

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25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 後藤 聖治 ・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25年度は、開館日数がプール、老人休養施設とも平成24年度に比べて1日少なかったが、プール利用者、老人休養施設利用者とも平成24年度に比べてほぼ横ばいであった。(堤根余熱利用市民施設別紙資料参照)
収支実績	指定管理業務に係る収入については、水泳教室の拡充や物販事業の収入増加の取組は好調だったものの、利用料金収入が伸びなかったため、平成25年度予算と比較して約0.2%少ない約8,762万円であった。指定管理業務に係る支出については、人件費等の支出を抑制することで、平成25年度予算と比較して約11%少ない約7,763万円であった。結果として、指定管理業務及び自主事業合計の収支は約1,010万円の黒字であった。(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、水泳教室の実施回数や、対象種目を増設するなどの要望に応じたクラス設定など、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	2	5.6
		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) 利用者の要望を常に収集できるようアンケート箱を設置することにより声を集約し、毎日のミーティングで意見交換後、現場職員に周知し改善に繋げる等、利用者の声を分析した上で還元し、日々の接客に活用していた。 なお、次年度以降の指定管理者に選定されなかったため、次年度の事業に活かすことができないとの理由で、利用者アンケートの結果を分析するための調査を行っていない旨の報告を事業者から受けている。					
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、水泳教室の拡充や物販事業の収入増加の取組は好調だったものの、利用料金収入が伸びなかったため、平成25年度予算と比較して約0.2%少ない約8,762万円であったが、指定管理業務に係る支出については、効果的な事業執行体制をとることによる人件費の抑制等により、平成25年度予算と比較して約11%少ない約7,763万円と、経費削減の取組がされている。また、平成24年度には、指定管理経費とその他業務(自主事業)に係る区分経理が不十分だったことを原因として、適切な月次収支報告がされていないことが判明したが、平成24年度中に改善が図られ、平成25年度は金銭の適正な管理及び正確な収支報告が徹底されている。					
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	3	4.2
		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	2	2
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) 平成24年度から引き続き、体調不良等の突発の事情に配慮した水泳教室の振替制度を実施するなどサービスの利用促進に向けて業務改善を図っているほか、教室の実施回数や、対象種目を増設するなどの要望に応じたクラス設定を図るなど、利用者の要望を施設運営に反映させていた。このほか、平成24年度に引き続き、各種広報誌等で利用者へ情報を発信しているほか、ヨネッティー堤根は館内掲示や利用者同士によるロコミの利用が多いため、日々利用者とのコミュニケーションをとるよう努めていた。また、毎日行われるミーティングにおいても利用者の要望について検討し、業務改善に努めている点は評価できるが、その一方で利用者アンケートの結果を分析しておらず、利用者ニーズの把握に不十分な点があった。					

組織管理体制		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			
	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	8	4	6.4
	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	4	1.6
	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) 突発的な事態に迅速に対応できるよう責任者を必ず常駐させる体制をとっているほか、CPR(心肺蘇生法)訓練や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、事務所内に緊急マニュアルを貼付し、有事の際に迅速に対応ができるよう備えており、習得したスキルを浸透させるよう、全職員に出勤時にCPR(心肺蘇生法)訓練を義務付けているなど、利用者の安全に配慮した運営を行った点は評価できる。また、水道光熱費の削減や、グリーンマークの商品の購入、緑化の維持・管理にも努めていた。					
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) 施設維持管理にかかる責任者を置くとともに、設備の委託業務窓口を一本化し、日々徹底した管理を行うことで、適切な管理が行われている。このほか、利用者の声を反映し、快適に利用できる環境を維持するため更衣室の清掃を1時間に1回の頻度で行っている。				

4. 総合評価

評価点合計	59.2	評価ランク	D
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

指定管理業務に係る収入については、水泳教室の拡充や物販事業の収入増加の取組は好調だったものの、利用料金収入が伸びなかったため、平成25年度予算と比較して約0.2%少ない約8,762万円であった。指定管理業務に係る支出については、人件費等の支出を抑制することで、平成25年度予算と比較して約11%少ない約7,763万円と、経費縮減の取組がされている。なお、平成24年度には、指定管理経費とその他業務(自主事業)に係る区分経理が不十分だったことを原因として、適切な月次収支報告がされていないことが判明したが、平成24年度中に改善が図られ、平成25年度は金銭の適正な管理及び正確な収支報告が徹底されている。また、全職員に出勤時にCPR(心肺蘇生法)訓練を義務付けているなど、利用者の安全に配慮した運営を行っている点や、施設維持管理にかかる責任者を置くとともに、設備の委託業務窓口を一本化し、日々徹底した管理を行うことで、適切な管理が行われていることは評価できる。一方で、次年度以降の指定管理者に選定されなかったため、次年度の事業に活かすことができないとの理由で、利用者アンケートの結果を分析するための調査を実施しておらず、利用者ニーズの把握に不十分な点があった。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成25年度の評価の対象となった事業者は、平成25年度末で指定期間が終了している。当該評価の対象となっている平成25年度は、大きな事故等はなかったため、来年度以降の指定管理者についても利用者の安全・安心を第一に考えた事業・運営を実施すること。また、平成25年度は、前年度と比べて利用者実績がほぼ横ばいとなったが、利用者増に向け、利用者の要望等にできるだけ応えながら更なるサービスの向上に取り組むこと。昨年度の評価の際に指摘した、指定管理経費とその他業務(自主事業)に係る区分経理については、平成24年度中に改善されており、来年度以降の指定管理者についても適正に管理すること。なお、平成25年度の評価の対象となった事業者から、次年度以降の事業に活かすことができないとの理由で、利用者アンケートの結果を分析するための調査を行っていない旨の報告を受けている。来年度以降の指定管理者については、公の施設の管理運営という業務の性質や利用者の観点を踏まえた管理運営に取り組むこと。

堤根余熱利用市民施設別紙資料

堤根余熱利用市民施設開館日数・1日当たり利用者数

	H25年度※1	H24年度※2	H23年度
温水プール	310日	311日	217日※3
(1日当たり利用者)	345人	354人	397人
老人休養施設	309日	310日	241日※4
(1日当たり利用者)	115人	114人	128人
1日当たり利用者合計	460人	468人	525人

※1…処理センター点検に伴う温水プール、老人休養施設長期休館 H26.1/12～2/20

※2…処理センター点検に伴う温水プール、老人休養施設長期休館 H25.1/12～2/20
温水プール休館日を1日特別営業

※3…改修工事等に伴う温水プール長期休館 H23.10/26～11/19、12/5～H24.3/31

※4…改修工事等に伴う老人休養施設長期休館 H23.12/5～H24.3/31

堤根余熱利用市民施設利用者実績

利用者人数

単位：人

	H25年度	H24年度	増減	H23年度 (参考)
温水プール	106,980	110,150	△3,170	86,145
老人休養施設	35,560	35,566	△6	30,868
合計	142,540	145,716	△3,176	117,013

堤根余熱利用市民施設収支決算

単位：円

		H25年度 予算	H25年度 決算	H24年度 決算	増減額	増減率 (%)	H23年度 決算 (参考)
収入	①事業活動収入	87,800,621	87,615,303	87,676,625	△ 61,322	△ 0.1	62,206,241
	指定管理料収入	56,447,621	56,447,621	55,477,422	970,199	1.7	39,546,960
	利用料金収入	19,571,000	18,411,725	19,945,000	△ 1,533,275	△ 7.7	15,375,970
	スポーツ・ 教養事業収入	7,435,000	7,937,710	7,292,060	645,650	8.9	3,289,240
	その他収入	4,347,000	4,818,247	4,962,143	△ 143,896	△ 2.9	7,283,311
	②自主事業収入	178,000	298,040	420,830	△ 122,790	△ 29.2	666,125
	合計①+②	87,978,621	87,913,343	88,097,455	△ 184,112	△ 0.2	62,872,366
支出	③事業活動支出	87,228,500	77,630,034	70,115,135	7,514,899	10.7	61,286,835
	④自主事業支出	110,800	178,824	252,498	△ 73,674	△ 29.2	0
	合計③+④	87,339,300	77,808,858	70,367,633	7,441,225	10.6	61,286,835
収支差額		639,321	10,104,485	17,729,822	△ 7,625,337	△ 43.0	6,428,720