

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29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29年度総来館者数 14,838名(前年度比1,346名減) 再利用品展示・提供コーナーの利用者数の大幅な減少を中心に、会議室等施設全体の利用者数が減少している。 ※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 21,054,400円 【内訳】・指定管理料18,914,000円 ・利用料金収入51,000円 ・その他収入248,400円 ・自主事業収入1,841,000円 (2)決算額 20,870,187円 【内訳】・指定管理料18,914,000円 ・利用料金収入62,000円 ・その他収入170,442円 ・自主事業収入1,723,745円 2 支出 (1)予算額 20,403,900円 【内訳】・事業活動19,213,400円 ・自主事業1,190,500円 (2)決算額 22,103,468円 【内訳】・事業活動21,019,280円 ・自主事業1,084,188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	再生家具展示提供について、季節にあった展示品の陳列をするなど展示内容・方法を工夫し、衣類のフリーマーケットコーナーでは、不定期で半額セールを実施するなど、利用者数の減少に対して、施設利用の促進を図る対策を行っている。また、小学校での固形石鹸の出前授業の実施や高津市民館で実施の環境イベントに出展するなど、施設の広報につながる活動に積極的に参加している。例年の施設利用者アンケートに加え、リサイクルバザーの出店者にも運営に関するアンケートを実施するなど、広く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。 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) 例年の通り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するとともに、リサイクルバザーの出店者に独自に運営に関するアンケートを実施するなど広い視点で利用者からの客観的な事業評価を取り入れるよう工夫している。 小学校への出前授業の実施や高津市民館で実施した環境イベントへ出展するなど、3Rに資する新たな普及啓発の手段を試験的に実施している。 常設のフリーマーケットで不定期の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。					
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	3	6.6
		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	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1,915万円であり、平成29年度予算に対して0.3%減となっており、平成28年度決算額と比較しても利用料金収入・リサイクル・啓発等事業収入ともに減少している。自主事業による収入についても、平成29年度予算額・平成28年度決算額比較ともに減少しており、全体として利用者数の減少傾向が収益の減少につながっている。 指定管理業務に係る支出については、施設の運営に長年携わってきた職員の退職等に対し、安定した施設運営のための人員確保を優先させた結果、人件費が増加し、平成29年度予算に対し9.4%多い約2,102万円となった。自主事業に関する支出については、自主事業収入が減少し、収入に応じて行う川崎市への還元金が減少したことで、平成29年度予算に対し8.9%少ない約108万円となった。常設フリーマーケットの不定期の半額セールや効率的な執行等による経費削減に努めることで、収支改善のための工夫は行っているものの、指定管理業務・自主事業全体として、収入を支出が大きく上回る結果となった。					
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、地域で活動する団体と連携して木工教室を開催し、例年をはるかに上回る参加申込みがあるなど、新たな講座の提供に積極的に取り組んでいる。また、イベントチラシ・ポスターを最寄り駅の梶が谷に設置するなど、新たな広報媒体の利用を検討・実施している。玄関に設置しているのぼりのデザインを一新し、施設を通りかかった市民が利用しやすい雰囲気づくりを行っている。リサイクル家具の展示提供については、季節に合った展示品を提供するなど利用者ニーズに合わせた展示を行うよう工夫している。 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) 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	3	2.4
	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) 長期従事していた職員の退職等があり安定した運営を維持するため、必要な人員を補充するなど適正かつ柔軟な配置を行っている。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構築している。所管課との情報共有について、月例の報告会を行い、緊急時は電話で一報を入れるなどの確に実施している。衣類スタッフ全員の業務勉強会を行うなど、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。警察署など連携が必要な機関の緊急時連絡網一覧表を作成し、事務所に掲示している。リサイクル家具運搬車による物損事故が平成28年度に続き発生してしまったため、運転者の作業教育の徹底と車内に注意喚起の掲示を行い、再発防止に向けた対策を行っている。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。スタッフに年1回健康診断を実施するなど、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。材料品等の無駄を省き、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など、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・保管が適切に行い、施設利用者が安心して過ごせる環境を整備している。。日常清掃を週2回から3回に増やし、利用者が施設を快適に利用できるよう館内の美化を徹底している。警備業務、植栽管理について適正に実施し、施設の花壇づくりを市民活動団体と協力して行うなど工夫した施設運営を行っている。備品台帳の作成や棚卸しの実施、備品の写真台帳を作成し、年1回所管課と備品の確認を行うなど、適切に備品を管理している。				

4. 総合評価

評価点合計	68.4	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

<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>昨年度と同様に来館者数の多い時期に利用者満足度調査を実施するとともに、リサイクルバザーの出店者にアンケートを行うなど、幅広い利用者の意見等の集約・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、季節に応じた展示品の提供を行うなど、利用促進につながる取組を実施している。</p> <p>イベントチラシ・ポスターの最寄り駅の設置など新たな広報媒体の利用に積極的に取り組んでいる。</p> <p>地域の活動団体と連携した花壇づくりや環境教室の開催など地域に根差した利用者サービスの提供に取り組んでいる。</p> <p>物損事故が昨年度に続き発生したため、徹底した作業者の教育と呼びかけを実施している。従来からの職員の退職等に対する人員確保を行うため、人件費の増加などが事業収支に影響したものの、安定した施設運営・利用者サービスの提供を優先した結果であることから、適正な指定管理業務を実施していると評価する。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>施設利用者数が減少傾向にあるため、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、引き続き利用者数増加に向けた取組を検討・実践すること。</p> <p>市民活動団体と連携し、地域とのつながりを構築するとともに、他の環境啓発施設との連携を深め、新たなリサイクル講座・教室の提供につながる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他団体・他施設との協働を積極的に行うこと。</p> <p>リサイクル家具類の展示・提供の運営方法や参加者の少ない既存の教室内容の見直しを行うなど新たな利用者の獲得に向けて、業務改善を行うこと。</p> <p>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知識の習得を行い、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>
--

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

	H29年度	H28年度	前年度増減	H27年度 (参考)
再利用品展示・提供コーナー	13,507	14,722	△ 1,215	15,117
学習室	130	165	△ 35	185
実践コーナー	177	204	△ 27	215
会議室	889	955	△ 66	827
施設見学等	135	138	△ 3	220
合計	14,838	16,184	△ 1,346	16,564

	H29年度	H28年度	前年度増減	H27年度 (参考)	
家具類等出展数	480	480	0	480	
家具類入場者数	13,507	14,722	△ 1,215	15,117	
家具類応募者総数	4,764	5,499	△ 735	5,963	
内訳	家具類応募者数（来館）	4,163	4,728	△ 565	5,263
	家具類応募者数（インターネット）	601	771	△ 170	700
当選平均倍率	9.9	11.5	△ 1.5	12.4	

※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。

	H29年度	H28年度	前年度増減	H27年度 (参考)
古布類持込量（kg）	7,464	7,589	△ 125	8,629
廃食用油持込量（L）	92	119	△ 27	298