

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2年度
事業者名	・事業者名 テスコ株式会社 ・代表者名 高橋 久治 ・住所 千代田区西神田一丁目4番5号東光電気工事ビル	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2年度総来館者数 11,979名(前年度比2,774名減) 緊急事態宣言発令による約2ヶ月の休館(4/8～5/31)と、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設利用控えにより、利用区分ごとの全ての利用者が前年度と比べて減少したため。 ※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 23,968,925円 【内訳】・指定管理料21,790,185円 ・利用料金収入75,000円 ・その他収入209,296円 ・自主事業収入1,894,444円 (2)決算額 23,559,312円 【内訳】・指定管理料21,368,593円 ・利用料金収入45,100円 ・その他収入200,409円 ・自主事業収入1,945,210円 2 支出 (1)予算額 22,380,039円 【内訳】・事業活動22,074,482円 ・自主事業305,557円 (2)決算額 20,120,246円 【内訳】・事業活動20,111,514円 ・自主事業8,732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などを用いての広報や、HP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。 また、令和元年度から実施している、再生家具の一部を来館者に先着順で無償提供を行う「早トク」の再生家具の提供方法を見直し、インターネット応募のみの受け付けにより先着順で家具を無償譲渡する「早トクネット」を新たに実施した。 さらに、例年実施している橋リサコミマルシェや橋リサイクルバザーを新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止したため、代替のイベントとして施設内での小規模な月替わりイベントを実施し、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) 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、市民への再生家具提供方法を見直し、インターネット応募のみの受け付けにより先着順で家具を無償譲渡する「早トクネット」を新たに実施した。ネット応募のため、申込時の利便性の向上や感染症対策に繋がっている。 また、新型コロナウイルス感染症の影響で環境教室の利用者は減少したが、かわさきマイスターを講師として招致したウッドクラフト教室の新規講座の開設など、3Rに資する新たな普及啓発の取組を実施している。 新規講座の開設、家具の提供方法の見直しなど、利用者数増加の取組を多角的な視点で実施し、事業目的を達成した。					

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					
<p>(評価の理由)</p> <p>指定管理業務に係る収入については、約2,161万円であり、令和2年度予算に対して2.1%減となっている。指定管理料収入は、緊急事態宣言発令による約2ヶ月の休館期間(4/8～5/31)の管理業務一部未実施による費用分の減額があった。自主事業による収入については、休館期間中の収入が無かったため、平成31年度決算額を下回ったが、開館中は常設フリーマーケットなどの価格設定の見直し、販売形式や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。</p> <p>指定管理業務に係る支出については、無駄のない人員配置や徹底的な経費削減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、指定管理料収入の減額があったにもかかわらず、指定管理業務・自主事業全体として、収入が支出を上回る結果となった。</p>					
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					
<p>(評価の理由)</p> <p>ホームページなどで季節のイベントや当月展示されているリサイクル家具の情報をわかりやすく広報するとともに、令和2年度はセンターの事業活動やイベント情報を発信する広報誌として「橘リサコミュだより」を創刊した(年2～3回発行)。</p> <p>また、来館者数増加の試みとして、ポイントカードを導入し、来館するだけでポイントが貯まり、景品や商品割引券と交換できる仕組みを開始した。</p> <p>さらに、利用者からの施設機能についての意見を取り入れ、おむつ交換台や試着室をセンター職員の手作りで設置し、経費を削減しながら利用者のニーズに応えた。</p> <p>感染症対策としては、館内換気の徹底、随所でのアルコール消毒、利用者のマスク着用、スタッフ・イベント参加者の検温など、細心の注意を払いながら施設運営を行っている。</p>					

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			
	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。	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			
	(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、個人情報保護教育研修等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、事務所に掲示している。令和3年2月には、マスターキー持ち出しによる紛失を防ぐため、玄関鍵を新たに作製し、マスターキー使用を施設内部のみに限ることとし、安全管理体制を強化した。エレベーター内の閉じ込め事故対策として緊急チャイムを設置し、異常が発生した際に事務室で検知ができるようになった。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(令和2年度は令和3年3月23日に全スタッフの受診及び再検査が完了)。 物品購入は必要最小限とし、購入の際にはグリーン購入の推進をするなど、環境に配慮した取組を行うとともに、使用していないエリアの電気の消灯を行う、生ごみはキエーロ(生ごみ処理機)に入れて処理をするなど、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。  
施設内に設置したアンケート回収箱を用いて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 of 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よう業務の改善を行い、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、インターネット応募のみの受け付けにより先着順で家具を無償譲渡する「早トクネット」を実施し、利用者満足度を高めている。  
二大イベントである橋リサコムマルシェや橋リサイクルバザーが新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となったが、代替のイベントとして施設内での小規模な月替わりイベントを実施し、利用者へ自然環境やリサイクルについて考える機会を提供できるように柔軟に対応した。  
新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、全体的に安定した施設管理運営を行い、新たな家具リサイクル(早トクネット)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

引き続き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。  
リサイクル家具類の展示・提供の運営方法については、家具の引取者が重複しないように、新たな利用者の獲得に向けて幅広いニーズの把握に努め、提供方法の見直し等業務改善を行うこと。  
新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえながら、イベントの開催手法や実施内容について検討を行い、利用者の安心を確保しながら、施設利用の促進につながる取組を実施すること。  
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。

橋リサイクルコミュニティセンター別紙資料

橋リサイクルコミュニティセンター利用者実績 (単位：人)

	R2 年度	H31 年度	前年度増減	H30 年度 (参考)
再利用品展示・提供コーナー	10,942	13,392	△ 2,450	13,506
学習室	57	100	△ 43	121
実践コーナー	241	244	△ 3	145
会議室	696	825	△ 129	877
施設見学等	43	192	△ 149	379
合計	11,979	14,753	△ 2,774	15,028

	R2 年度	H31 年度	前年度増減	H30 年度 (参考)	
家具類等出展数	480	480	0	480	
家具類入場者数	10,942	13,392	△2,450	13,506	
家具類応募者総数	3,143	4,117	△974	5,262	
内訳	家具類応募者数(来館)	2,366	3,383	△1,017	4,633
	家具類応募者数(インターネット)	777	734	43	629
当選平均倍率	6.5	8.6	△2.0	11.0	
早トク 展示数	150	170	(20)		

※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。

	R2 年度	H31 年度	前年度増減	H30 年度 (参考)
古布類持込量 (k g)	8,704	9,042	△ 338	8,687
廃食用油持込量 (L)	155	140	15	271

橋リサイクルコミュニティセンター収支決算 (単位：円)

単位：円

	R2年度予算	R2年度決算	H31年度決算	前年度増減額	増減率(%)	H30年度決算 (参考)	
収入	①事業活動収入	22,074,481	21,614,102	21,822,897	△ 208,795	△1.1%	19,121,741
	指定管理料収入	21,790,185	21,368,593	21,592,787	△ 224,194	△1.2%	18,905,000
	利用料金収入	75,000	45,100	56,750	△ 11,650	△18.3%	63,550
	その他収入	209,296	200,409	173,360	27,049	17.7%	153,191
	②自主事業収入	1,894,444	1,945,210	2,529,205	△ 583,995	△27.4%	2,132,754
	合計 ①+②	23,968,925	23,559,312	24,352,102	△ 792,790	△3.7%	21,254,495
支出	③事業活動支出	22,074,482	20,111,514	20,705,092	△ 593,578	△3.0%	19,935,344
	④自主事業支出	305,557	8,732	246,633	△ 237,901	△18.2%	1,310,376
	合計 ③+④	22,380,039	20,120,246	20,951,725	△ 831,479	△3.9%	21,245,720
収支差額	1,588,886	3,439,066	3,400,377	38,689	440.9%	8,775	