

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年度は夏季・年末年始の臨時休館の影響により、プール・老人休養施設・トレーニングルーム・会議室・レクリエーションルームとも利用者数は平成24年度と比較して若干減少したものの、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、夏季・年末年始の臨時休館の影響により利用者が減ったものの、水泳教室の拡充等により平成25年度予算に近い約2億8,548万円の収入が得られている。また、指定管理業務に係る支出については、平成25年度予算に対し約8%少ない2億6,754万円であり、前年度と同様に節電等により水道光熱費の削減を図るなど、経費削減の取組がされている。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2,102万円の黒字であった。(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、子ども水泳教室の増設や子どもイベントの実施、大人対象としては、いきがい講座・健康相談会・体力測定会を実施したほか、老人休養施設では平成24年度から会員管理システムを導入し、利用者の利便性を高めた。

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、夏季・年末年始の臨時休館の影響により利用者が減ったものの、水泳教室の拡充等により平成25年度予算に近い約2億8,548万円の収入が得られている。また、指定管理業務に係る支出については、平成25年度予算に対し約8.4%少ない2億6,754万円であり、前年度と同様に節電等により水道光熱費の削減を図るなど、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年度に引き続き、利用者からの声を受け、子ども水泳教室の増設や子どもイベントの実施、大人対象としては、いきがい講座・健康相談会・体力測定会を実施したほか、老人休養施設では平成24年度から会員管理システムを導入し、利用者の利便性を高めていた。このほか、平成24年度に引き続き、ホームページでの情報提供(教室関連・休館日等)や、地域誌を活用しての広報など、利用者に対するPRを行い集客に努めていた。また、毎日行われるミーティングの際に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	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	4	1.6
	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) 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			
	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	4	3	2.4
	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			
(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)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、事務所に緊急マニュアルを貼付し、有事の際に迅速に対応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い、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ことは評価できる。また、水道使用量、電気使用量の削減、緑化の維持・管理、アイドリングストップにも取り組んでいた。					
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) 設備担当と連携し、毎日のスタッフミーティングや安全衛生委員会を月1回実施するなど、利用者に配慮した管理を実施している。また、繁忙期は利用者の声を反映し、監視員のロッカー巡回の際も水を流すなど、適切な清掃の実施及び清潔な美観と快適な状況を維持しているほか、施設内は設備担当員、敷地内は駐車場担当者と連携し、事故・犯罪等の未然防止に努め、社員は全員毎日、出社時・休憩後・20時から館内を巡回し安全確認を行った。さらに、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、夏季・年末年始の臨時休館の影響により利用者が減ったものの、水泳教室の拡充等により概ね平成25年度予算に近い約2億8,548万円の収入が得られている。指定管理業務に係る支出については、平成25年度予算に対し約8.4%少ない2億6,754万円であり、前年度と同様に節電等により水道光熱費の縮減を図るなど、経費削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、平成24年度に引き続き、利用者からの声を受け、子ども水泳教室の増設や子どもイベントの実施、大人対象としては、いきがい講座・健康相談会・体力測定会を実施したほか、老人休養施設では平成24年度から会員管理システムを導入し、利用者の利便性を高めていた。なお、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。

## 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

	H25 年度※1	H24 年度	H23 年度
温水プール	306 日	319 日	218 日※2
(1 日当たり利用者)	780 人	783 人	994 人
老人休養施設	306 日	319 日	342 日
(1 日当たり利用者)	198 人	199 人	207 人
1 日当たり利用者合計	978 人	982 人	1,201 人
会議室、駐車場、レクリエーションルーム	306 日	319 日	342 日

※1 H25. 6/24, 6/25/, 6/27, 6/28 は処理センターの工事で、H25. 12/29, H26. 1/4~10 は漏水ポンプの故障でそれぞれ臨時休館

※2 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

	H25 年度	H24 年度	増減	H23 年度 (参考)		H25 年度	H24 年度	増減	H23 年度 (参考)
大人	125,086	132,748	△7,662	115,192	20 歳以上	32,961	35,897	△2,936	35,921
小人	113,534	117,101	△3,567	101,571	15~19 歳	5,367	5,056	311	5,263
合計	238,620	249,849	△11,229	216,763	合計	38,328	40,953	△2,625	41,184

#### ② 会議室

#### ⑤ レクリエーションルーム

	H25 年度	H24 年度	増減	H23 年度 (参考)		H25 年度	H24 年度	増減	H23 年度 (参考)
件数	1,247	1,495	△248	1,512	利用回数	1,050	1,097	△47	1,323
人数	12,927	13,183	△256	14,422	使用者数	17,124	17,574	△450	18,347

#### ③ 老人休養施設

#### ⑥ ギャラリー

	H25 年度	H24 年度	増減	H23 年度 (参考)		H25 年度	H24 年度	増減	H23 年度 (参考)
合計	60,490	63,569	△3,079	70,726	利用日数	21	33	△12	46

### 王禅寺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 (参考)
収入	①事業活動収入	292,592,987	285,482,324	288,296,828	△2,814,504	△1.0%	281,303,803
	指定管理料収入	130,026,987	130,026,987	129,447,316	579,671	0.4%	137,457,522
	利用料金収入	97,559,000	90,108,040	95,792,770	△5,684,730	△5.9%	86,046,313
	その他収入	65,007,000	65,347,297	63,056,742	2,290,555	3.6%	57,799,968
	②自主事業収入	3,286,000	3,652,956	3,812,450	△159,494	△4.2%	5,829,035
	合計①+②	295,878,987	289,135,280	292,109,278	△2,973,998	△1.0%	287,132,838
支出	③事業活動支出	292,133,000	267,544,633	273,169,326	△5,624,693	△2.1%	262,913,317
	④自主事業費支出	587,000	566,064	661,035	△94,971	△14.4%	886,534
	合計③+④	292,720,000	268,110,697	273,830,361	△5,719,664	△2.1%	263,799,851
収支差額		3,158,987	21,024,583	18,278,917	2,745,666	15.0%	31,843,779