

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	川崎市入江崎余熱利用プール	評価対象年度	平成25年度
事業者名	・事業者名 株式会社明治スポーツプラザ ・代表者名 代表取締役 後 藤 聖 治 ・住 所 川崎市幸区堀川町580番地	評価者	サービス推進課長
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日	所管課	上下水道局サービス推進課

2. 事業実績

利用実績		H23	H24	H25	前年度比	(単位:人)
	一般入場者	38,752	38,298	39,703	1,405	
	水泳教室参加者	41,463	42,539	38,602	△ 3,937	
	入場者数合計	80,215	80,837	78,305	△ 2,532	
収支実績	《市収入》	H23	H24	H25	前年度比	(単位:円)
	一般使用料収入	11,695,300	11,527,450	11,743,300	215,850	
	回数券売上収入	2,926,100	2,592,000	2,918,300	326,300	
	水泳教室受講料	61,691,874	59,768,500	50,285,500	△ 9,483,000	
	付帯的業務収入	332,011	283,977	1,260	△ 282,717	
	収入合計	76,645,285	74,171,927	64,948,360	△ 9,223,567	
サービス向上の取組	《市支出》	H23	H24	H25	前年度比	(単位:円)
	管理委託料	99,279,038	103,644,794	99,154,648	△ 4,490,146	
	入退場管理システム賃借料	398,916	398,916	398,916	0	
	備品購入等	67,620	117,600	2,922,612	2,805,012	
	支出合計	99,745,574	104,161,310	102,476,176	△ 1,685,134	
・サービス向上の取組としては、水泳教室の待機者に電話連絡を行い、定員が空いているコースを勧めるなど、待機者の減少に努めている。また、平成28年度から抽選方式を導入することとした。 ・自主事業としては、泳力検定会(バッヂテスト)を実施し、利用者のモチベーション向上に努めている。						

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制			20		13
	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たか	10	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たか			
	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	5	4	4
	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、定期的に情報交換等を行っていたか			
	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、適切な運用が行われていたか	5	3	3
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たか				
(評価の理由) ・組織管理体制としては、安全を第一条件として人員配置をしている。 ・市との連絡等を定期的に行い指定管理者業務を適正に実施している。 ・安全管理として、見回り点検は15分に1回のパトロールを実施し、盗難防止等に努めていることは評価できる。 ・就業前に心肺蘇生法のトレーニングなど安全に関する研修を実施したり、消防訓練及び防災訓練を年間4回実施するなど、事故・災害から利用者を守るための取組を定期的に行っている。 ・コンプライアンス研修、個人情報保護研修を実施し、お客さまの大切な情報を預かっているという意識を高める努力をしている。					
適正な業務実施			35		21
	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したか	15	3	9
		サービスの利用促進への具体的な取組が行われたか			
		利用者への情報提供を適時かつ効果的に行われたか			
	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たか	10	3	6
	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たか			
	清掃業務	施設内及び外構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たか	5	3	3
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)していたか			
	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・確認が行われていたか	5	3	3
	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・保管されていたか			
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たか	5	3	3	
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たか				
(評価の理由) ・プール清掃ロボットを設置することにより、人件費の削減を図った。 ・提案書にある新聞折込みやフリーペーパー等による広報活動を行っていないが、ホームページの開設、スィムだよりの発行(年4回)によるPRを行い、一定の認知度を高めた。 ・施設・設備の保守管理については、各種保守点検の業務を適正に実施している。また、全ての業務を再委託に頼らず、日常清掃や植栽などを職員で行うことにより経費の削減を図った。 ・警備業務については、防犯カメラを設置の上、スタッフによる巡回点検を行うなど、事故等の未然防止対策が徹底されている。その結果、盗難事件の発生はなかった。					

サービス向上及び業務改善			10		6
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取組みが行われていたか	5	3	3
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われていたか			
		業務改善の取組みによって具体的な効果が表れていたか			
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みが行われていたか	5	3	3	
	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)				
	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たか				
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ・泳力検定会(バッヂテスト)を実施し、利用者のモチベーション向上に努めている。 ・夏休みに短期水泳教室、1月より無料レッスン(水中ウォーキング、ワンポイント水泳)を実施した。また、アクアピクスについて無料体験レッスンを実施し、今後の有料教室開設に向けての需要調査を行った。 					
利用者満足度			10		7
	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施していたか	5	4	4
		利用者満足度は向上していたか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映していたか			
事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われていたか	5	3	3	
	当初の事業目的を達成することができたか				
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声を日々取り上げ、軽易な修繕等について即時対応していることは評価できる。また、利用者満足度調査(外部モニタリング)を実施し、幅広く利用者の声を収集している。 					
収支計画・実績			25		14
	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たか	10	3	6
		支出に見合う効果は得られていたか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組みが行われていたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られていたか	10	3	6
		収入増加のための具体的な取組みが行われていたか			
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理が行われていたか	5	2	2	
	事業収支に関して適正な会計処理が行われていたか				
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ・経費全般について、管理運営事業を効率的に実施し執行している。 ・計画どおりの収入を確保できなかったが、収入増加のために一般利用者向けに無料レッスン(水中ウォーキング等)を実施し、プールは泳ぐためだけの施設ではなく、歩いたり、ダンスをしたり多目的な運動施設であることを周知した。 ・市への納付事務は適正な会計処理が行われているが、納付までの収入金管理(金庫はダイヤル錠とシリンダー錠で施錠することを適切に行っていないことは減点評価とせざるを得ない。 					

4. 総合評価

評価点合計	61	評価ランク	C
-------	----	-------	---

(注)評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:80点以上 B:70点以上80点未満 C:60点以上70点未満 D:50点以上60点未満 E:50点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- ・事故及び盗難もなく、概ね計画どおりに管理運営が行われたが、広報活動や収入金の管理などについては改善の必要がある。
- ・管理運営業務については、利用者の安全を第一に考えた人員配置、安全管理、衛生管理及び施設の維持管理を行っている。
- ・スタッフの研修においては、就業前に心肺蘇生法のトレーニングなど安全に関する研修を実施している。また、消防訓練及び防災訓練を年間4回実施しており、非常時対応への意識は高いといえる。
- ・利用者の声を日々取り上げ、軽易な修繕等については即時対応している。また、利用者満足度調査(外部モニタリング)を実施し、幅広く利用者の声を収集している。
- ・個人情報の取扱いについては、紙によるもの及び電子データによるもの共に適正な管理をしており、また、個人情報に関する研修も実施している。
- ・一般利用者向けに無料レッスン(水中ウォーキング等)を実施し、プールは泳ぐためだけの施設ではなく、歩いたり、ダンスをしたり多目的な運動施設であることを周知している。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・利用者の安心・安全を第一とした施設の安全衛生管理を徹底し、事故及び盗難を防止すること。
- ・一般利用者及び水泳教室利用者とも平等に対応し、利用者の安全、安心、信頼を確保すること。
- ・定期及び随時のモニタリングを行い、教室編成の見直し等利用者ニーズを事業に反映させる取組を実施することにより、利用者の満足度の維持・向上を図ること。
- ・業務において取り扱う個人情報の保護と情報セキュリティの徹底を図ること。
- ・利用者増加のために市内他プールとの連携や積極的なPR等企画運営を行い、収支の改善に努めること。また、収入金の管理を適切に行うこと。