

平成18年度 王禅寺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	王禅寺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、トレーニングルーム、老人休養施設、会議室等の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18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		
管理体制と人材の育成	公共施設の適正な管理運営を図るため、共同事業体の特性を活かし、安全と市民サービスの向上を目指して最適な職員配置を行い、「お客様の身になって」を信条に快適に施設を利用していただくことに努力した。また、休館日を活用し、利用者に対しての接遇教育等の研修を実施し、円滑に管理運営を遂行できた。	安全とサービスの向上を中心に管理体制の整備や接遇教育の実施など、利用者の身になった運営が行われている。今後も市民が快適に利用できるような運営すること。
施設・設備の維持・管理に関する業務	利用者の安全確保を優先した対応を日々念頭に置き、日常の十分な点検・管理を実施することにより、適正な維持・管理を行うことができた。また、休館中には普段実施できない施設内設備等についても点検・清掃等を行い環境整備に努めた。なお、機器の定期保守点検については、専門業者に委託し年間を通し安定した維持管理に努め、適切な運営を実施した。	常に利用者の安全を考えた点検・管理が行われている。今後も、適切な施設管理に努めること。
危機管理	事故・災害が万一発生した場合を想定し、人命に係る救命措置としての救急蘇生訓練・防災訓練・避難誘導訓練を休館日を活用し実施した。	各種危機管理訓練を実施している。非常事態に対応できるよう継続して訓練を行うこと。
利用者へのサービス向上	平成18年4月から遊泳時間の延長や水曜日の開館を実施したこと、また、12月からポイントカードの導入を実施するなど、利用者サービスに努めた。また、利用者の要望・意見・苦情についても、早急に改善できるものについては実施し、サービスの向上に努めた。	ポイント制度については利用率が非常に高く新たなサービスとして評価できる。何度も来なくなるようなサービスを提供すること。

(2) 利用状況

プール (人)			
	平成18年度	平成17年度	前年対比
大人	163,762	158,293	5,469
小人	101,453	100,844	609
計	265,215	259,137	6,078

会議室			
	平成18年度	平成17年度	前年対比
利用件数	1,381	1,429	48
利用人数	17,359	13,856	3,503

老人休養施設 (人)			
	平成18年度	平成17年度	前年対比
利用人数	58,348	54,659	3,689

トレーニング (人)			
	平成18年度	平成17年度	前年対比
20歳以上	23,354	18,813	4,541
15～19歳	3,580	3,523	57
計	26,934	22,336	4,598

レクリエーションルーム			
	平成18年度	平成17年度	前年対比
利用回数	688	563	125
使用者数	19,547	17,315	2,232

ギャラリー (日)			
	平成18年度	平成17年度	前年対比
利用日数	59	67	8

平成18年度から水曜日も開館

プールやトレーニング施設については、ポイントカードの導入や水曜日の開館により、利用者数を増加させている。

その他の施設についても、一部前年度比でマイナスだが、水曜日を開館したことにより、ほとんどの施設で利用者数が増加している。

今後も利用者の増加を目指し、サービスの向上に努めるほか、広報を工夫し、新規利用者の開拓に努めること。

(3) 収支状況

収支状況について

ア 収入の状況	
収入金額	
・事業収入	137,029,260円
・指定管理料収入	145,248,000円
・雑収入	1,180,592円
収入合計	283,457,852円
イ 支出の状況	
支出金額	
・事業費支出	13,031,637円
・管理費支出	270,122,034円
支出合計	283,153,671円
ウ 収支差額	304,181円

水泳教室やカルチャースクールなどのコースが好調で事業収入が増加している。今後も利用者のニーズに対応したメニューを増やし収益を安定させるとともに、利用者へのサービスとして還元するよう努めること。

(4) その他		
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、早急に対応をした。また、予算的に困難な事項や施設スペース的に設置が困難な事項については、市担当部課に報告し対応している。	対応が必要な意見・要望については、早急に対応を行っている。利用者の意見を反映し、快適な施設づくりに努めること。
	1 7月、8月もシャンプーを使用したい 温水プールでは、夏期期間はシャワー室が大変混雑するためシャンプーの使用を禁止している。また、プール水については、常に施設内で管理しており、十分消毒されていて衛生的問題はないとの説明により了承を得ている。	利用者からの質問に適切に対応している。今後も適切な説明を行えるよう、待遇研修を継続的に行うこと。
	2 プール監視員の笛の音が大きい プール監視員の笛の吹き方については、安全を最優先に考え監視員は吹いているがプールの状況を考慮して、笛の音量等も含めて適正に監視業務に努めるよう指導・改善した。	安全を最優先に業務を遂行している。今後も安全管理を徹底して行うこと。
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。
災害発生件数	プール 0件 トレーニングルーム 0件 その他施設 0件 駐車場 5件	車両事故は、重大事故にも繋がるので、発生状況を分析し、十分な安全対策を施すこと。

3 管理運営（事業執行）に対する全体的な評価

平成18年度には、指定管理業務1年目であったが、共同事業体としての利点・特性を生かしながら利用者へのサービスの向上に努めていた。ポイントカードの導入や水曜日の開館などにより、利用者数を増加させたこと、運営にあたっては、「お客様の身になって」を信条に快適に施設を利用できるよう安全点検を細部にわたり実施し、危険箇所等を発見した場合は直ちに安全措置を行い、万全の対策を実施するなど、安全を重視した管理運営がなされていたものと評価できる。

4 来年度の管理運営（事業執行）に対する指導事項等

利用者数は増加しているが、利用料金収入が予算額に達していないことにより、厳しい経営状況となっている。利用者へのサービスの向上や広報手段について工夫を行い、利用者を増加させ収益を確保するとともに、経費についても見直しを行い安定した経営を行えるように努めること。また、利用者の安全について十分に配慮し、多くの方に快適に利用していただけるよう努めること。