

## 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	川崎市立労働会館(サンピアンかわさき)	評価対象年度	平成25年度
事業者名	・アゼリアプロジェクト ・幸島 武 ・東京都豊島区池袋3-13-3	評価者	労働雇用部 西之坊担当課長
指定期間	平成23年4月1日～平成27年3月31日	所管課	経済労働局労働雇用部

### 2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率: ホール67.1%(目標75.4%)、会議室等57.5%(目標61.2%)、交流室等25.9%(目標23.4%)</li> <li>・年間利用人数: 320,055人(平成24年度343,635人)</li> <li>・自主事業等参加者数: ①川崎労働学校 39名 ②資格取得講座 合計162名 ③就労支援事業 149名 ④その他講演会・講座 107名 ⑤サンピアンかわさき感謝まつり 6,332名</li> </ul>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績254,024,502円 (指定管理料152,712,000円、施設利用料収入27,282,834円、共益費528,204円、水道光熱費917,200円、事業収入4,736,732円、電話料金5,595円、コピー105,040円、収納庫利用料477,750円、飲食物販事業67,258,800円、受取利息347円)</li> <li>・支出実績262,232,480円 (人件費60,744,069円、事業費41,558,390円、管理費153,252,821円、事務経費6,499,992円、その他177,208円)</li> <li>・当期収支差額-8,207,978円</li> </ul>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規利用団体への直接調査、各事業でのアンケート実施、「お客様の声」、会館案内での意見聴取など。</li> <li>・館内会議、連絡ノート等によるスタッフ間の情報共有。</li> <li>・会館利用団体サークルの情報掲示。</li> <li>・児童スペースの設置。</li> </ul>

### 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	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8
		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	10	3	6
		当初の事業目的を達成することができたか			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度について、前年度に引続き講座・講演会参加者に対しアンケート調査を実施しており、77.5%と高い満足度を得ている。また、新規利用団体へのアンケート調査や、「お客様の声」ポストの設置(計9か所)、1階会館案内における職員(館長、副館長、運営マネージャー)の受付業務における意見聴取など、様々な調査活動を行っており、出た意見については月2回開催する館内会議で話し合い迅速な改善を行うなど、利用者満足度の向上に努めている。</li> <li>・事業成果について、労働学校や資格取得講座、サンピアン感謝まつりなどの他、新規で若者未就労者の職場体験の受け入れを行うなど、計画どおりに事業を実施したと認められるが、受講者数の減少や、平成24年度まで実施していたカラオケコンテストに代わる新規事業の未実施など、取り組むべき点も見受けられた。</li> </ul>					

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	7	3	4.2
		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	7	2	2.8
		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	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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支出については、計画どおりであり、概ね適正と言える。</li> <li>・収入については、施設利用料収入や事業収入が当初計画から大幅に下回り、総額で約850万円を下回る結果となり、営業や事業展開等の再考が必要である。</li> <li>・金銭管理・会計手続については、報告書への記載が適切になされており、現地調査においても適切な金銭管理が行われていることを確認している。</li> </ul>					
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	10	3	6
		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	10	3	6
		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	10	4	8
		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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの提供・向上について、事業計画に基づいたイベント・事業の実施や、サンピアン感謝まつり、ボジョレーヌーボ祭りなど、日頃会館を利用している方々への感謝の意を込めた事業展開を行った。また、近隣町内会や労働団体への訪問セールスや会館利用サークルの情報掲示などの利用者への情報提供を行った。さらに、会館案内で会館責任者が1日30分程度受付業務を行い、利用者からの意見聴取・反映を行うなど、計画の内容どおり実施した。</li> <li>・利用者の意見・要望への対応については、上記の会館案内における受付業務の他、新規利用団体への満足度調査やお客様の声ポストの設置、各種事業でのアンケート調査など様々な手法で意見聴取を行い、管理運営に反映をさせた。特に、以前から要望のあった無料児童スペースについて利用を開始した。</li> </ul>					

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	3	3	1.8
	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	3	4	2.4
	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			
	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	3	4	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	3	3	1.8
	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	3	3	1.8
(評価の理由) ・人員配置、連絡・連携体制、再委託管理について、退職者が出たポジションの速やかな補充配置がされ、再委託先も含めた全部門の責任者と所管課とで定期的に館内会議を開催し、情報の共有化を図っている。 ・担当者のスキルアップとして、全職員を対象に接遇や個人情報保護等の研修を積極的に実施し、レベルアップに努め、業務に的確に反映している。 ・安全・安心への取組について、ルールやマナーに触れるような会館の利用に対しての注意等、会館職員により適切に対応している。また、食品衛生や消防訓練、犯罪に関する研修等の実施の他、地域の消防署や警察署などと研修を通して意見交換を行い、速やかな連携体制の構築を図り、一定の効果が認められる。 ・コンプライアンスについては概ね適正と言える。 ・環境負荷の軽減については、宴会件数の増加や猛暑の影響等により、電気・ガスの使用料金が予算額より上回ってしまったものの、グリーン商品の購入や節電、省資源、リサイクルの推進等の日々の取組は計画どおり実施された。					
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	8	3	4.8
	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	7	3	4.2
	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	7	3	4.2
	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) ・適正な業務実施については、施設・設備の保守点検の実施や修繕工事、管理記録の適切な整備・保管、清掃・警備・植栽管理の再委託による適正実施、備品台帳による管理、消耗品の整備・補充など、事業計画に基づき適正に実施したと認められるが、前年度に比べ積極的な取り組みは見られなかった。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	63.8	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

労働会館は働く市民や労働組合、その他諸団体の「いこい」「語らい」「学び合う」ための福利厚生施設として市民の労働意欲の向上に資することを目的に昭和26年度に開設された。指定管理者はこの主旨に則り、施設運営、自主事業を推進している。

平成25年度は、事業計画に基づいた事業実施、様々な手法による利用者意見の聴取、各方面への営業活動、施設整備、人員配置、従業員研修、環境配慮など、施設運営の面など、適正に会館運営を行ったと認められる。また、利用者からの要望を受け、児童スペースの運用を開始したことは評価できる。

しかし、利用率の低下や、資格取得講座受講者数の伸び悩み、収支赤字などの他、平成24年度まで実施していたカラオケコンテストに代わる新規事業の未実施など、改善すべき点が多数見受けられた。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成26年度は第2期指定管理の4か年目となる。事業計画書においては、目標利用率が前年度よりも高く設定されていることから、これまで以上の営業や、利用料金の見直しなどの工夫が必要である。事業については例年実施していた宅建講座や簿記講座に加え、行政書士講座や介護事務管理士講座を予定しているが、例年の受講者数が芳しくないことから、チラシや広報手段の創意工夫が必要である。また、事業計画書には掲載していないが、平成24年度まで実施していたカラオケコンテストなどの会館設立趣旨にふさわしい大規模イベントを検討し、実施することが必要である。

今年度は例年に比べ低い評価となったことから、会館運営により力を入れて取り組むこと。