

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26年度
事業者名	・アゼリアプロジェクト ・幸島 武 ・東京都豊島区東池袋3-13-3	評価者	労働雇用部 太田担当課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28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"> ・利用率: ホール74.8%(目標76.9%)、会議室等60.3%(目標61.7%)、交流室等30.8%(目標23.6%) ・年間利用人数: 318,828人(平成25年度320,055人) ・自主事業等参加者数: ①川崎労働学校 57名 ②資格取得講座 合計163名 ③就労支援事業 93 ④その他講演会・講座 724名 ⑤サンピアンかわさき感謝まつり 7,553名 ⑥林家三平独演会 225人 ⑦特別企画講演会「はやぶさ」から「はやぶさ2」へ 577人
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績 263,626,374円 (指定管理料 154,628,000円、施設利用料収入 28,334,564円、共益費 546,409円、水道光熱費 941,130円、事業収入 5,161,277円、コピー 112,815円、収納庫利用料 271,550円、飲食物販事業 73,630,080円、受取利息 549円) ・支出実績 276,342,551円 (人件費 60,836,188円、事業費 47,510,870円、管理費 161,495,501円、事務経費 6,499,992円) ・当期収支差額 △12,716,177円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・館内会議、連絡ノート等によるスタッフ間の情報共有。 ・情報プラザを活用した各種講座・イベントのポスター・チラシによる広報、会館広報誌の配布。 ・新規の講座・大規模催事の実施。

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			
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・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、84.4%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。 ・事業成果について、労働学校、資格取得講座、サンピアン感謝まつりなどの他、新規でヨガ教室、大規模事業として落語イベント及びはやぶさ2講演会を実施し、計画どおりに実施したと認められる。ヨガ教室及びはやぶさ2講演会は盛況で評価できる反面、落語イベントは広報期間が短く集客率が低く、資格取得講座においても募集人数が少なく中止となった講座もあり、改善すべき点も見られた。 			

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	2	2.8
		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"> ・支出について、光熱費の単価が大幅に上昇したことなどから、総額で計画より5,787千円を超える執行となり、その他項目の支出を抑制するなど経費削減の取組が不足していた。 ・収入について、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6,930千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。なお、特別会議室及び第3～第6交流室については、利用率の向上を図るため、7月1日から利用料金の減額をしたところ、ヨガや会議等の利用が増え、利用料収入は目標には達しなかったものの前年実績より18万円増加した。 ・金銭管理・会計手続について、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。 					
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	4	8
		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"> ・適切なサービスの提供について、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、以前利用していた団体への営業活動や会館利用サークルの情報掲示などの情報提供を行った。さらに、飲食・物販部門の新規事業として、川崎グランドボウルとのタイアップ事業や、テレビ・雑誌で取り上げられた人気のパンを販売するなど、積極的に取り組んだ。 ・業務改善によるサービス向上について、利用者へのアンケート調査やお客様の声など各種調査により利用者の意見を聴取し、館内会議で改善を図るなどサービス向上に努めた。また、行政書士講座やヨガ教室など新規講座を実施し事業内容の改善を図った。一方で、申込み人数の不足で中止となった講座や、企画したが未実施の新規事業(ホールの時間貸し)があるなど、改善すべき点もあった。 ・利用者の意見・要望への対応については、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や直接接したり、新規利用団体への満足度調査やお客様の声ポスの設置、各種事業でのアンケート調査など様々な手法で積極的に意見聴取を行い、管理運営に反映させた。 					

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	3	3	1.8
	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	3	4	2.4
	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)	3	4	2.4
		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	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、責任者の複数配置や欠員の迅速な補充など適正な人員配置がされており、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、昨年度に引き続き、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は、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や、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ったり、緊急時の各種マニュアルを整備するなど、積極的に職員の対応力向上のための取組を行った。 ・コンプライアンス及び労働環境については、概ね適正と言える。 ・環境負荷の軽減として、グリーン商品の購入や節電、省資源、グリーンカーテンの実施など、様々な取り組みを実施した。					
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			
	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。	8	3	4.8
	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	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・整備の保守点検や修繕工事の実施、管理記録の適正な整備・保管、清掃・警備・植栽管理の再委託による適正な実施、備品台帳による管理など、事業計画に基づき適正に実施したと認められる。					

4. 総合評価

評価点合計	64.4	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

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26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、施設運営の面において、適正に会館運営を行ったと認められる。また、新規事業のヨガ教室や大規模催事のはやぶさ2講演会は盛況であったことは評価できる。

一方で、ホール及び会議室の利用率の目標未達成、資格取得講座受講者数の伸び悩み、未実施事業、大規模催事の落語イベントの集客の低さ、収支赤字など改善すべき点も見られた。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成27年度は、第2期指定管理の5年目であり最終年度となる。事業計画においては、交流室以外の目標利用率を前年度より高く設定しており、収支は均衡となると見込んでいることから、これまで以上の営業努力や、経費削減の工夫が必要となる。

事業については、例年実施している講座に加え健康体操教室や、前年度未実施であった大ホールの時間貸しを実施予定であるが、駅から遠いなどの立地条件や例年の集客率を鑑みると、各方面への営業活動やチラシ・ホームページなど広報等での創意工夫が必要となる。

平成26年度は、評価点合計が昨年度から微増にとどまったことから、平成27年度は第2期の集大成として会館運営により力を入れて取り組むこと。