

# 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	川崎市生活文化会館(てくのかわさき)	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・事業者名 公益財団法人神奈川県労働福祉協会 ・代表者名 石川 菊二 ・住 所 横浜市中区寿町1丁目4番地	評価者	経済労働局労働雇用部 雇用担当課長 福嶺 傑
指定期間	平成18年4月1日～平成23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	○平成22年度の各室利用率はホール71.0%、研修室68.0%、会議室35.5%、実習室39.1%、和室64.9%、談話室69.1%、展示場36.7%、全室平均54.2%であり、利用人員は合計で176,508人。目標利用率比(全室平均)102.1%、目標利用人員比103.8%。 (東日本大震災の影響:キャンセル件数79件、キャンセル人数1,853人・損失額267,250円) ○自主講座は計画時15講座435名募集が、21講座実施し1,528名が参加。 ○3月開催「てくのまつり」は前年比138%となる、過去最高の2,850名が来場。
収支実績	収入実績72,029千円(内訳:市指定管理料44,933千円、利用料金収入24,245千円、自主事業収入1,432千円、その他収入1,419千円)…収入計画比104.4% 支出実績70,957千円(内訳:人件費35,633千円、事業費1,188千円、管理費28,126千円、事務経費2,050千円、その他3,960千円)
サービス向上の取組	利用者アンケートを年2回実施、自主講座全参加者にアンケート実施。 施設利用者、関連団体で構成される「てくのかわさき利用者懇談会」を年2回開催し、意見・要望を把握。 「利用者の声」箱を施設内2カ所に設置し、意見が投函された場合は即日回答。

## 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	4	8
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) 利用者アンケート、自主講座受講者アンケートを実施し、設備・利用料・応接等の満足度を調査したところ、好意的な意見が多数を占めており、利用者アンケートでの満足度は85.8%、自主事業は内容を良とする評価が90%となり、前年を上回っている。アンケートでの要望事項については即日回答すると共に対応可能な案件は速やかに対応している。来場者・利用者は対前年を超過し、技能の振興に資すると共に市民や地域の交流を促進するなど、計画を上回る成果を上げている。					
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	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	4	5.6
		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	4	4.8
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) 自主事業の拡大、チラシ配布先の新規開拓などによる積極的な広報、理美容実習室の多目的化のPRにより、利用者が増加したことで、収入は震災の影響にもかかわらず目標比104.4%である。支出では不必要な照明等の停止への取組やLED照明の導入を行うと共に、収入の予算超過分を老朽化した備品の購入等に充当し、適切に執行されている。					

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	5	10
		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	4	8
	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				
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				
(評価の理由)					
技能の振興という観点から積極的に自主事業を実施し、自主講座の開催数・参加数は計画を大幅に超過している。また、会館広報誌の発行回数・部数の増加やホームページ・ブログの積極的な情報発信、利用者団体の紹介、チラシ配布場所開拓を実施し、広報活動の強化を図っている。利用者アンケート、自主事業参加者アンケート、利用者懇談会、利用者の声等、多様な方法で利用者の意見・要望の把握に努め、利用者へは回答を即日、施設内に掲出すると共に改善可能な案件は早急に対応するなど、計画を上回る成果を上げている。また、職員の対応等についても非常に高い評価を得ている。					
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	3	4	2.4
	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			
	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	3	1.8
	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	4	2.4
	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	5	3	
(評価の理由)					
毎月、所管課と連絡調整会議を開催し、職員間で全員ミーティングを実施して情報共有を図るなど連携して業務を履行している。職員の研修を積極的に実施し、職員のスキルアップに努め、利用者満足度の向上に寄与している。危機管理マニュアルを整備し、消防計画にのっとり、消防訓練等を適切に実施されており、震災でも利用者の誘導等の適切な対応を行った。環境への配慮としては、グリーン購入の実施、LED照明の導入、イベント時にもエコキャップ回収を促進する企画、環境局と連携した事業実施、入居団体との周辺清掃活動など積極的に取り組んでいる。					
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	15	4	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)					
設備管理運営業務は、施設・設備チェックシートを作成し、朝一の点検や午後の点検において、施設・設備の点検に併せて不審者や不審物のチェックも行っている。特に清掃等について重点を置き、トイレ、通路、給湯室は点検回数を増やすなど、利用者の安心・信頼・好感の向上に努めた。また植栽等についても常に点検、観察を行い、剪定や殺虫等は職員自らが行うことで、迅速かつ適正な対応と経費節減に努めた。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	80.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

指定管理者である公益財団法人神奈川県労働福祉協会は、指定管理5年目である平成22年度において、①広報活動の強化②事業の継続拡大・課題の総括③目標利用率の達成④新たなニーズの掘り起こし⑤県内団体との連携、の5点を重点目標に掲げ、過去4年間の事業実績を踏まえながら、市内技能職者の拠点として、技能振興に資する事業の推進及び技能職者と市民との交流促進を進めるための事業の企画・開催や施設の管理業務等を遂行している。

広報活動は「てくのかわさき」の更なる周知を目指し、広報誌の発行回数・部数の増加、ホームページやブログを活用した積極的な情報発信、新たに近隣教育機関等へのチラシ配布等を行い、官公庁・関係企業等と連携しPRを行った。事業の継続拡大は、利用者ニーズに合う自主講座を技能職団体等と連携し当初計画以上の21講座を実施して新たな利用者を開拓し、「技能フェスティバル」や「てくのまつり」でもかわさきマイスターを始め技能職者に数多く参加いただき、特に「てくのまつり」では過去最高の動員となり、新規の来場者を獲得し、利用率は目標を達成した。利用者懇談会の構成員変更、アンケート回収率の向上、各種事業の参加者増により新たなニーズの掘り起こしを行い、技能団体や各種企業等との連携を図った。昭和44年建築された建物であり、大規模リニューアルは困難であるために、省エネ対策や利用率の高い備品の交換を実施するとともに職員の接遇を強化して利用者満足度の向上を実現させた。

利用率は多目的利用が可能なホール・研修室等が比較的高く、平均54.2%であり、目標の53.1%を上回っている。利用目的別に設けられている実習室や展示場の利用率向上を図ることが課題であったが、会議や打合せスペースとしての利用提案や多目的利用の促進などの結果、利用率が上昇した。収入状況は目標額を達成しており(104.4%)、利用率の向上が寄与している。

昭和44年に建築された区役所庁舎を改修して開設された会館であるがゆえに、利用者の意見等は施設設備に関連する事項に集約されがちではあるが、利用者が快適に施設利用するための大きな要素である意見・要望の集約・分析・対応、職員との応接等については、指定管理者の会館運営の実績経験が運営面に適切に活かされており、利用者満足度は85.8%と大変高い。

これにより平成22年度川崎市生活文化会館の管理運営については一定の評価を与えることが適当と考える。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

指定管理を第2期5年間も引き続き委託することとなったため、前期の経験も踏まえ、市内技術・技能職者の拠点として、生活に根ざした文化である技能について、市民の理解を一層深めていくとともに、技能職者相互の交流及び技能水準の向上を図り、技能振興・促進に努めるとともに、生活文化会館が機能するための方策を十分吟味し、効率的かつ効果的な会館の運営・管理にあたること。また、青少年を対象とした技能伝承・後継者育成の取組みを始め、多様なサービスの展開、入居団体や利用者等との協働運営の推進、交通利便性を活かした夜間講座の実施、インターネットを活用した広報・啓発の充実を図ること。とりわけ、技能職団体との連携については、より一層の工夫と充実について検討・実施を図ること。さらには、節電への取組みや災害への対策を推進し、公共施設としての業務継続性の検討を進めること。