

平成19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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・施設の利用許可、利用料金の徴収に関すること。</li> <li>・施設等の維持管理に関して必要なこと。</li> <li>・その他市が施設の管理運営に関して必要と認めること。</li> </ul>

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、お客様に快適に施設を御利用いただけるように努めた。</p> <p>また、休館日を活用し、利用者に対しての接客教育等の研修を実施し、円滑に管理運営を実施することができた。</p>	<p>利用者の立場に立った事業運営を実施しており、安全で快適な施設の提供をしている。</p> <p>しかし、接客面については、一部不適切な対応も見受けられたことから、接客研修を中心に実施し、接客面を充実させること。</p>
② 施設・設備の維持・管理に関する業務	<p>施設・設備の老朽化が進行しており、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、2月6日から2月21日までプール施設を閉じ、局担当部署の協力を得て、プールの塗装補修及び補強工事を実施した。休館日でなければ修理出来ない設備・機器の故障及び破損箇所についても、計画的に修理を行い環境整備に努めた。なお、定期的な機器の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、適正な運営を実施することができた。</p>	<p>利用者の安全確保を優先に、適正な維持管理が行われている。今後も、十分な点検を行い、適切な施設管理に努めること。</p>
③ 危機管理	<p>事故・災害が発生した場合を想定し、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ました。また、職員が健康でなくては、万一に対応できないので、中高年の健康管理についての講習会を実施した。</p>	<p>事故・災害時に適切に対応ができるよう訓練を実施している。今後も継続的に訓練を実施すること。</p>

<p>④ 利用者へのサービス向上</p>	<p>利用者へのサービスは、安全な環境で利用していただくことが一番であるので、日常の施設の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、万全の対策を実施した。</p> <p>運営の面については、平成18年度に引き続き、会社勤めをしている方に配慮して遊泳時間の延長、さらに水曜日の開館等利用者へのサービスに努めた。</p> <p>平成18年12月から実施したポイントカード(10回の利用で1回無料)については、入場者が増加し、利用者に浸透してきている。</p> <p>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。</p> <p>また、地域と利用者で構成する協議会を設立・開催し、より安全で快適な施設運営の参考とした。</p>	<p>モニタリング調査結果によると、カルチャースクール、水泳教室ともに利用者の満足度が高く、好評を得られており、評価できる。</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いる。</p> <p>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。</p> <p>今後も、サービスを充実させ、利用者の増加を図ること。</p>
----------------------	---	---

(2) 利用状況

① プール (人)

	平成19年度	平成18年度	前年対比
大人	165,330	163,762	1,568
小人	105,804	101,453	4,351
計	271,134	265,215	5,919

② 会議室 (人)

	平成19年度	平成18年度	前年対比
件数	1,608	1,381	227
人数	20,769	17,359	3,410

③ 老人休養施設 (人)

	平成19年度	平成18年度	前年対比
計	61,883	58,348	3,535

④ トレーニング (人)

	平成19年度	平成18年度	前年対比
20歳以上	23,602	23,354	248
15～19歳	3,192	3,580	▲ 388
計	26,794	26,934	▲ 140

平成18年度に引き続き、プール利用者数が増加しており、ポイントカード等の新たなサービスの成果が表れている。

また、会議室や老人休養施設なども利用者が増加しており、指定管理者の施設運営に対する取組が評価できるが、収益の見込めるカルチャースクール等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。

今後も共同事業体のメリットを活かし、利用者のニーズに合った施設運営を行い、利用者の増加に努めること。

⑤ レクリエーションルーム (人)			
	平成19年度	平成18年度	前年対比
利用回数	633	688	▲ 55
使用者数	18,479	19,547	▲ 1,068
⑥ ギャラリー (人)			
	平成19年度	平成18年度	前年対比
利用日数	51	59	▲ 8
⑦ カルチャースクール等 (人)			
	平成19年度	平成18年度	前年対比
文科系	3,921	3,388	533
スポーツ系	18,247	18,989	▲742
水泳教室	12,054	12,139	▲ 85
計	34,222	34,516	▲294
※ 平成18年度から水曜日も開館			

(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	140,713,000	①指定管理収入	145,248,000
	②利用料金収入	130,279,430	②利用料金収入	101,160,190
	③自主事業収入	8,322,899	③事業収入	35,869,070
			④雑収入	1,180,592
合計 ①+②+③	279,315,329	①+②+③+④	283,457,852	
支出	平成19年度		平成18年度	
	⑤管理運営支出	286,692,721	⑤管理運営支出	270,122,034
	⑥自主事業支出	2,421,333	⑥事業支出(文化)	11,435,486
			⑦事業支出(自主)	1,596,151
	合計 ⑤+⑥	289,114,054	⑤+⑥+⑦	283,153,671
H19 収支差額	▲9,798,725	H18 支出差額	304,181	

平成18年度と比較すると平成19年度は収入が減少し、支出が増加していることから、減収及び経費増加の原因を分析し、収支の改善に努めること。  
また、利用者数はポイントカードの導入により増加傾向にあるが、リピーターが多いため、利用料金収入が予算額を大幅に下回っていることから、平成20年度の運営にあたっては、新規利用者を増加させるため、広報の充実や集客効果の高い取組を実施すること。

(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、必要に応じて、早急に対応した。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、必要に応じた対応を行っている。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：オムツを必要としている幼児の入場規制をしてほしい。受付で規制できないのか。 対応：オムツの完全に取り替えていない幼児のプール利用はお断りしている。また、受付段階でご協力とチェックを実施している。	受付でのチェック体制を強化するとともに、広報により周知徹底を図ること。
		意見：祝日の監視員増員を検討してもらえないか。 対応：土・日・祝日等は平日より増員して安全体制を強化している。再度、監視員数を検討し、安全確保に努める。	現状の体制の再チェックを行い、利用者の安全確保を最優先とした管理体制を取ること。
		意見：7・8月もシャンプーを使えるようにしてほしい。プールから上がった後、体を清潔にする意味で、衛生面からも認めてほしい。 対応：7・8月は利用者が大変多く、シャワー室も混雑すること、プール水は十分消毒されていて衛生面での心配はないことを、メール及び館内掲示で回答し、理解を求めた。	利用者からの質問に適切に対応している。理解を得られるような説明を心がけること。
	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	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 3件 車両事故防止対策として、タッチアンドコールの励行や三段式駐車場を車両の大きさ別に色分けをした。	車両事故防止に向けて具体的な取組をしている。 今後も、危険予知活動を実践し、事故の未然防止に努めること。

### 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・運営を心がけている。また、平成18年度と同様にプール利用者数が増加しており、市民に親しまれる施設運営に取り組んだ成果が表れている。

施設管理にあたっては、利用者が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、安全確保を重視した管理がなされている。

また、地域住民などによる協議会の設立・開催は、当施設の運営改善に資することから、評価できる。

### 4 平成20年度の管理運営（事業執行）に対する指導事項等

ポイントカードの導入により、利用者は増加しているが、リピーターが多く利用料金については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カルチャースクールの充実・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、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。