

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28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部サービス推進課

2. 事業実績

利用実績		H24	H25	H26	H27	H28	前年度比	(単位:人)
	一般入場者	38,298	39,703	39,059	40,246	42,616	2,370	
	水泳教室参加者	42,539	38,602	33,897	30,138	32,041	1,903	
	入場者数合計	80,837	78,305	72,956	70,384	74,657	4,273	
収支実績	《市収入》	H24	H25	H26	H27	H28	前年度比	(単位:円)
	一般使用料収入	11,527,450	11,743,300	11,376,010	11,750,250	11,815,320	65,070	
	回数券売上収入	2,592,000	2,918,300	3,252,000	3,365,000	3,828,630	463,630	
	水泳教室受講料	59,768,500	50,285,500	49,285,880	43,910,360	45,889,720	1,979,360	
	付帯的業務収入	283,977	1,260	861	0	0	0	
	収入合計	74,171,927	64,948,360	63,914,751	59,025,610	61,533,670	2,508,060	
	《市支出》	H24	H25	H26	H27	H28	前年度比	(単位:円)
	管理委託料	103,644,794	99,154,648	99,692,344	98,086,396	99,130,265	1,043,869	
	入退場管理システム賃借料	398,916	398,916	410,304	410,304	410,304	0	
	備品購入等	117,600	2,922,612	1,463,994	0	0	0	
支出合計	104,161,310	102,476,176	101,566,642	98,496,700	99,540,569	1,043,869		
サービス向上の取組	・サービス向上の取組としては、玄関フロアを利用した健康体操、水中ウォーキング、ワンポイント水泳、アクアビクスなどの無料レッスンを実施している。 ・自主事業としては、泳力検定会(バッヂテスト)、体組成測定会等を実施し、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
利用者満足度			10		6
	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	5	3	3
		利用者満足度は向上しているか			
		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るか			
	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るか	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) ・昨年度に引き続き、お客様の声BOXの設置により、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、要望事項については、即時対応をしている。また利用者満足度調査(外部モニタリング)の結果については、平均満足度が78.4%と高い水準を保っている。					
収支計画・実績			25		17
	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	10	3	6
		支出に見合う効果は得られているか			
		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	10	4	8
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3	
	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) ・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。また備品の購入や修繕の相見積りにより支出の抑制に努めた。 ・周辺の住宅等に対し、ポストイン(4回:計47,500部)を実施するとともに、無料レッスン(水中ウォーキング・ワンポイントレッスン等)や玄関フロアを利用した運動等を実施し、一般入場者の増加を図った。 ・市への納付事務については適正な会計処理が行われている。					
サービス向上及び業務改善			25		16
	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	15	3	9
		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	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	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るか			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
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が為されているか	5	4	4	
	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るか				
(評価の理由) ・利用者からの苦情や意見について、迅速かつ適切に対応を行っている。 ・泳力検定会(バッヂテスト)を年4回実施し、利用者のモチベーション向上に努めている。また今年度は障害者の参加もあった。 ・玄関フロアを利用した運動、測定会イベントを実施し集客に努めた。また、無料レッスン(水中ウォーキング、ワンポイント水泳、アクアビクス、腰痛水泳)を開催し、利用者の好評を得た。 ・季節ごとのイベントや元オリンピック選手を招致したレッスン会を開催するなど集客に努めた。					

組織管理体制			25		15
	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	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	3	3
	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	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るか	5	3	3
	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			
	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	5	3	3
	(評価の理由) ・安全を第一条件として、プール内の監視や定期的な施設内巡回を徹底し、施設内の不具合箇所や事故の早期発見に努めている。 ・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。 ・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、隣接する入江崎総合スラッジセンターとの共同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			15		9
	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。	5	3	3
	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	10	3	6
	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			
	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) ・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。 ・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。 ・プール利用者の安全を確保するため、管理範囲外ではあるが、死角となる部分の剪定を行っている。また、障害者用駐車場の表示について見やすいよう改善した。 ・警備業務については、委託による夜間の警備を実施し、防犯カメラを設置の上、スタッフによる巡回点検や貴重品ロッカーの使用を促す声掛けを行うなど、事故等の未然防止対策が徹底されている。 ・備品管理については、一覧表を作成し、適切な管理を行っている。				

4. 総合評価

評価点合計	63	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

<ul style="list-style-type: none"> ・施設の目的である市民の健康の増進を図り、福祉の向上に寄与するための市民利用施設として、条例や規則に則り、管理運営が適正になされている。 ・事故もなく、概ね計画どおりに管理運営が行われており、利用者増加のために広報活動や無料レッスンの実施などにより、一般利用者の増加が図れた。 ・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。 ・昨年度に引き続き、元オリンピック選手を招いたレッスン会や季節ごとのイベントを開催するなど集客効果を図っている。
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全に十分配慮し、誰もが快適に安心して利用していただけるよう努めること。 ・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・サービス向上の取組を図ること。 ・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。 ・顧客満足度調査の結果を踏まえ、フェイスブックなどSNSを利用した情報発信について検討すること。 ・引き続き、利用者増加のために積極的なPR等企画運営を行うなど、収支の改善に努めること。
--