

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22年度
事業者名	・事業者名 株式会社明治スポーツプラザ ・代表者名 石原 良太郎 ・住所 川崎市幸区堀川町580 ソリッドスクエア西館5階	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	平成21年度に比べ、プール利用者は約18,000人増加したが、平成21年度は12～3月に施設改修に伴う工事のためプールを休館したことを考慮すると、昨年度の同期間比で約1,700人の増加とほぼ横ばいと言える。老人休養施設の利用者は、約1,300人減少したが震災の影響で休館したことを考慮するとほぼ横ばいと言える。(堤根余熱利用市民施設別紙資料参照)
収支実績	平成21年度に比べ、利用者の要望を踏まえた事業運営や運営日数の増加を反映して総収入額が約1,300万円増加した。また、支出については運営日数の増加の影響等で増加しているが、消耗品費や販売促進費を縮減するなど支出を抑制し、結果として収支差額が大幅に増加し約640万円となった。(堤根余熱利用市民施設別紙資料参照)
サービス向上の取組	利用者からの要望を踏まえ、水泳教室の増設やカラオケ機器の導入を行ったほか、年末年始の休館日を短縮するなど、利用者のサービス向上の取り組みを行った。

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。	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) アンケート箱を設置することにより利用者の声(年間78件)を集約し、毎日のミーティングの議題とすることで現場職員へ利用者の声を還元し、日々の接客に活用するとともに、利用者に係る改善すべき事項について速やかに対応している点や、年1回モニタリング調査を実施することで利用者の声を収集・分析し、結果を踏まえた対応を継続的に行い、接客について好評を得ていることは評価できる。					
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	4	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	4	4	3.2
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) 適正な収支を確保できている。利用者の要望を踏まえた水泳教室のコースの増設等によりスポーツ・教養事業収入が増加しているほか、運営日数の増加を反映して物品販売収入等も増加したため、平成21年度と比べ総収入額が約1,300万円増加している。支出については、運営日数が前年度と比べ多かったため総支出額が約700万円増加しているが、消耗品費や販売促進費を縮減するなど支出を抑制し、結果として収支差額が大幅に増加し約640万円となった点は評価できる。					
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	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	4	4
		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	4	4
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) 利用者からの要望を踏まえ、水泳教室のコースの増設、対象者を幼児・小学生・成人に分けるなどのきめ細かな水泳教室の設定、老人休養施設のカラオケ機器の導入を行ったほか、年末年始の休館日の短縮等、利用者の観点からサービス向上の取組を行っている点は評価できる。また、利用者の声を翌日のミーティングの際に議題とするなど、利用者ニーズの把握、業務改善に努めている点も同様に評価できる。					

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	8	4	6.4
	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)	5	4	4
		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) 責任ある職員を必ず常駐させる体制をとっているほか、CPR(心肺蘇生法)研修やMFA(メディックファーストエイド/応急救護手当)講習会を年2回実施し、適切な資格を持った者を配置していることや、トランシーバーの使用により連絡相談のスピード化を図るとともに、緊急マニュアルを作成して有事の対応ができるよう備えているなど利用者の安全に配慮した運営を行った点は評価できる。このほか、月に1回の休館日には安全や接客の従業員研修を行うことにより、担当者のスキルアップを図っている。また、震災が発生した際は、日ごろの研修の成果が発揮され、館外への適切な避難誘導など迅速な対応を行っ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) 日常定期点検を行い、施設点検委託先とは常に連絡を取り早期対応しており、適切な実施が行なわれている。また、施設スタッフと設備管理業者双方で業務日誌を作成しており、管理についても適切である。				

4. 総合評価

評価点合計	71.6	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

利用者の要望を踏まえた水泳教室の拡充、カラオケ機器の導入、さらに、年末年始の休館日の短縮等、利用者の観点からサービス向上の取組を行っている点が評価できる。また、CPR(心肺蘇生法)、MFA(メディックファーストエイド/応急救護手当)等の適切な資格を持った従業員の配置や緊急対応マニュアルの作成など利用者の安全に配慮した管理運営を継続している。さらに、総収入額の増加、支出の抑制により収支差額が大幅に増加している点も評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者のニーズを取り入れプールや老人休養施設の運営を行っており、市民の健康増進や福祉の向上に寄与するという施設の設置目的に沿った事業運営を引き続き行うとともに、今回改善が図られた収支の適正化に継続して取り組んでほしい。また、今後は、新規来場者の獲得による事業の活性化にも取り組んでほしい。

堤根余熱利用市民施設別紙資料

○ 運営日数

温水プール・・・304日（前年度 237日）

老人休養施設・・・339日（前年度 339日）

堤根余熱利用市民施設利用者実績

利用者人数		単位：人		
	平成22年度	平成21年度	増減	
温水プール	108,960	91,063	17,897	
老人休養施設	43,123	44,444	△1,321	
合計	152,083	135,507	16,576	

堤根余熱利用市民施設収支決算

単位：円

		平成22年度	平成21年度	増減
収入	①事業活動収入			
	指定管理料収入	47,580,000	40,382,000	7,198,000
	利用料金収入	19,229,584	16,530,334	2,699,250
	その他収入	9,766,705	6,633,977	3,132,728
	②自主事業収入	0	0	0
	合計①+②	76,576,289	63,546,311	13,029,978
支出	③事業活動支出	70,147,569	63,143,170	7,004,399
	④自主事業費支出	0	0	0
	合計③+④	70,147,569	63,143,170	7,004,399
収支差額		6,428,720	403,141	6,025,579