いイベントによる新たなリサイクル(早トク)の啓発、利用者サービスの向上の手法を検討し、実践していることから、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

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う、3密対策や消毒等の感染症拡大防止対策を行い、施設運営を実施すること。
ホームページの改修を行ったことから、普及啓発の情報発信を行い、新規の広報手段等を取り入れ、施設の認知度と魅力向上に努めること。
今後も新たなイベントを実施するとともに、市民活動団体や近隣施設などと協力することで、環境啓発の推進を行い、新たなリサイクル講座や教室の提供につながるようなノウハウの情報交換を行うなど、施設利用の促進につながるような働きかけを積極的に行うこと。
リサイクル家具類の展示・提供の運営方法については、他イベントと共同して実施するなど、新たな利用者の獲得に向けて業務改善を行うこと。
また、低迷しているリサイクル教室や講座は、新規講座内容やアンケートの内容などを基に対策を行うこと。
リサイクル教室の開催といった通常の指定管理業務に加え、市で実施する拠点回収事業への協力などを引き続き行い、幅広いリサイクル事業の支援を実践することで、施設の設置目的に即した運営を行うこと。

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)

	H31 年度	H30 年度	前年度増減	H29 年度 (参考)
再利用品展示・提供コーナー	13,392	13,506	△ 114	13,507
学習室	100	121	△ 21	130
実践コーナー	244	145	99	177
会議室	825	877	△ 52	889
施設見学等	192	379	△ 187	135
合計	14,753	15,028	△ 275	14,838

	H31 年度	H30 年度	前年度増減	H29 年度 (参考)	
家具類等出展数	480	480	0	480	
家具類入場者数	13,392	13,506	△114	13,507	
家具類応募者総数	4,117	5,262	△1,145	4,764	
内訳	家具類応募者数(来館)	3,383	4,633	△1,250	4,163
	家具類応募者数(インターネット)	734	629	105	601
当選平均倍率	8.6	11.0	△2.4	9.9	
早トク 展示数	170				

※当選平均倍率とは、家具類応募者総数を家具類等出展数で除した数値です。

	H31 年度	H30 年度	前年度増減	H29 年度 (参考)
古布類持込量 (k g)	9,042	8,687	355	7,464
廃食用油持込量 (L)	140	271	△ 131	92

橘リサイクルコミュニティセンター収支決算 (単位：円)

	H31 年度予算	H31 年度決算	H30 年度決算	前年度増減額	増減率(%)	H29 年度決算 (参考)	
収入	①事業活動収入	21,876,435	21,833,803	19,121,741	2,712,062	14.2%	19,146,442
	指定管理料収入	21,592,787	21,592,787	18,905,000	2,687,787	14.2%	18,914,000
	利用料金収入	75,000	58,950	63,550	△ 4,600	△7.2%	62,000
	その他収入	208,648	182,066	153,191	28,875	11.8%	170,442
	②自主事業収入	1,877,221	2,515,305	2,132,754	382,551	17.9%	1,723,745
	合計 ①+②	23,753,656	24,349,108	21,254,495	3,094,613	14.6%	20,870,187
支出	③事業活動支出	21,876,435	20,703,522	19,935,344	769,748	3.9%	21,019,280
	④自主事業支出	302,778	247,065	1,310,376	△ 1,063,743	△81.1%	1,084,188
	合計 ③+④	22,179,213	20,950,587	21,245,720	△ 295,133	△1.4%	22,103,468
収支差額	1,574,443	3,398,521	8,775	3,389,746	38,729.6%	△ 1,233,281	