

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	川崎市橋リサイクルコミュニティセンター	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・事業者名 テスコ株式会社 ・代表者名 高橋 博文 ・住所 東京都新宿区信濃町34番地	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21年度に比べ、学習室・実践コーナーの利用者数は減少したものの、リサイクル家具の展示・提供コーナー・会議室・施設見学等の利用者数が伸びたことから、総利用者数は約1,600人増加している。家具類の応募者数は、来館とインターネットによる申込みがそれぞれ増えたことから、全体として約1,200人増加している。また、古布類・廃食用油の持ち込み量についても市民ニーズが高く、増加している。(橋リサイクルコミュニティセンター別紙資料参照)
収支実績	平成21年度と比べると、収入については、常設フリーマーケット等の自主事業収入が約16万円増加となる一方、支出については、事業活動支出を約110万円抑制し、結果として収支差額は、前年度の赤字から黒字に転じている。(橋リサイクルコミュニティセンター別紙資料参照)
サービス向上の取組	利用者からの要望を踏まえたペーパークラフト教室の新設やインターネット利用等によるイベント等の申込受付の拡充のほか、来館者が多い日曜日にリサイクル家具の抽選を行うなど平成21年度に引き続きサービス向上の取組を行った。

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。 当初の事業目的を達成することができたか	8	4	6.4
(評価の理由) 講座・教室・イベントの申込み段階や打ち合わせ時のヒアリング調査、ホームページや意見箱等によるニーズの把握・苦情の検証を適切に行い、ペーパークラフト教室を新たに実施したことなど、利用者ニーズを事業に反映している。また、事業成果の測定をするため、社内監査としてのモニタリングや事業目標達成に関するモニタリングチェックシートを用いた自己評価を行っている。総利用者数は、平成21年度に比べて約1,600人増加し、事業成果も上がっていることは評価できる。					
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	11	4	8.8
		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	3	3	1.8
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) 業務に応じて人員を効率的に配置することで、サービス水準を維持しつつ、平成21年度に比べ約80万円の人件費の削減が図られた。また、広告宣伝を行ったため、印刷製本費が増加する一方で、事業2年目であり職員のスキルアップが図られたことからインターネット作成の広報費を12万円削減するなど管理経費を削減することで収支差額が約130万円増加し、赤字から黒字に転じたことは評価できる。					
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	8	4	6.4
		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。	6	4	4.8
		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	6	4	4.8
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) 利用者からの要望を踏まえた親子で参加できるペーパークラフト教室の新設のほか、古本の24時間回収、来館者が多い日曜日にリサイクル家具の抽選を行うなどのサービス向上の取組を行っている。利用者からの苦情については、苦情対応をマニュアル化し再発防止に取り組むなど、利用者への対応も適切に実施している。また、ホームページや市の広報の掲載や施設案内リーフレットの配布など利用者への情報提供を行うと共に、イベント等の申込方法について、電話やインターネット等による申込みを可能にするなどの拡充を図ることで利用者数が増加するなどの成果をあげている。特にインターネットによるリサイクル家具の申込は平成21年度比で2倍以上に増加しており、サービス向上に繋がっていることは評価できる。					

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			
	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	6	3	3.6
	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	3	1.2
	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)	4	4	3.2
		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) 職員へのCPR(心肺蘇生)教育や自衛消防隊の編成、防災訓練の実施、リサイクル家具を倒れにくい配置とするなど日頃の取組により、3月11日に大震災が発生した際も、利用客を速やかに避難させるなど、迅速に対応したことは評価できる。 また、事業スケジュール管理による適切な人員配置や月例ミーティングの実施による連絡体制の確保、社内研修等の実施によるスキルアップやコンプライアンスの遵守に努めている。					
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) 施設の保守管理や管理記録の整備保管を適切に行った。また、毎日行う日常清掃や定期清掃などにより、館内全ての居室や共用部の清掃業務を行ない、清潔さを保持しているほか、備品台帳の作成や棚卸しの実施等により、適切な清掃業務や備品管理が行なわれている。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	71.4	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

リサイクル家具の提供や石けんづくり教室、紙すき教室の開催のほか、利用者の要望を踏まえた親子で参加できるペーパークラフト教室の開催など、施設の設置目的である市民の3Rに係る活動への支援や廃棄物に係る市民への環境学習の実施により循環型社会の構築を推進するための取組みを適切に行っていることは評価できる。また、意見箱の設置、運営協議会の開催など利用者ニーズを念頭に置いた施設運営を行い、平成21年度と比べ利用者が約1,600人増加するとともに、効率的な人員配置などにより、経費を抑制することで赤字体質であった事業を黒字としたことは評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

リサイクル家具類の展示・提供や廃食用油を使用した石鹸づくり、古布のリサイクルなどリサイクルの実践や様々な教室の開催や情報提供などを通して、リサイクルへの支援や環境学習を実施しており施設の設置目的に即した運営が行われていると言える。  
 今後は、様々な機会を捉えてアンケートを実施するなど更なる利用者ニーズの把握に努めるとともに、3Rの意識啓発拠点として教室や展示の内容をさらに工夫するなどにより幅広い年齢層の利用を促し、利用者増加と普及啓発の充実を図ることが望ましい。また、今回改善した収支実績については、更なる収入の増加と支出の縮減に向けて継続して取り組みを進めること。

## 橋りサイクルコミュニティセンター別紙資料

### 橋りサイクルコミュニティセンター利用者実績

単位:人

	平成 22 年度	平成 21 年度	増減
再利用品展示・提供コーナー	15,119	14,234	885
学習室	65	103	△ 38
実践コーナー	245	267	△ 22
会議室	985	787	198
施設見学等	1,438	889	549
合計	17,852	16,280	1,572

	平成 22 年度	平成 21 年度	増減
家具類等出展数	480	480	0
家具類入場者数	15,119	14,234	885
家具類応募者総数	6,843	5,659	1,184
内 訳	家具類応募者数（来館）	5,384	825
	家具類応募者数（インターネット）	275	359
当選平均倍率	14.3	11.8	2.5

※当選平均倍率とは、家具類応募者総数を家具類等出展数で除した数値です。

	平成 22 年度	平成 21 年度	増減
古布類持込量（k g）	10,136.6	9,057.7	1,078.9
廃食用油持込量（L）	395.7	174.3	221.4

### 橋りサイクルコミュニティセンター収支決算

単位:円

	平成 22 年度	平成 21 年度	増減	
収入	①事業活動収入			
	指定管理料収入	17,858,000	17,708,000	150,000
	利用料金収入	19,300	7,350	11,950
	その他収入	363,868	456,166	△92,298
	②自主事業収入	1,196,630	1,034,564	162,066
	合計①+②	19,437,798	19,206,080	231,718
支出	③事業活動支出	18,604,378	19,739,524	△1,135,146
	④自主事業支出	822,315	744,651	77,664
	合計 ③+④	19,426,693	20,484,175	△1,057,482
収支差額	11,105	△1,278,095	1,289,200	