

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	平成28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 高嶋 薫 ・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	平成28年4月1日～平成33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75.9%、研修室72.9%、会議室39.0%、和室61.8%、談話室72.8%、展示場48.9%、実習室43.4%、全室平均58.7%であり、利用人員は合計で195,289人。目標利用率比(全室平均)96.2%、目標利用人員比98.6%。 ○自主講座は計画時26講座であったが、50講座実施し、3,826名参加。 ○2月開催「てくのまつり」は来場者3,000名。
収支実績	収入実績74,458千円(内訳:市指定管理料38,350千円、利用料金収入30,233千円、提案事業収入1,614千円、その他収入4,261千円)・・・収入計画比99.7% 支出実績74,458千円(内訳:人件費32,661千円、事業費1,992千円、管理費29,382千円、事務経費1,227千円、その他7,282千円、他会計繰入1,914千円)
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。インターネットでも意見・要望を受け付け、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	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年2回、提案事業での講座アンケートを全受講者に実施し、利用者アンケートでの満足度が97%と前年比12ポイント増、提案事業について内容を良くする評価が90%(前年度比7ポイント減)となっており、満足度を前年同様の高水準で維持している。提案事業の参加人数については、講座内容の流行性などがあり、定員に満たない講座もあったが、多くの講座を開講し、細かなニーズに応えることで、参加人数の減少幅を可能な限り小さくした。また、アンケートでの要望事項については回答を館内及びホームページにて公開するとともに、対応可能な案件は速やかに対応している。そして、提案事業の開催に際しては要望の多いものを取り入れる等、満足度向上の取組を行っており、技能の振興に資するとともに市民や地域の交流を促進するなど、高い成果を上げている。しかし、各施設の稼働率について、15施設中11施設が年度当初の目標に達しておらず、施設全体の稼働率も目標61%のところ58.7%と未達成となっている。					
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	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) 多様な提案事業の実施、近隣区域の企業・団体等にチラシなどによる積極的な広報を行い新たな需要喚起に努めている。年度当初の稼働率目標は未達成だが、前年度より施設稼働率は増加し、58.7%と平成18年の指定管理開始以来最高となった。また、収入は目標比99.7%であるが、利用料収入については、前年度より3.9%増となった。支出においては、入居団体にて組織する業務効率化委員会を設置して光熱水費削減や効率的な維持管理の全館一体となった取組や電力自由化を利用し電力供給会社を入札により決定するなどにより電気料削減等を進め、使用量が前年度増のなか、使用料金については約18%削減した。しかし、収入については、収入計画に対して99.7%と目標を達成することができなかった。					

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の向上	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						
		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	3	6			
		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(館内及びインターネット)、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、利用者へは回答を施設内に掲出すとともに改善可能な案件は早急に対応している。提案事業に関しては、要望のあるもの、継続的な提案事業を実施することで延べ参加人数が前年度より1,368人増加した。また、Wi-Fi設備を整備し、館内のほぼ全域で無線によるインターネットが利用可能な環境を整えた。さらに、昨年度不具合等の利用者意見が多かった付帯設備について、リース契約により設備を更新したほか、平成28年度から有料化した駐車場については、特に利用状況や利用者の声を分析して柔軟な対応を行うことで、利用者のサービス向上に努めた。							
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	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						
	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				3	3	1.8
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) 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17回と積極的に実施し、職員の接遇の強化等に努め、利用者満足度の向上を図っている。危機管理マニュアルを整備し、防犯対策想定演習の実施、消防計画に基づく消防訓練等の実施、帰宅困難者一時滞在施設の指定に伴い、自主的に非常用物資の備蓄したほか、防災用無線の操作訓練や施設設備訓練等を行った。個人情報保護その他法令順守し、また、年次休暇の取得促進や管理的立場への女性の登用に取り組んでいる。さらに、環境負荷の軽減として一部のトイレに自動水栓・センサースイッチを導入した。								
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	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						
	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	4	5.6
	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) 設備管理運営業務においては、施設・設備・防犯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。また、必要に応じて施設・設備の修繕も適宜実施している。警備業務においては、会館入口付近の3箇所(防犯カメラを設置したほか、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・好感の向上に努めた。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. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他 加点	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	3	3
	(評価の理由)	防災対策として、自主的に毛布・食糧や非常用トイレの備蓄を行っている。再委託契約においては、入札を行うにあたり可能な限り市内中小企業者を含めた見積等を行い、点検等の再委託先は8社中3社が市内中小企業となっており、また、障害者就労施設からの調達も行っている。しかし、消耗品等の調達にあっては、多くの部分が市外企業等となっている。			

5. 総合評価

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

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、指定管理3期1年目(通算11年目)の目標として、①目標利用率の達成②利用サービスの向上③提案事業の取組④光熱水使用量の削減⑤職員の資質向上並びに職場環境改善を掲げ、過去の指定管理2期(通算10年)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きた。

今年度において、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はじめ当初計画以上である50の講座等を実施したほか、季刊の会館広報誌に技能職に関する記事を掲載するなど、技能に関するPR等、技能振興に資する企画を積極的に推進し、技術・技能に対する関心の向上に努めた。

また、広報活動においては、広報誌の発行、ホームページやSNSを活用した積極的な情報発信、近隣教育機関や団体・企業等へのチラシ配布等を行い、官公庁・関係企業等と連携し、市内技能職の拠点である「てくのみつり」の更なる周知のためPRを行った。

そして、電力自由化を活用し電力供給元を入札により決定することで、使用料金を前年度比約18%削減し、一部トイレへの自動水栓・センサースイッチを設置するなどのほか、組織管理の面においては、防災対策として、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、無線機操作訓練、区防災訓練に参加した。

さらに、利用者懇談会の開催、アンケートの実施、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年に建築された建物であり、施設設備の老朽化が進んでいるが、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等の高い備品の交換を実施し、また、館内のほぼ全域における無線インターネット(Wi-Fi)環境の整備や職員研修を17回行い、接遇の強化に努め、利用者満足度90%(前年度比12ポイント増)と高い評価を受けている。

結果として、利用率は昨年度から続伸し、平成18年度の指定管理開始以来最高となる全室平均58.7%となっているものの、目標値には2.3ポイント及ばなかった。しかし、収入実績は、収入予算額に対しては▲0.3%であるものの、昨年度実績比では0.4%増となっており、施設及び備品の利用料収入については昨年度比3.9%増と現状の改善に努めた。

以上のことから、平成28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切と考える。

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、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。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・管理に当たること。また、青少年を対象とした技能伝承・後継者育成の取組をはじめ、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を推進し、交通便利性を活かした夜間講座の実施を図ること。ただし、講座の開講に当たっては、その内容を本会館の設置目的と合わせて熟考し、参加人数等に注意すること。インターネット等を活用した広報・啓発の充実だけでなく、その後の確認・更新など、適切な管理を怠らないこと。そして、本会館の設置目的に鑑み、技能職団体との連携など、より一層の工夫と充実について検討・実施を図り、技術・技能のPRに努め、提案事項の計画的な実施に努めること。さらには、防災対策や環境への配慮の取組を促進し、持続的な社会の構築に貢献すること。