

## 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 | 王禅寺余熱利用市民施設   | 評価対象年度 | 平成24年度        |
| 事業者名 | ・事業者名 株式会社明治スポーツプラザ<br>・代表者名 石原 良太郎<br>・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24年度はプールの長期休止期間がなかったことから、温水プールの利用者数は平成23年度と比較して約3万3,000人増加した。老人介護施設利用者数は約7,000人減少した。トレーニングルーム、会議室、レクリエーションルームの利用者数は平成23年度と比較して若干減少したもの、概ね過年度と同程度の水準で推移している。(王禅寺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、約2億8,830万円であり、水泳教室の拡充等により概ね平成24年度予算どおりの収入を得た。指定管理業務に係る支出については、約2億7,320万円であり、水道光熱費等の縮減により、平成24年度予算に対し約6%の縮減を行った。結果として、指定管理業務及び自主事業合計の収支差額は約1,830万円の黒字であった。(王禅寺余熱利用市民施設別紙資料参照) |
| サービス向上の取組 | 利用者からの声を受け、平成23年度以前は対象クラスの無かった3歳～5歳児を対象とした親子水泳教室や子ども向けのカルチャー教室を新たに実施したことのほか、親子で参加できるようなイベントを随時実施するなど、利用者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)<br>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行っている点は評価できる。  |               |  |    |      |      |
| 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、経費縮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  | 2    | 2.4  |
|   |               | 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)<br>指定管理業務に係る収入については、水泳教室の拡充等の収入増加の取組により概ね平成24年度予算どおりの約2億8,830万円であり、また、指定管理業務に係る支出については、水道光熱費等の縮減により、平成24年度予算に対し約6%少ない2億7,320万円であるなど、収入の確保や経費縮減の取組がされていることは評価できる。しかし一方で、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。平成24年度中に改善が図られたが、指定管理者は金銭の適正な管理及び正確な収支報告を徹底するよう留意しなければならない。 |               |  |    |      |      |
| 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)<br>利用者からの声を受け、平成23年度以前は対象クラスの無かった3歳～5歳児を対象とした親子水泳教室や子ども向けのカルチャー教室を新たに実施したことや、施設の認知度向上のため、地域紙等の広告媒体での広報を拡充するなど、サービスの利用促進に向けた取組が行われていることは評価できる。また、アンケート箱に寄せられ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  |    |   |     |
|         | 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)<br>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  | 4 | 4   |
|         | 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)、MFA(メディックファーストエイド/応急救護手当)講習会を実施するなど利用者の安全性確保のための研修を行うとともに、資格を持った従業員を適切に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、緊急マニュアルにより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。また、全職員に出勤時にCPR(心肺蘇生法)訓練を義務付けるなど、利用者の安全確保を目的として従業員にスキルを浸透させる取組が行われていることも評価できる。 |    |   |     |
| 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)      | 休館日を中心に設備担当と連携し、スケジュールを組み保守管理を行うなど、利用者に配慮した管理を実施している。また、定期的な清掃だけでなく、利用者からの声があれば対応するなど適切な清掃業務を行っていた。社員等の職員が定期的に館内巡回を行うなどの警備管理が行われており、また、2ヶ月に1回、近隣の大学や民間企業、警察消防と警備連絡会を行い警備業務に役立てている。   |    |   |     |

#### 4. 総合評価

|       |      |       |   |
|-------|------|-------|---|
| 評価点合計 | 70.8 | 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

|   |
|---|
| 指定管理業務に係る収入については、水泳教室の拡充等の収入増加の取組により概ね平成24年度予算どおりの約2億8,830万円であり、また、指定管理業務に係る支出については、水道光熱費等の縮減により、平成24年度予算に対し約6%少ない2億7,320万円であるなど、収入の確保や経費縮減の取組がされていることは評価できる。しかし、平成24年度中に改善が図られたものの、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。また、親子水泳教室や子ども向けのカルチャー教室を新たに実施したことや、施設の認知度向上のため、地域紙等の広告媒体での広報を拡充するなど、サービスの利用促進に向けた取組が行われていることや、全職員に出勤時にCPR(心肺蘇生法)訓練を義務付けるなど、利用者の安全確保を目的として従業員にスキルを浸透させる取組が行われていることも評価できる。 |
|---|

#### 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ながらプールや老人介護施設に関する事業を行うことで、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実施してほしい。また、利用者の安全・安心に関する取組について、平成24年度から実施した全職員に出勤時にCPR(心肺蘇生法)訓練を義務付けを引き続き実施するなど、今後も利用者が安心して利用できるような運営体制を継続してほしい。平成24年度中に改善が図られたものの、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ことから、指定管理者は金銭の適正な管理及び正確な収支報告を徹底するよう留意すること。 |
|--|

## 王禅寺余熱利用市民施設別紙資料

### 王禅寺余熱利用市民施設開館日数

|                         | H24 年度 | H23 年度  | H22 年度  |
|-------------------------|--------|---------|---------|
| 温水プール                   | 319 日  | 218 日※  | 304 日   |
| (1 日辺り利用者)              | 783 人  | 994 人   | 843 人   |
| 老人休養施設                  | 319 日  | 342 日   | 309 日   |
| (1 日辺り利用者)              | 199 人  | 207 人   | 205 人   |
| 1 日辺り利用者合計              | 982 人  | 1,201 人 | 1,048 人 |
| 会議室、駐車場、<br>レクリエーションルーム | 319 日  | 342 日   | 309 日   |

※処理センターの建替え工事に伴い H23. 11/20～H24. 3/15 までプールを長期休止

### 王禅寺余熱利用市民施設利用者実績 (H23 年度はプール以外 342 日営業)

単位：人

|          |         |         |        |                |         |        |        |      |                |
|----------|---------|---------|--------|----------------|---------|--------|--------|------|----------------|
| ① プール    |         |         |        | ④ トレーニング       |         |        |        |      |                |
|          | H24 年度  | H23 年度  | 増減     | H22 年度<br>(参考) |         | H24 年度 | H23 年度 | 増減   | H22 年度<br>(参考) |
| 大人       | 132,748 | 115,192 | 17,556 | 146,055        | 20 歳以上  | 35,897 | 35,921 | △24  | 30,209         |
| 小人       | 117,101 | 101,571 | 15,530 | 110,242        | 15～19 歳 | 5,056  | 5,263  | △207 | 4,515          |
| 合計       | 249,849 | 216,763 | 33,086 | 256,297        | 合計      | 40,953 | 41,184 | △231 | 34,724         |
| ② 会議室    |         |         |        | ⑤ レクリエーションルーム  |         |        |        |      |                |
|          | H24 年度  | H23 年度  | 増減     | H22 年度<br>(参考) |         | H24 年度 | H23 年度 | 増減   | H22 年度<br>(参考) |
| 件数       | 1,495   | 1,512   | △17    | 1,179          | 利用回数    | 1,097  | 1,323  | △226 | 998            |
| 人数       | 13,183  | 14,422  | △1,239 | 12,056         | 使用者数    | 17,574 | 18,347 | △773 | 17,566         |
| ③ 老人休養施設 |         |         |        | ⑥ ギャラリー        |         |        |        |      |                |
|          | H24 年度  | H23 年度  | 増減     | H22 年度<br>(参考) |         | H24 年度 | H23 年度 | 増減   | H22 年度<br>(参考) |
| 合計       | 63,569  | 70,726  | △7,157 | 63,236         | 利用日数    | 33     | 46     | △13  | 29             |

### 王禅寺余熱利用市民施設収支決算

単位：円

|      |          | H24 年度予算    | H24 年度決算    | H23 年度決算    | 増減額        | 増減率 (%) | H22 年度 (参考) |
|------|----------|-------------|-------------|-------------|------------|---------|-------------|
| 収入   | ①事業活動収入  | 287,345,174 | 288,296,828 | 281,303,803 | 6,993,025  | 102.5   | 296,593,724 |
|      | 指定管理料収入  | 129,447,316 | 129,447,316 | 137,457,522 | △8,010,206 | 94.2    | 133,064,000 |
|      | 利用料金収入   | 97,711,138  | 95,792,770  | 86,046,313  | 9,746,457  | 111.3   | 98,105,610  |
|      | その他収入    | 60,186,720  | 63,056,742  | 57,799,968  | 5,256,774  | 109.1   | 65,424,114  |
|      | ②自主事業収入  | 5,001,449   | 3,812,450   | 5,829,035   | △2,016,585 | 65.4    | 4,536,632   |
|      | 合計①+②    | 292,346,623 | 292,109,278 | 287,132,838 | 4,976,440  | 101.7   | 301,130,356 |
| 支出   | ③事業活動支出  | 291,608,191 | 273,169,326 | 262,913,317 | 10,256,009 | 103.9   | 268,659,413 |
|      | ④自主事業費支出 | 730,000     | 661,035     | 886,534     | △225,499   | 74.6    | 627,164     |
|      | 合計③+④    | 292,338,191 | 273,830,361 | 263,799,851 | 10,030,510 | 103.8   | 269,286,577 |
| 収支差額 |          | 8,432       | 18,278,917  | 23,332,987  | △5,054,070 | 78.3    | 31,843,779  |