

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	川崎市産業振興会館	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・事業者名 公益財団法人川崎市産業振興財団 ・代表者名 曽禰純一郎 ・住所 川崎市幸区堀川町66番地20	評価者	工業振興課長
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日	所管課	経済労働局産業振興部工業振興課

2. 事業実績

利用実績	平成23年度の川崎市産業振興会館全体の利用率は、目標61.2%に対し、実績58.3%となり、東日本大震災や計画停電等の影響により、利用者からのキャンセルがあったことに加え、1月に震災対応の大規模工事が企画展示場で予定されていた(実施は24年度に見送り)ことの影響もあり、目標を達成できなかった。しかし、4月、5月が40%台の低い利用率であったことを勘案すると、全体的には健闘したと思われる。 個別の利用状況については、多目的ホールが74.3%、企画展示場が61.0%、研修室が68.9%、会議室が50.6%であった。
収支実績	(収入) 指定管理料 168,930千円(当初 167,014千円、震災に係る変更協定分 1,916千円)、利用料金収入 37,555千円、事業収入 10,916千円、利息を含めたその他収入 3,297千円の合計 220,698千円である。 (支出) 人件費 32,729千円、事業費 32,624千円、施設管理費 145,611千円の合計 210,964千円である。
サービス向上の取組	施設等管理業務におけるソフト面での充実のため、利用者アンケートの実施と合わせ、会館利用者の利便性向上を図ることを目的として、会館サービス向上委員会を開催した。また、外部専門家の意見を参考に受付業務の体制を見直すなど改善を行った。平成23年度はサービス向上のための取り組みとして21件、美化・環境配慮の取り組みとして28件の改善を行った。環境配慮については、窓ガラス遮光フィルムの設置や施設の廊下照明のLED化を推進した。

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	5	10	
		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)						
<p>・利用者満足度の調査については、①「新分野・新技術支援研究会」運営業務の公開合同セミナー、②パソコン研修、③品質・環境管理支援研修等講座、④ロボット技術振興業務「第18回かわさきロボット競技大会」、⑤施設の管理に関する業務についてそれぞれアンケート調査を実施した。①については、参加者の88%が満足、②については、講座内容について「ちょうどよい」が84.2%、講師の説明が「わかりやすい」が93.8%と好評であった。③については研修等の内容については、理解度が「ほぼ理解できた」「よく理解できた」をあわせ94.1%、内容については「期待以上満足」と「ほぼ満足できた」をあわせると98.5%に達した。また、④については次回も参加するが80.0%、⑤については4回実施し、施設の満足度は「良い」以上は平均で85.1%となっており、いずれも非常に高い利用者満足度が得られた。</p> <p>・アンケート調査結果については、各事業の改善に繋げており、さらにサービス向上委員会を年4回(安全部会、環境部会を含む。)実施し、サービスの向上に努めた。</p> <p>・施設管理に関する具体的な取り組みとしては、①外部からのアクセス機能の向上(ブログの充実、館内表示の見直し等)、②受付業務の見直し(外部専門家による事前調査、接遇研修、備品勉強会)、③館内見学の実施(年85件)等により利用者満足度向上のための取り組みを行った。</p> <p>・以上のように、各事業について、アンケート調査やヒアリングを実施し、事業実施による成果の測定を行っており、当初の事業計画を上回る業務運営がなされた。</p>						

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	5	7		
		支出に見合う効果は得られているか					
		効率的な執行等、経費縮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)						
	<ul style="list-style-type: none"> ・支出については、震災影響による収入減を的確に予測し、適切に執行し、経費等の管理を行った。 ・条例第3条に規定される①企業間の情報交流の促進並びに産業情報の収集及び提供に関する事項、②情報の高度化に対応する企業の技術振興及び人材育成に関する事項、③市内企業の製品の展示及び販路開拓の相談に関する事項、④施設及び設備を利用供すること、⑤産業経済の調査研究に関する事項等を事業計画に沿って執行し、地域における企業支援・産業振興の推進に大きく寄与した。 ・効率的な会館運営のために、引き続き、①業務の改善、②備品・設備の補修、③内部自主修繕の推進と、その履歴のデータベース化等の取り組みを行った。また、事業費については、経費削減に努め、パソコンリース料を入札により2,890千円削減したほか、事業手法の見直しをすることなどにより大幅に節減をしており、事業費全体では13,006千円の減となった。施設管理費については、節電の取組が求められる中、利用者サービスの悪化を極力招かないよう配慮しながら取組を進め、市管理施設の節電目標をクリアするとともに、1,463千円の電気料の削減を図った。他に消耗品費を圧縮するなどして、施設管理費全体では6,375千円の減となった。 ・収入確保については、会館のCMを作成しHP上で提供するなど広報に徹底的に努めることにより、常に収入増に努めた。 ・金銭管理については、職員に対して他の施設の事故事例についてを周知し注意喚起するなど、事故防止に積極的に努めるとともに、厳格なチェックを行っており、適正に管理している。また、事業収支についても、適正な事業報告がなされており、会計処理上の問題等はなかった。なお、つり銭資金については、業務開始前、業務引継ぎ時、業務終了時の1日3回確認作業を行っており、研修や確認作業の成果により事故は発生していない。 						
	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	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	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)						
	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者に対するヒアリングや業務報告書を点検することにより、事業計画を上回る業務運営がなされたことを確認した。具体的には、ビジネスPC研修等の開催について、平成23年度は目標130回開催のところ183回開催した。また、新分野・新技術支援研究会を着実に実施し、参加者からも高い評価を受けており、当初の事業目標を達成している。さらに、新規事業として、震災をテーマにした特別研究会の開催、ロボット競技大会の中国瀋陽市へのデモンストレーションの実施、会館CMの作成公開等に取り組んだ。また、市の環境ショーウィンドウ・モデル事業に協力する形で、省エネLEDパルーン投光機を1階フロア天井に吊り下げ展示する取組を実施した。 ・サービス向上委員会等において、サービス利用促進のための取り組みを検討し積極的に実施している。また、常に業務改善や施設の自主修繕・外部修繕を行い施設の利用促進を図るとともに、省エネ診断を受け、長期的な対策も検討している。 ・会館の1階や6階にさまざまな産業情報やイベント情報の提供を適時行った。また、インターネット等を通じ会館の取り組み等を適時情報発信し、利用者にとって魅力ある会館づくりを推進した。 ・サービス向上委員会において、実施計画と実際のサービス提供の「ずれ」を検証し、受付担当職員による週1回の改善会議を設け、日々の業務見直しを行った。その他、外部専門家による導線・表示・受付業務についての評価を得て、改善を行った。 ・業務改善が必要な場合の検討については、サービス向上委員会や所管課との定例ミーティング等において、適宜業務改善に向けて検討しており、可能なものから随時改善した。 ・日々の業務改善の取り組みによって、利用者との信頼関係が構築され、さらなる利用者をも生み出す、良好なサイクルが構築されている。 ・各事業等についてアンケート調査やヒアリングを実施しており、結果を可能な限り業務等の改善に反映した。また、サービス向上委員会等において検討された改善点をサービス提供や管理等に反映させた。 ・アンケート調査を実施し十分な意見等を収集した。具体的には、①「新分野・新技術支援研究会」運営業務の公開合同セミナー、②パソコン研修、③品質・環境管理支援研修等、④ロボット技術振興業務「第18回かわさきロボット競技大会」、⑤施設の管理に関する業務(4回実施)を対象に調査等を実施した。 ・アンケート結果について、サービス向上委員会等において検討し、適切に対応し改善に努めた。 						

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	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	5	3			
		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)								
<ul style="list-style-type: none"> ・適切な職員配置により効率的かつ効果的な管理運営が行なわれた。 ・毎月1回の定例ミーティングや事務連絡、相談等により所管課との連絡・連携が十分図られた。 ・各再委託の管理については、適切な監視・確認を行っていることをヒアリングや業務報告書により確認した。 ・職場内研修だけでなく、外部研修等を活用してスタッフのスキルの向上を図った。 ・適切な安全管理ができるよう適切な管理体制を構築しており、また、緊急時のマニュアル等を整備している。さらにサービス向上委員会の安全部会において安全・安心への取り組みを行った。また、防犯意識の向上を図り、地元警察との連絡体制をより強化するため、幸事業所防犯協会に継続して入会して連携を図っている。なお、東日本大震災後の対応策として、従来の非常誘導灯では長時間に及ぶ計画停電には対応ができないため、可搬式発電機による非常階段照明を設置した。また、震災対策会議を定期的に開催し、防災備品を整備するなどあらゆる対策をとっており、来館者の安全確保に努めており、その意識は非常に高い。 ・緊急時に即時対応できるよう、関係機関及び所管課との連絡体制を構築している。 ・個人情報等に関する規定等を整備するとともに、法令遵守について周知徹底している。 ・職員の労働条件等については、市の基準に準じており適正と認められる。 ・サービス向上委員会の環境部会等で環境への取り組み等を推進するとともに、環境規格エコアクション21取得に向け、川崎市エコアクション21自治体イニシアティブプログラムに参加した。同時に、省エネ診断を財団法人エネルギーセンター専門員により受け、今後の省エネにつながる設備投資について貴重なアドバイスを受けることができている。 								
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	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。						
	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						
	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	4	5.6			
	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						
(評価の理由)								
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進む中、当課や施設管理委託先とも連携し、適切に設備・施設を整備・管理した。 ・業務日誌・点検記録・修繕履歴等は適切に整備・保管されている。 ・清掃については、施設が快適に利用できるよう再委託により適切に実施され、警備については、来館者の安全確保等のために再委託により適切に実施されており、連絡体制についても整備している。また、植樹管理についても、再委託により適切に実施した。なお、再委託については、文書報告を基本とし、内容に応じて定例会や立会いを行い適正な管理を行った。 ・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については、常に点検しており、適切に管理・整備された。 								

4. 総合評価

評価点合計	84.6	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

- ・川崎市産業振興会館は、企業間における情報交流、企業の技術開発、販路開拓事業の推進等を図り、本市産業の発展と地域経済の活性化に寄与することを目的として設置され、当該目的を達成するために行っている各種事業については、仕様書等に沿って適正に業務運営が行われ、高く評価できる。また、会館の利用率は震災の影響により、4月・5月の大幅な低下の影響により、当初目標を下回ってしまったが、会館利用を呼び掛けるPRの取組は多岐にわたり非常に評価できる。また、利用率も年度途中から盛り返しており、健闘したといえる。
- ・利用者から寄せられる意見や要望については適切に対応しており、また、サービス向上委員会等を通じて、サービス向上に向けた取組を積極的に行なっていることなど、評価できる。
- ・全体としては、良好な施設の管理運営が行われており、高く評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・引き続き、会館利用者からの意見や要望に対して積極的に傾聴し、適切に対応すること。
- ・会館利用率を大震災前の状況にまで戻していくとともに、事業収入増にさらに取り組むこと。
- ・引き続き、市内企業の育成を図れるような各種事業を行うこと。
- ・安全・安心な施設の維持・管理を引き続き行うこと。特に、23年度に引き続き、節電の取組を行いながら、来館者の快適さを損なわないよう、老朽化している設備の維持管理に万全を期すること。