

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	堤根余熱利用市民施設	評価対象年度	平成20年度
事業者名	・事業者名 堤根余熱利用市民施設共同事業体 ・代表者名 財団法人川崎市リサイクル環境公社 理事長 工藤 豊 ・住所 川崎市川崎区宮本町2-20	評価者	廃棄物政策担当主幹
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日	所管課	環境局生活環境部廃棄物政策担当

2. 事業実績

利用実績	夏の繁忙期における月別プール利用者数については、平成20年度は若干増えているが、全体で見ると、プール棟施設改修に伴う工事により12月～3月末休館していたため、減少している。また、平成20年4月から後期高齢者医療制度の加入者が「川崎市国民健康保険無料利用券」の使用ができなくなったことも、利用者減の要因として推定される。老人体養施設については、全体利用者が増えており、利用者の憩いの場所として活用されていることが分かる。 (詳細は、別紙資料参照)
収支実績	利用料金収入については、プール棟施設改修に伴う工事による12月～3月末の休館を考慮し、計画に見合った収入を得ることができた。また、昨年度に比べると、平成20年度は経費削減に向けて、効率的な執行等に努め、事業活動支出の見直しを行なった。 (詳細は、別紙資料参照)
サービス向上の取組	利用者へのサービス向上の一つとして、ポイントカード制度は依然として多く利用されており、引き続き導入していることは評価できる。 職員を適材適所に配置し、施設全体として、初めての利用者にも不安なく利用していただけるよう、利用者の立場に立ったサービスや心くばりができる体制を取っていた。

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	3	8.4
		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	3	4.8
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由)利用者からの意見や要望については、「利用者の声」の箱を設置した。この他に直接職員が意見を伺う方法と教室受講者に対するアンケートを実施するなど、ニーズを捉えるための様々な方策を行っている。また、指定管理者が自ら事業実施における自己評価を行い、確認している。					
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	10	3	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	4	3	2.4
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費を区分し、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)利用料金収入については、プール棟施設改修に伴う工事による12月～3月末の休館を考慮し、計画に見合った収入を得ることができた。平成20年度は経費削減に向けて、効率的な執行等に努め、事業活動支出の見直しを行ない適正に執行し、経費区分についても適切に管理している。					
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	3	3
		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	3	3
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)利用者からの意見や要望を把握して対応可能なものは適宜実施し、適切な運営及び業務改善を行なっている。平成20年度は、プール棟施設改修により長期休館があったため、早めに利用者へ情報提供を行なった。また、健康づくりのために利用している方が多いので、休館中も運動を続けてもらえるよう近隣プールの紹介等を行い、利用者の立場に立ったサービスの提供や適切な対応を行なっていた。					

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	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。	5	2	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			
	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	4	3	2.4
	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)人材育成・教育に力を注ぎ、職員の意識改革を促しながら、利用者に親しまれる意欲の高い職員の育成を行ったことにより、初めての利用者でも不安なく利用できるよう、心くばりができる体制が取れていた。 しかし、緊急時の連絡体制確認が徹底されていなかったことにより、施設内での事故発生時において、市への連絡・報告が遅れるなど、不適切な対応があったため、市から口頭指導を行なった。その後は、緊急時対応マニュアルを基に、再度連絡体制の確認・徹底や、避難時の安全誘導など役割を分担し、体制が改善され適切な対応が図られていた。					
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)施設の老朽化が進む中、職員がノウハウを活かして点検や修繕等を行なった。また、外国人利用者の方に対応するため、外国語表示のパンフレットの配布や施設内表示を日本語から絵文字に変更するなど、配慮を行なった。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	60.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

注)評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:90点以上 B:80点以上90点未満 C:60点以上80点未満 D:40点以上60点未満 E:40点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

緊急時連絡体制が徹底されていなかったが、指導後、役割や連絡網を確認するなど再びこのようなことが起こらないよう対応が図られた。

全体としては、職員が知恵を出し合い、利用者が快適にくつろげる空間作りを提供するとともに、施設全体として心くばりができる体制を取っていたことは評価できる。また、長期休館や施設老朽化のため通常通りの施設管理運営が困難な状況の中で、利用者サービスを低下させることなく、管理運営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

緊急時連絡体制については、今後も確認・徹底するよう指導する。

利用者の立場に立った配慮を行い、利用者が過ごしやすい環境や雰囲気作りを行っていることや、ポイントカード制度など、利用者には喜ばれるサービスは、今後も継続すべき事項であると考えている。

堤根余熱利用市民施設共同事業体がこれまで培ってきた管理・運営に係るノウハウ等を次期指定管理者に引き継ぐとともに、指定管理者が変更した後も、近隣地域等との連携を図り、意見交換の場を設けるなど、地域や利用者からの意見・要望等を事業に反映させ、利用者へのサービスや対応が低下することなく、より良いサービスを提供していただきたい。

また、近隣地域の住宅状況の変化や世代別のニーズに対応するため、事業展開を確認することや、身近な教室等のプログラム追加や時間帯設定を変更するなど、新たな企画を検討することで利用者を増やす仕組みづくりを行う必要があることに加え、来年度も12月～3月末に工事が予定されていることから、第3四半期までの利用者獲得に向けた検討が必要である。

## 堤根余熱利用市民施設別紙資料

○ 運営日数

温水プール・・・231日（前年度 315日）

老人休養施設・・・339日（前年度 315日）

### 堤根熱利用市民施設利用者実績

利用者人数

単位：人

	平成20年度	平成19年度	前年対比
温水プール	92,361	113,109	△ 20,748
老人休養施設	39,502	36,556	2,946
計	131,863	149,665	△ 17,802

堤根余熱利用市民施設収支決算				単位：円	
収入	平成20年度		平成19年度		
	①事業活動収入		①事業活動収入		
	指定管理収入	46,084,000	指定管理収入	47,540,000	
	利用料金収入	15,835,875	利用料金収入	20,309,050	
	その他収入	936,439	その他収入	1,088,641	
	②自主事業収入	1,167,143	②自主事業収入	1,493,299	
合計	①+②	64,023,457	①+②	70,430,990	

支出	平成20年度		平成19年度		
	③事業活動支出		③事業活動支出		
	④自主事業支出	528,283	④自主事業支出	812,067	
合計	③+④	67,085,763	③+④	73,975,868	

	H20 収支差額	▲ 3,062,306	H19 収支差額	▲ 3,544,878
--	----------	-------------	----------	-------------