

平成19年度 堤根余熱利用市民施設の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	堤根余熱利用市民施設共同事業体（川崎市川崎区宮本町2番地20） 代表事業者：財団法人川崎市リサイクル環境公社
(2) 指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日
(3) 業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・温水プール、老人休養施設管理・運営に関すること。 ・健康増進を主としたカルチャースクールの企画・開催に関すること。 ・施設の利用許可、利用料金の徴収に関すること。 ・施設等の維持管理に関して必要なこと。 ・その他市が施設の管理運営に関して必要と認めること。

2 管理運営（事業執行）に対する評価

評価項目	平成19年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
① 管理体制と人材の育成	<p>公共施設の適正な維持管理・運営を図るため、「安全」と「市民サービスの向上」に配慮して適正な職員配置を行った。</p> <p>プール及び老人休養施設の受付業務については、初めて来館した方にも快適に利用してもらえよう、心くばりができる体制を整えている。</p> <p>プール監視業務等については、利用者が安全に遊泳できるための監視指導を実施し、繁忙期にはフォロー体制を強化したことにより、事故もなく管理運営を行うことができた。</p> <p>また、全職員に対する研修体制の充実として、接遇（マナー）研修・人権研修・実務研修等を開催して意識改革を促し、利用者に親しまれ、かつ意欲の高い職員の育成に着手し、質の向上に取り組んだ。</p>	<p>業務分担や職員配置を適正に行い、長年培ってきたノウハウを活かして利用者が安全に、安心して施設利用できる管理体制が取れている。</p> <p>今後も「安全」と「サービス向上」に配慮し、快適に利用できるよう運営すること。</p>
② 施設・設備の維持・管理に関する業務	<p>安全で快適な施設を利用者に提供することは、管理者としての責務であることから、日常の点検や施設の清掃をきめ細かに実施した。機器の定期点検については、専門業者に委託し年間を通し安定した運営に努めた。また、休館時には改修工事や職員による樹木の剪定、小規模な設置物の修理を行い、施設・環境整備に努めた。</p>	<p>安全で良好な環境を利用者に提供するため、細やかな施設清掃が実施され適正に管理されている。今後も快適な施設管理に努めること。</p>
③ 危機管理	<p>平成18年度から、AED（自動対外式除細動器）を設置し、職員には使用方法についての研修を受講させ、事故や災害の際に適切な救命処置が行える体制が取れている。平成19年度には、「緊急時対応マニュアル」を作成し、これに基づいて防火管理者を中心に緊急連絡網の徹底や避難時の役割についてミーティングを行い、利用者への安全誘導について再確認している。</p>	<p>緊急時に備えた体制が整えられている。今後も利用者の安全を確保できるよう継続して意識啓発を行うこと。また、実施訓練を定期的に行うこと。</p>

④ 利用者へのサービス向上	<p>施設整備向上の面では、利用者の意見等から、対応可能な事項については改善要望に応じている。</p> <p>利用者サービスの面では、リピーターを増やすため、平成18年12月から、10回の利用で次回の利用が無料となるポイントカードを導入し、11回目の利用で無料入館している方が延入場者数の5～6%を占めている。老人休養施設についても、利用者の意見を取り入れながら、今までと変わらず安心して利用できる場所の提供づくりに努めた。</p>	<p>ポイントカード利用者も増加しており、利用者のニーズにあったサービスを提供しており評価できる。</p> <p>今後も利用者の立場に立ったサービス向上の取り組みを実施すること。</p>
---------------	--	---

(2) 利用状況

① 利用状況について

(人)

	温水プール	老人休養施設	合計
大人	97,159	36,556	133,715
小人	15,950	0	15,950
合計	113,109	36,556	149,665

② 利用者年度対比

(人)

	平成19年度	平成18年度	前年対比
温水プール	113,109	113,950	▲ 841
老人休養施設	36,556	38,110	▲ 1,554
計	149,665	152,060	▲ 2,395

③ 水泳教室

	平成19年度	平成18年度	前年対比
受講者数	3,817	3,899	▲ 82

※ 平成18年度から水曜日も開館

ポイントカードの導入により、リピーターは増えているが、利用者数は減少していることから、利用者を増加させるような取り組みとして、ポスティングやホームページの充実など、広報について工夫すること。

また、収益の見込める水泳教室の受講者数がわずかではあるが、減少しているため、利用者の意見を実施内容に反映させて、受講者増に向けて取り組むこと。

(3) 収支状況

収支決算				
収入	平成 19 年度		平成 18 年度	
	①指定管理収入	47,540,000	①指定管理収入	49,041,000
②利用料金収入	21,397,691	②利用料金収入	21,594,400	
③自主事業収入	1,493,299	③事業収入	2,461,041	
		④雑収入	4,789	
合計	①+②+③	70,430,990	①+②+③+④	73,101,230

支出	平成 19 年度		平成 18 年度	
	⑤管理運営支出	73,163,801	⑤管理運営支出	73,752,734
⑥自主事業支出	812,067	⑥自主事業支出	744,887	
合計	⑤+⑥	73,975,868	⑤+⑥	74,497,621

H19 収支差額	▲3,544,878	H18 支出差額	▲1,396,391
----------	------------	----------	------------

平成 19 年度は収入、支出ともに減少しており、予算に対し利用料金が大幅に減少していることから、自主事業を含め収益の確保に努めること。

また、水泳教室などに参加者が集まらないため、中止となっているケースもあることから、水泳教室の種類や時間など、利用者が参加しやすいように計画を見直すこと。

(4) その他

① 利用者からの意見・要望等への対応	利用者からの意見・要望については、検討を行い必要と思われるものについては、早急な対応を実施した。また、施設修繕や休館での対応が必要となる事項については、市担当部局と協議のうえ、適正に対応した。	意見・要望については、必要に応じて早急な対応を実施している。今後も、利用者の意見を反映し、快適な施設づくりに努めること。
	意見：レイアウトを変更し、歩く人専用コースや遊泳コースを増やしてほしい。 対応：スペースが限られているため、増設は困難であるが、今後も利用者の意見を伺いながら最適なコース配分に努める。	今後も利用者の意見や使用状況に応じて対応するとともに、安全管理の観点を含め、コースセッティングなどを工夫すること。
	意見：化粧をしたまま遊泳している人がいる。 対応：ルールを守るよう 1 日 3 回全館放送を実施しているほか、監視員に違反者には、その場で注意を行うよう指導を徹底している。	従来取組に加え、ポスターなどにより周知を行うこと。
② 個人情報の保護	個人情報保護については、一括保存し適正に管理している。個人情報は必要最低限の収集に止め、保管・管理について十分配慮している。	全職員を対象とした個人情報保護に関する研修を実施し、取扱について徹底すること。
③ 災害発生件数	温水プール 0 件 老人休養施設 1 件 (利用者が意識不明となった。直ちに救急車を要請した。病院到着時には回復し、自力で帰宅。)	急病人発生に対し、職員の連携により迅速な対応がされている。今後も引き続き、適切な対応を行うこと。

3 管理運営（事業執行）に対する全体的な評価

平成19年度は、指定管理業務2年目となるが、ポイントカードの導入など利用者のニーズに合った管理・運営を心がけており、今後リピーターの増加が期待できる。

また、施設が老朽化している中で、与えられた条件を最大限に生かし、利用者サービスを低下させることなく安全を最優先にした施設管理に取り組んでいる。

4 平成20年度の管理運営（事業執行）に対する指導事項等

利用者数の減少及びポイントカード導入による無料利用者が増加していることから、利用料金が予算額を大幅に下回っているため、平成20年度の運営にあたっては、安全・快適な施設づくりを継続するとともに、魅力的なイベントや水泳教室の充実・広報などを実施し、新規利用者の増加に努めること。加えて、運営協議会の設置をはじめ、提案事業のうち未実施事項については、速やかに企画・実施すること。

また、ごみ焼却に伴う余熱を有効利用している施設であることから、ごみ減量・リサイクルの視点を取り入れた事業運営を行うこと。