

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23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22年度と比べると、再利用品展示・提供コーナーの利用者数は819名減の14,300人であった。また、来館者数についても1,668名減の16,184名であった。これは、平成23年5月～7月にかけてリサイクル家具類を東日本大震災被災者向けに提供する事業(申込数延べ128人)を行ったことで市民向けの提供を一時中止した影響だと考えられる。古布類の持ち込みは平成22年度に比べて約740kg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22年度と比べると、収入については、32,358円増加し、支出については28,208円増加した。結果として平成23年度収支差額は15,255円となり、平成22年度に引き続き黒字を確保した。(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	平成23年度は、常設フリーマーケットで古着のほか靴・バッグ等も取扱い、また、値段ごとに整理して陳列するなどの工夫を行った。また、施設内のレイアウトの変更を行い、利用しやすい環境整備に努めた。また、平成21年度から引き続き、来館者が多い日曜日にリサイクル家具の抽選を行う等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。			
	事業成果	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)	8	4	6.4
		事業実施における自己評価を行っているか。			
(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、小さな機織教室・エコスリッパ教室を平成23年度に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) 平成22年度と比べると、収入については、32,358円増加、支出については28,208円増加し平成23年度収支差額は15,255円となった。東日本大震災の影響等で来館者が減少した中で、消耗品費の抑制、外注委託の見直し等の経費削減により、平成22年度に引き続き黒字を確保し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小さな機織教室・エコスリッパ教室の新設のほか、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情報提供も十分行なっている。 平成23年度は常設フリーマーケットにおいて、古着のほか、靴やバッグも取扱いを開始し、また、値段別に陳列を改めたほか、施設内のレイアウトの変更を行うなど、利用促進への工夫が見られたことは評価できる。					

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) 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。	4	4	3.2
	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	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	2	3	1.2
	(評価の理由) 上級救命講習の認定資格取得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利用者が安全に施設を利用するための取組みに努めている点は評価できる。月例の報告会議等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のほか、適切な警備業務や植栽管理が行われている。					

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

利用者満足度調査結果を受けて3階の常設フリーマーケットの取扱い品目を増やし、また、分類を分かりやすくするなど利用者サービス向上を行ったほか、交流室周辺のスペースの有効活用を行うなどの業務改善により、利用促進への工夫を行なっている点は評価できる。また、市の事業への協力として東日本大震災被災者に対するリサイクル家具類を提供する取組みを行った際に、市民からの家具類の提供数増加による対応を適切に行ったほか、市との連絡調整を密に行うことにより、円滑に提供を実施できたことは評価できる。収支実績について、東日本大震災等の影響等で利用者が減少した中で、消耗品費の抑制、外注委託の見直し等の経費縮減により、昨年度に引き続き黒字を確保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。平成23年度に新規実施した小さな機織教室・エコスリッパ教室や常設フリーマーケットの取扱い品目の拡充など、多くの市民が利用できるサービスの提供と適正な収支を確保するための方策について検討していくこと。

橘リサイクルコミュニティセンター別紙資料

橘リサイクルコミュニティセンター利用者実績

単位:人

	H23 年度	H22 年度	増減	H21 年度 (参考)
再利用品展示・提供コーナー	14,300	15,119	△819	14,234
学習室	239	65	174	103
実践コーナー	259	245	14	267
会議室	773	985	△212	787
施設見学等	613	1,438	△825	889
合計	16,184	17,852	△1,668	16,280

	H23 年度	H22 年度	増減	H21 年度 (参考)	
家具類等出展数	480	480	0	480	
家具類入場者数	14,300	15,119	△819	14,234	
家具類応募者総数	3,973	6,843	△2,870	5,659	
内訳	家具類応募者数(来館)	3,973	5,384	△1,411	5,384
	家具類応募者数 (インターネット)	334	275	59	275
当選平均倍率	11.0	14.3	△3.3	11.8	

※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。

	H23 年度	H22 年度	増減	H21 年度 (参考)
古布類持込量(kg)	10,876	10,136.6	739.4	9,057.7
廃食用油持込量(L)	315	395.7	△80.7	174.3

橘リサイクルコミュニティセンター収支決算

単位:円

	H23 年度予算	H23 年度決算	H22 年度決算	増減額	増減率 (%)	H21 年度決算 (参考)	
収入	①事業活動収入						
	指定管理料収入	17,858,000	17,939,877	17,858,000	81,877	0.5%	17,708,000
	利用料金収入	13,000	31,900	19,300	12,600	65.3%	7,350
	その他収入	551,000	340,349	363,868	△23,519	△6.5%	456,166
	②自主事業収入	980,000	1,158,030	1,196,630	△38,600	△3.2%	1,034,564
	合計 ①+②	19,402,000	19,470,156	19,437,798	32,358	0.2%	19,206,080
支出	③事業活動支出	18,713,000	18,668,256	18,604,378	63,878	0.3%	19,739,524
	④自主事業支出	677,000	786,645	822,315	△35,670	△4.3%	744,651
	合計 ③+④	19,390,000	19,454,901	19,426,693	28,208	0.1%	20,484,175
収支差額	12,000	15,255	11,105	4,150	37.4%	△1,278,095	