

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28年度
事業者名	・事業者名 テスコ株式会社 ・代表者名 小林 千尋 ・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26年4月1日～平成31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28年度総来館者数 16,184名(前年度比380名減) 再利用品展示・提供コーナーの利用者数が前年度と比べて395名が減少したため、来館者数は昨年度から減少している。 ※詳細は「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	1 収入 (1)予算額 21,071,256円 【内訳】・指定管理料18,921,000円 ・利用料金収入49,000円 ・その他収入270,456円 ・自主事業収入1,830,800円 (2)決算額 21,124,701円 【内訳】・指定管理料18,921,000円 ・利用料金収入70,800円 ・その他収入170,571円 ・自主事業収入1,962,330円 2 支出 (1)予算額 20,243,456円 【内訳】・事業活動19,240,456円 ・自主事業1,003,000円 (2)決算額 20,907,020円 【内訳】・事業活動19,712,023円 ・自主事業1,194,997円 ※詳細は「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	利用者は減少しているものの、再生家具展示提供について、家具の特性や写真を展示の際に添付し、家具の申込方法やルールを掲示するなど、来館者にわかりやすい工夫を行うことで施設利用の促進を図っている。リサイクル工作教室やエコクラフト教室の新規講座の開設など、利用者が楽しみながら環境について学べる機会を提供している。施設利用者アンケートを実施し、利用者のニーズを把握・分析することで客観的な評価による事業の改善を行っている。

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) 来館者数の多い時期に利用者満足度調査を集中的に実施し、新規の利用者も含めた利用ニーズの把握を行っている。端切れを利用したエコクラフト教室の開催など新規講座の開設を行い、3Rに資する新たな普及啓発の取組を実施している。平成27年度に対して利用者数は減少したものの、常設のフリーマーケットで半額セールを実施するなど利用実績増加につながる取組を実施している。また、会議室利用者数等は増加し、市民への廃棄物再生利用に係る活動への支援につながっている。					
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	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	4	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、約1,916万円であり、平成28年度予算に対して0.4%減となっているものの、平成27年度決算額と比較すると利用料金収入・リサイクル・啓発等事業収入は増加している。自主事業による収入については、平成27年度決算額に対して減少しているものの、平成28年度当初予算を上回っており、リサイクルバザーに重点を置き、早期の広報を実施するなど、利用者数が減少した中で安定した収益を確保している。 指定管理業務に係る支出については、契約内容の見直しにより保安警備費の支出を抑えたが、教室等の充実を図るため人件費が増加し、平成28年度予算に対し2.5%多い約1,971万円となった。自主事業に関する支出については、昨年度に引き続き自主事業運営費用の増加に加え、自主事業の収入増による川崎市への還元金が増えたため、平成28年度予算に対し19%多い約119万円となっている。そのため、指定管理業務・自主事業の支出合計額は平成28年度予算に対し、3.3%の増となっているが、平成27年度決算額より減少しており、効率的な執行等による経費削減が図られている。					
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	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) 夏休みの自由研究講座のチラシのポスティングやリサイクルバザーのタウンニュースへの新規掲載など、新たな広報媒体の利用を検討・実施し、広報の充実化を図っている。 玄関エントランスに教室スタッフ作成の作品を展示するなど、来館者の利用促進につながる取組を実施している。リサイクル家具の展示提供については、展示場内に家具申込の方法やルールの要点を掲示するなど、来館者にわかりやすい業務の改善がおこなわれている。利用者アンケートを通じて、施設の良い点や今後改善が必要な点を把握・分析するとともに、利用者からの意見・苦情に対して、迅速かつ適切に対応している。					

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	6	3	3.6
	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	3	1.2
	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)	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) 部門ごとに責任の所在が明確になる組織体制を構築し、防火管理者等の有資格者を配置している。所管課との情報共有は月例報告会に加え、必要に応じて、随時行っている。採用時教育研修等に加え、清掃研修講座を受講するなど、施設の管理全般に関する担当者のスキルアップが図られている。利用者の安全確保のため、自衛消防隊の編成や緊急時対応マニュアルの整備など予防措置が講じられている。また、緊急時は本社と施設において24時間体制の連絡・連携体制を整え、警察署、機械警備会社等管理上連携が必要な機関について、緊急時連絡網一覧表を作成し、事務所内に掲示している。平成28年度はリサイクル家具運搬車による物損事故が発生したが、原因を分析し、安全運転外部講習の受講など再発防止の対策が迅速に図られている。個人情報保護等、コンプライアンスの適切な運用を行っている。スタッフの作業スペースの室温管理等適切な労働環境を整備している。市のガイドラインに基づき、グリーン購入を意識した文具の調達やごみの減量・地球温暖化の防止に向けたエネルギー使用量の削減といった環境に配慮した業務実施を行っている。					
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・設備の保守管理や管理記録の整備・保管が適切に行われ、日常清掃や定期清掃の実施により、施設内の清潔さを保持し快適に利用できる環境を維持している。警備業務、植栽管理についても適正に執行し、施設利用者が安心して快適に過ごせる環境を整備している。また、備品台帳の作成や棚卸しの実施、備品の写真台帳を作成するなど備品管理が適切に行われている。					

4. 総合評価

評価点合計	70.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>市民による廃棄物の再利用及び再生利用に係る活動への支援並びに廃棄物に係る市民への環境学習を行う施設として、条例、規則等に定められた施設管理・運営、事業運営が適正になされている。</p> <p>来館者数の多い時期に利用者満足度調査を実施し、新規の利用者獲得に向けて、意見等の集約・分析を行っている。</p> <p>リサイクル家具の展示提供については、展示場内に家具申込の方法やルールの要点を掲示するなど、来館者にわかりやすい業務の改善を行っている。</p> <p>チラシのポスティングやタウンニュースへの新規掲載など、平成27年度に引き続き、新たな広報媒体の利用を検討・実施することで、広報の充実化を図っている。</p> <p>既存のリサイクル教室に加えて、エコクラフト教室などの新たな教室の提供など、サービス向上に向けた取組を行っている。</p> <p>物損事故が1件発生したものの状況の分析・再発防止策の実施などに努め、全体的に安定した施設管理運営を行い、新たなリサイクルの啓発、利用者サービスの向上の手法を検討し、実践していることから、適正な指定管理業務を実施したと評価する。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>施設利用者数が平成27年度に比べ減少したことから、その原因を分析し、利用者数増加に向けた取組を実践すること。</p> <p>チラシのポスティングやタウンニュースへの掲載等紙媒体を利用した広報の強化は既に取組んでいるため、ホームページ等インターネットを活用した広報を検討するなど、新規の広報手段を継続して取り入れ、施設の認知度と魅力向上に努めること。</p> <p>王禅寺エコ暮らし環境館のオープンなど環境啓発施設が増えていることから、各施設・拠点との連携を深め、新たなリサイクル講座・教室の提供など利用者促進につながる取組を行うこと。</p> <p>新規の利用者増加につながるよう既存の利用者からだけでなく、幅広いニーズの把握に努め、適宜、事業内容を見直すこと。</p> <p>リサイクル家具類の展示・提供、リサイクル教室の開催といった通常の指定管理業務に加え、市で実施する拠点回収事業への協力などを引き続き行い、幅広いリサイクル事業の支援を実践することで、施設の設置目的に即した運営を行うこと。</p>

橋リサイクルコミュニティセンター別紙資料

橋リサイクルコミュニティセンター利用者実績 (単位：人)

	H28年度	H27年度	前年度増減	H26年度 (参考)
再利用品展示・提供コーナー	14,722	15,117	△ 395	13,987
学習室	165	185	△ 20	232
実践コーナー	204	215	△ 11	231
会議室	955	827	128	815
施設見学等	138	220	△ 82	359
合計	16,184	16,564	△ 380	15,624

	H28年度	H27年度	前年度増減	H26年度 (参考)	
家具類等出展数	480	480	0	480	
家具類入場者数	14,722	15,117	△ 395	13,987	
家具類応募者総数	5,499	5,963	△ 464	5,658	
内訳	家具類応募者数(来館)	4,728	5,263	△ 535	5,017
	家具類応募者数(インターネット)	771	700	71	641
当選平均倍率	11.5	12.4	△ 1.0	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。

	H28年度	H27年度	前年度増減	H26年度 (参考)
古布類持込量(kg)	7,589	8,629	△ 1,040	9,827
廃食用油持込量(L)	119	298	△ 179	223

橋リサイクルコミュニティセンター収支決算 (単位：円)

	H28年度予算	H28年度決算	H27年度決算	前年度 増減額	増減率(%)	H26年度決算 (参考)	
収入	①事業活動収入	19,240,456	19,162,371	19,151,100	11,271	0.1%	19,187,210
	指定管理料収入	18,921,000	18,921,000	18,939,047	△ 18,047	△0.1%	18,931,371
	利用料金収入	49,000	70,800	51,400	19,400	45.5%	42,600
	その他収入	270,456	170,571	160,653	9,918	4.7%	213,239
	②自主事業収入	1,830,800	1,962,330	2,397,500	△ 435,170	△17.1%	2,539,130
	合計 ①+②	21,071,256	21,124,701	21,548,600	△ 423,899	△2.0%	21,726,340
支出	③事業活動支出	19,240,456	19,712,023	19,901,618	△ 189,595	△1.0%	19,578,695
	④自主事業支出	1,003,000	1,194,997	1,463,111	△ 268,114	△17.4%	1,541,031
	合計 ③+④	20,243,456	20,907,020	21,364,729	△ 457,709	△2.2%	21,119,726
収支差額	827,800	217,681	183,871	33,810	5.6%	606,614	