

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	令和3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 理事長 井村 浩章 ・住所 横浜市中区寿町1丁目4番地	評価者	労働雇用部 雇用担当課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8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	○各室利用率はホール67.3%、研修室63.6%、会議室42.4%、和室58.3%、談話室57.7%、展示場49.5%、実習室38.9%、 全室平均52.5%(目標63.2%) であり、利用人員は合計で123,676人(利用人数目標160,000人)。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響 を受け目標を下回った。 ○提案事業講座は計画時15講座(17回)であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により1講座のみ開催 ○「てくのまつり」(2月開催予定)は新型コロナウイルス感染症の影響により中止
収支実績	○収入実績75,790千円(内訳:市指定管理料46,342千円、 利用料金収入23,287千円(目標比107.8%、目標21,600千円) 、提案事業収入81千円、光熱水負担金2,177千円、その他収入634千円、新型コロナウイルス対応費用補償金3,269千円)…収入計画比104.9%(収入予算:72,223千円) ○支出実績72,223千円(内訳:人件費34,290千円、管理費30,722千円、租税公課4,290千円、経営安定資金積立繰入2,921千円) ※法人経費負担金は各費目に計上
サービス向上の取組	○施設利用者、関連団体で構成する「てくのかわさき利用者懇談会」を11月、3月に開催し、意見・要望を把握 ○利用者アンケートを2回実施、主催講座全参加者にアンケートを実施 ○「みなさんの声」箱を施設内に設置し、意見が投函された場合は迅速に改善

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) ○利用者アンケートを2回実施し、結果や意見については回答をホームページや館内に掲示した。 満足度は平均91.5%(前年度比5ポイント増) と新型コロナウイルス感染症の影響下で利用者にも様々な配慮を求め中、非常に高い結果となった。「利用者懇談会」の開催や、「みなさんの声」の投函箱を継続して設置する等、利用者のニーズを積極的に把握し、また対応可能なものは速やかに実施することで、利用者満足度の向上に努めている。 ○講座アンケートについては、新型コロナの影響で提案事業講座が1回のみ開催となったが、受講者24名全員が内容を「良い」とする評価であった。(前年度11講座:97%) ○施設全体の利用率については、 新型コロナウイルス感染症の影響により52.5%となり、前年度の42.8%からは大幅に改善したものの 、コロナ以前と比較すると未だ減少が大きい状況である。(令和元年度:62.5%)					
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	3	4.2
		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					
(評価の理由) ○支出については、効率的な維持管理の取組や、電力供給や建物の管理業務委託の入札実施等、適正なコスト管理に努めているが、新型コロナウイルス感染症の影響による収入の減少に対応するため、安全・快適な利用環境の確保に必要な部分を優先し支出の抑制を行った。 ○収入については、新型コロナウイルス感染症に対する市の方針に基づき利用時間及び利用定員制限を実施したが、 利用料金収入は前年度比28.2ポイント増(3,957千円増、コロナ以前と比較すると10.7ポイント減少) となった。提案事業のほとんどが中止となったことから受講料収入も大幅に減少した。 ○金銭管理・会計手続については、事業報告書への記載が適切になさ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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	4	8
		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			
		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) ○利用者アンケート、提案事業参加者アンケート等、多様な方法で利用者の意見・要望の把握に努め、利用者への回答や対応の結果を施設内に掲出するなどサービス向上と周知に努めた。また広報に関しては、近隣企業や団体へのチラシ配布のほか、 新たな取組として東京、横浜の公共施設にも広報資料の送付を行った。 また新聞や地域のタウン誌・ミニコミ誌への広告記事掲載や、季刊の広報誌「てくのだより」の発行など 幅広い情報提供 を行った。 ○提案事業の講座、イベントについては新型コロナウイルス感染症の影響でほとんどが中止となったが、消毒液の設置など感染拡大防止のための適切な対応を行いながら、高津区文化協会との共催による講座等の自主事業を開催するなど施設の利用促進に努めた。 ○デジタルサイネージの導入による利用者への情報提供や市への提案を通じたトイレの洋式化改修、洋裁実習室備品の修繕など利用者ニーズを把握し、 サービスの迅速な提供や改善につなげた。 また、利用者から意見が寄せられた備品の導入などについて所管課への提案なども適切に行い、 利用者満足の向上 につなげた。				
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	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			
	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			
	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			
	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			
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか			
	(評価の理由) ○毎月、所管課との間で 連絡調整会議 を開催し、情報の共有に努めると同時に、協会内で 「てくのマネジメント会議」 を4回開催し、事業の進捗状況などの情報共有を行ったほか館内事業者や再委託先を含めた 「業務効率化推進委員会」 を2回開催し、会館一体となった業務改善に努めた。 ○ 接遇研修 などを随時実施し、職員の接遇の強化等に努めている。利用者満足度は高く推移しており、接遇の良さが現れている。 ○ 安全・安心への取組 については、消防計画に基づく消防訓練等を引き続き行ったほか、全職員による防災備品の使用方法の確認を行った。 溝口周辺地域帰宅困難者対策協議会の部会員として高津区防災ネットワーク訓練に参加した。 また午前・午後の施設・設備の点検に併せて不審者や不審物のチェックを行った。 ○ 法令遵守 はもとより、倫理規定や社会規範等を重視した運営を行った。また、個人情報の適正な管理・運用については、独自制定している「基本方針」に基づき、個人情報の適正な管理に努めた。 ○職員の労働環境については、年次休暇の取得促進を積極的に行うとともに、職員提案制度により導入したオフビーク通勤の制度を継続する等、 働き方改革を推進 した。また管理的立場への女性の登用にも取り組んだ。 ○ 環境負荷低減 については、照明のLED化(エントランス)を引き続き実施した他、日報等の事務所内での用紙は使用済コピー用紙の裏面を使用し、グリーン購入が可能なものは全てグリーン購入を行った。				

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	4	6.4
	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	7	3	4.2
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>○施設の老朽化が進行しており、安全・快適な利用のための施設・設備の保守・管理が大変重要となっている。補修・工事実施の際の施設利用者への配慮の度合いが増しており、緊急対応も生じることから施設管理業務の難易度が増している。令和3年度は、大規模屋上防水工事のほか、空調設備、自動ドアの緊急補修を市と協議の上で実施した。また、設備管理運営業務においては、施設・設備・防犯チェックシートを作成し、保守点検を適切に実施した。</p> <p>○清掃業務に関しては、仕様書に基づいた適切な対応を行うと同時に、館内のゴミや汚れなど、利用者からの意見に対し速やかに改善を行った。</p> <p>○警備業務においては、定時の点検だけでなく、用務の際に適宜点検を行うことで、利用者の安心・信頼の向上に努めた。植栽に関しては、委託による管理のほか職員自身による剪定など適切に管理を行った。</p> <p>○アンケートなどを通じて利用者からの備品のニーズを細かく拾い上げ、洗濯機・オープンレンジの導入、また市への提案を通じたトイレ洋式化改修や音響機器の導入など、設備や備品の充実を行った。</p>					

4. その他加算

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加算	市の政策課題への取組	例) 第三者へ一部の業務委託を行う際、市内中小企業者の受注機会の確保・拡大 地域包括ケアシステムの構築に向けた取組への協力 市制100周年に向けた取組 障害者の法定雇用率を越える雇用 など	5	4	4
	<p>(評価の理由)</p> <p>○帰宅困難者一時滞在施設として、毛布・食糧や非常用トイレ、LEDランタンなどの物資の備蓄を積極的に行い、地域防災への貢献を図った。</p> <p>○工事・修繕においては、可能な限り市内中小企業者を含めた見積等を行い、15件中12件で市内業者を活用している。今後更に市内業者の活用を進める意向である。</p> <p>○同施設内に入居している就業支援施設「コネクションズかわさき」に対して、研修の受け入れや広報誌の記事の取材の依頼も行っている。また、コネクションズかわさきが主催しているセミナーの実施に際し、会場提供や広報の協力を行った。</p> <p>○貸室へのデリバリーサービスを通じ、会館に入居している障害者自立の地域活動支援センター「喫茶ほっと」への協力を図っている。</p>				

5. 総合評価

評価点合計	72.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準 (評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

6. 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、過去の指定管理期間の事業実績(令和3年度において16年目)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のための事業の企画・開催や施設の管理業務等を遂行してきた。

○**施設全体の利用率は52.5%**となり、新型コロナウイルス感染症の影響により利用が落ち込んだ**前年度の42.8%からは大幅に改善**した。

○令和3年度の実施事業としては、かわさきマイスター最大のイベント「かわさきマイスターまつり」や市内技能職最大の祭典「技能フェスティバル」に対する全面協力、「てくのみつり」の開催、かわさきマイスター及び川崎市技能職団体連絡協議会等との連携による技能教室を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け開催が中止となった。当初計画の15講座(17回)についても、**感染症対策の観点から1講座の開催にとどまった**。

○広報活動においては、季刊広報誌「てくのたより」の発行、ホームページの活用と併せて近隣教育機関や団体・企業等へのチラシ配布等を行うほか、市域外の公共施設に対しても周知の幅を広げるなど、**技能職者の拠点である「てくのかわさき」の更なる周知のためPR**を行った。

○設備管理の面では、昭和44年に建築された施設設備の老朽化が進んでいることから、計画的に点検を実施し、屋上防水の大規模補修のほか、トイレの洋式化改修、空調機器や自動ドアの緊急補修などについて適切に市に提案を行い、利用者の安全性を高めるなど**設備の補修・強化**に努めた。また、大規模リニューアルは困難であるために、省エネ対策としてLED照明の設置や利用率の高い備品の交換を実施した。

○組織管理の面においては、接遇の強化に努め、**利用者満足度91.5%**と高い評価を受けている。防災対策としては、帰宅困難者一時滞在施設としての自主的な物資備蓄・施設設営訓練を行った。

○さらに、利用者懇談会の開催、アンケートの実施、「みなさんの声」の継続的な設置などにより新たなニーズの掘り起こし・把握を行い、技能職者や入居団体、利用サークル等との連携した講座開設や設備導入を行った。

○令和3年度においては、**新型コロナウイルス感染症拡大防止**のため、前年度から継続して貸館の利用時間の制限と利用定員の制限を行った(全ての制限解除は10月25日)。それ以降も令和4年度に至るまで、会館利用前後の会食や館内での飲食に対して市の方針に基づく自粛の要請を継続していることから、高齢のメンバーがいる団体や夜間利用の団体は活動を再開しておらず、利用料収入、稼働率は未だに大きく落ち込んでいる。そのような中にあっても、感染拡大防止のため、貸室ごとの消毒液の設置や共用部分の定期的な消毒を行い、施設利用者に対しては声掛けや掲示を行って感染を拡大しないための行動を呼びかけ、利用者の安心安全の向上に寄与する会館運営を行い、会館利用を起因としたクラスター等の感染拡大を生じることがなかった。

以上のことから、令和3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。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

○市内技術・技能職者の拠点として、また市民の生活や産業の発展を支える**技術・技能に対する市民の理解**を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・促進に一層努めること。

○生活文化会館がより良く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、利用者に対するアンケートをより効果的に実施するなど、市民のニーズを汲み取るための方策を講ずること。

○**講座の開講**に当たっては、利用者のニーズを最大限に汲みつつも、その内容を**本会館の設置目的と合わせて熟考**し、参加人数や料金設定等にも注意すること。HPやSNSなどのインターネットや各種冊子等、**幅広い媒体を活用した広報・啓発の充実**だけでなく、効果の確認・情報の更新など適切な運営・管理を怠らないこと。

○個人情報の適正な管理・運用について、職員研修を行うとともに法令等を遵守し、事故を未然に防ぐための方策(複数人でのチェックの実施など)を講ずること。また万が一事故が発生した場合は速やかに報告を行うこと。

○利用者の安心安全の向上に寄与するための設備管理を行うとともに、脱炭素社会の推進やエネルギーコストの増加を踏まえ、**省エネルギーや環境配慮**に積極的に取り組むこと。また、防災対策の取組みを促進し、持続的な地域社会の構築に貢献すること。

○**施設の老朽化を踏まえた、適切な点検業務**を行うと共に、市と協議を行いながら維持管理に努めること。

○新型コロナウイルス感染症をはじめ、感染症への十分な対策や利用者に対する注意喚起を行い、安全安心な会館運営に努めること。また、講座の充実やサービスの向上、広報の強化などを感染防止のための対策を実施しながら進めるとともに、**アフターコロナの生活様式の変化に対応した新たな利用方法の提案や新規顧客の開拓**に努めること。