

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30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30年度総来館者数 15,028名(前年度比190名増) 施設見学等の利用者数が前年度と比べて244名が増加したため、来館者数は昨年度から増加している。増加理由として中学生の体験学習や高津区子どもの会の工作教室などで若い世代へのリサイクル実践活動が増加したため。 ※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 21,106,000円 【内訳】・指定管理料18,905,000円 ・利用料金収入53,000円 ・その他収入276,000円 ・自主事業収入1,872,000円 (2)決算額 21,254,495円 【内訳】・指定管理料18,905,000円 ・利用料金収入63,550円 ・その他収入153,191円 ・自主事業収入2,132,754円 2 支出 (1)予算額 20,440,000円 【内訳】・事業活動19,234,000円 ・自主事業1,206,000円 (2)決算額 21,245,720円 【内訳】・事業活動19,935,344円 ・自主事業1,310,376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 | 利用者は昨年度と比較して若干増加しており、再生家具展示について、HPでは家具の特性や写真を添付し、展示スペースでは、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。また、衣類のフリーマーケットでは半額セールの実施と併せて、紙すき教室や分別クイズを行うことで参加促進を促した。さらには、橋リサコムマルシェを開催し、地元農家による旬の野菜販売、リサイクル作品展示会を行うことで、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。 ※橋リサコムマルシェ・・・「エコなライフスタイルを身につけよう!!」をテーマに、マルシェ(青空市場)のように、地元農家や古着・陶器類リユース品販売等を行い、来場者にエコな生活スタイルを提案するイベント |

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 | 4 | 6.4 |
| 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(リサイクルバザー、リサコムマルシェ)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。 常設のフリーマーケットで半額セールを実施するなどの工夫をすることで、利用実績増加につながる取組を実施しており、結果として平成29年度に対して利用者数は増加した。また、新規イベント(リサコムマルシェ)を実施したことなどにより、古着類持ち込み量や廃食用油持ち込み量が増加したことから、市民の3R意識向上につながっている。 | | | | | |
| 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 | 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) 指定管理業務に係る収入については、約1,912万円であり、平成30年度予算に対して0.6%減となっているもの概ね予算通りとなった。自主事業による収入については、平成30年度予算額・平成29年度決算額比較ともに上回っており、リサイクルバザーや今年度初めて取り組んだリサコムマルシェに重点を置き、早期の広報を実施するなどの取組により、利用者数が増加し、さらに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、退職により引き続き等で人件費が増加し、平成30年度予算に対し3.6%多い約1,993万円となった。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。そのため、指定管理業務・自主事業の支出合計額は平成30年度予算に対し、3.9%の増となっているものの事業活動支出を抑えた結果、支出全体が、平成29年度決算額より平成30年度決算額が下回り、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) 夏休みの環境教室では、キャンノンマーケティングジャパン(株)の協力によりキャンノンのトナーカートリッジ等の部品ごとに分別体験を行い、資源の大切さを学ぶことができる講座を開催するなど、環境啓発に積極的に取り組んでいる。また、新たな広報媒体(Facebook)の利用を実施し、広報の充実化を図っている。 施設案内看板の設置や自動販売機メーカーとの連携により、環境局キャラクター(かわるん)を印刷した自販機へのラッピングにより人目を惹くことで、コミュニティセンターの知名度向上を図った。 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 | | | |
| | 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 | | | |
| | 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おり、消防設備・電気工事など実務経験のある本社スタッフからの協力体制を敷いている。所管課との情報共有は月例報告会に加え、必要に応じ、随時行っている。採用時教育研修等に加え、丸ノコギリ作業講習会や野菜作り講習会などの外部研修・講習を受講することで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、緊急時対応マニュアルなどの整備を行っている。昨年度、事故が発生したが、運転手及び作業担当者に車両後退、切りかえし、幅寄せ時の降車誘導の徹底を行い、車内にはダッシュボードに注意喚起のシールを貼付し、再発防止に努めた結果、今年度は、無事故であった。また、緊急時は本社と施設において24時間体制の連絡・連携体制を整えるとともに、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31年2月にスタッフが急病を発症したため退職したが、欠員についてすぐに補充を行うことで適切な対応を行った。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。法令に基づいた健康診断を全スタッフが受診及び再検査が必要なスタッフへのフォローを行うことで、労働者の健康維持のために適切な労働環境を整備している。材料品などの無駄を省き、清掃用品の詰め替え利用を行うなどごみの減量に取り組むとともに、使用していないエリアの電気の消灯を行う等、地球温暖化の防止に向けたエネルギー使用量の削減を実践し、環境に配慮した施設運営を行っている。 | | | | |
| 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 | 71.4 | 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

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。

来館者数の多い時期(リサイクルバザー、リサコムマルシェ)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。今年度は初めての試みとして、リサコムマルシェを開催し、地元農家による旬の野菜販売など、リサイクル作品展示会を行うことで、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た。

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掲示や季節に応じた展示品の提供を行うなど、来館者にわかりやすいよう業務の改善を行い、利用促進につながる取組を実施している。

新たな広報媒体(Facebook)の利用を実施し、広報の充実化を図っており、さらには、施設案内看板の設置や自動販売機メーカーとの連携により、環境局キャラクター(かわるん)を印刷した自販機へのラッピングにより人目を惹くことで、コミュニティセンターの知名度向上を図っている。

全体的に安定した施設管理運営を行い、リサコムマルシェによる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。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

施設利用者が昨年度に比べ増加したことから、増加した原因を分析し、今後さらなる利用者数増加に向けた取組を実践すること。

ホームページ等インターネットを活用した広報及び市民に分かりやすいシステムを検討・改修するなど、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。

今後も新たなイベントを実施するとともに、市民活動団体や近隣施設などと協力することで、環境啓発の推進を行い、新たなリサイクル講座や教室の提供につながるようなノウハウの情報交換を行うなど、施設利用の促進につながるような働きかけを積極的に行うこと。

リサイクル家具類の展示・提供の運営方法については、他イベントと共同して実施するなど、新たな利用者の獲得に向けて業務改善を行うこと。

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。

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）

| | H30 年度 | H29 年度 | 前年度増減 | H28 年度 (参考) |
|---------------|--------|--------|-------|----------------|
| 再利用品展示・提供コーナー | 13,506 | 13,507 | △ 1 | 14,722 |
| 学習室 | 121 | 130 | △ 9 | 165 |
| 実践コーナー | 145 | 177 | △ 32 | 204 |
| 会議室 | 877 | 889 | △ 12 | 955 |
| 施設見学等 | 379 | 135 | 244 | 138 |
| 合計 | 15,028 | 14,838 | 190 | 16,184 |

| | H30 年度 | H29 年度 | 前年度増 減 | H28 年度 (参考) | |
|----------|------------------|--------|-----------|----------------|-------|
| 家具類等出展数 | 480 | 480 | 0 | 480 | |
| 家具類入場者数 | 13,506 | 13,507 | △ 1 | 14,722 | |
| 家具類応募者総数 | 5,262 | 4,764 | 498 | 5,499 | |
| 内 訳 | 家具類応募者数（来館） | 4,633 | 4,163 | 470 | 4,728 |
| | 家具類応募者数（インターネット） | 629 | 601 | 28 | 771 |
| 当選平均倍率 | 11.0 | 9.9 | 1.0 | 11.5 | |

※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。

| | H30 年度 | H29 年度 | 前年度増減 | H28 年度 (参考) |
|-------------|--------|--------|-------|----------------|
| 古布類持込量（k g） | 8,687 | 7,464 | 1,223 | 7,589 |
| 廃食用油持込量（L） | 271 | 92 | 179 | 119 |

橋リサイクルコミュニティセンター収支決算（単位：円）

| | | H30 年度予算 | H30 年度決算 | H29 年度決算 | 前年度 増減額 | 増減率(%) | H28 年度決 算 (参考) |
|------|---------|------------|------------|-------------|-------------|--------|----------------------|
| 収入 | ①事業活動収入 | 19,234,000 | 19,121,741 | 19,146,442 | △ 24,701 | △0.1% | 19,162,371 |
| | 指定管理料収入 | 18,905,000 | 18,905,000 | 18,914,000 | △ 9,000 | △0.0% | 18,921,000 |
| | 利用料金収入 | 53,000 | 63,550 | 62,000 | 1,550 | 2.2% | 70,800 |
| | その他収入 | 276,000 | 153,191 | 170,442 | △ 17,251 | △10.1% | 170,571 |
| | ②自主事業収入 | 1,872,000 | 2,132,754 | 1,723,745 | 409,009 | 20.8% | 1,962,330 |
| | 合計 ①+② | 21,106,000 | 21,254,495 | 20,870,187 | 384,308 | 1.8% | 21,124,701 |
| 支出 | ③事業活動支出 | 19,234,000 | 19,935,344 | 21,019,280 | △ 1,083,936 | △5.5% | 19,712,023 |
| | ④自主事業支出 | 1,206,000 | 1,310,376 | 1,084,188 | 226,188 | 18.9% | 1,194,997 |
| | 合計 ③+④ | 20,440,000 | 21,245,720 | 22,103,468 | △ 857,748 | △4.1% | 20,907,020 |
| 収支差額 | | 666,000 | 8,775 | △ 1,233,281 | 1,242,056 | 570.6% | 217,681 |