

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24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 曾禰純一郎 ・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24年度の川崎市産業振興会館全体の利用率は、目標54.6%に対し、実績60.6%となり、大震災や計画停電等の影響を受けていた前年度の実績58.3%から回復してきた。また、前年度に実施予定であった企画展示場のつり天井工事が24年度にずれ込み1週間程度利用でなかったことが、若干ではあるがマイナスに影響したところはあると思われる。利用率の内訳については、多目的ホールが77.9%、企画展示場が67.8%、研修室が66.2%、会議室が50.6%であった。
収支実績	(収入) 指定管理料 167,029千円、利用料金収入 39,320千円、新分野・新技術支援研究会会費収入等の事業収入 13,690千円、利息を含めたその他収入 3,131千円の合計 223,170千円である。(支出) 人件費 35,167千円、事業費 38,782千円、施設管理費 158,109千円の合計 232,057千円である。
サービス向上の取組	会館利用者の利便性向上を図ることを目的として、利用者アンケートの実施と合わせ、会館サービス向上委員会を開催した。平成24年度はサービス向上のための取り組みとして、案内表示の改善等19件、美化・環境配慮の取り組みとして、絨毯や壁紙の補修、遮光・断熱パネルの設置など25件の改善を行った。また、受付担当職員による週1回の改善会議の実施や接遇研修の実施など、常時窓口業務の改善に取り組んでいる。環境配慮については、館内各階に省エネ型蛍光灯を443灯導入した。

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)				

・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19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93.8%が満足、②については、講師の説明が「わかりやすい」が86.3%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90%、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100%に達した。また、④については次回も参加するが81%、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86.4%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。

・アンケート調査結果については、具体的な意見を次以降の研究テーマなど事業内容に反映させており各事業の改善に繋げている。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、受付対応の改善などサービスの向上に努めた。

・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、ホームページの改修＝動画による館内施設の紹介など)、②館内表示の見直し(ふれあいネットカード交換の案内など)③受付業務の見直し(接客ハンドブックの作成、接遇研修、備品勉強会、福祉サービスの取組として遠隔手話通訳サービスの導入)、④館内見学の実施(年107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。

・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、当初の事業目的を達成できている。

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	4	5.6	
		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)					
	<p>・支出については、前年度繰越金を有効に執行し、省エネ型蛍光灯443台を導入するなどして、会館の機能向上に貢献した。</p> <p>・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こと、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こと、③市内企業の製品の展示及び販路開拓の相談に関すること、④施設及び設備を利用に供すること、⑤産業経済の調査研究に関すること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。</p> <p>・効率的な会館運営のために、引き続き、①受付マニュアルの見直しなどの業務の改善、②備品・設備の補修、③指定管理者が外注せず自身で行う修繕の推進を行った。また、事業費については、事業手法を改めるなどして経費削減に努め、報償費を441千円削減、賃借料を485千円削減しており、事業費全体では定期昇給等による人件費の増額分と相殺しても51千円の減となった。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に配慮しながら取組を進め、水道料の削減分も含めて415千円の削減を図るなどして施設管理費全体での増額の圧縮を図った。そのうえで、前年度までの繰越金を有効に活用し、ホームページのリニューアルや環境対策としての節電型蛍光灯の全館導入を図るなどの投資も行っており、利用者サービスの向上と社会的役割を發揮している。</p> <p>・収入確保については、ブログ・メールやDM・情報紙を活用するほか、会館のCMの他、動画を活用した施設紹介などホームページの改善を図ること等により、積極的に広報に取り組んでおり、常に施設使用料の収入増に努めた。また、事業収入を総体で伸ばすことにより、計画以上の収入を確保した。</p> <p>・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。</p>					

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	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			
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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24年度は目標168回開催のところ227回開催した。また、新分野・新技術支援研究会を「市場創造戦略研究会」や「知財技術産業化研究会」など5つの研究会により着実に実施し、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、特別研究会としてBCPセミナーを開催、会館利用方法を動画で発信するなど積極的に取り組んだ。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、窓用遮光・断熱パネルを8階パソコン研修室に展示する取組を実施した。</li> <li>・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を椅子やブラインドの修理、アンブ電源の配線修理など37件、外部修繕を10件行い施設の利用促進を図った。</li> <li>・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、ホームページのリニューアルを図り、インターネットにより、会館の取り組みや利用施設や設備の案内を動画で配信するなど適時情報発信し、利用者にとって魅力ある会館づくりを推進した。</li> <li>・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、外部専門家による災害時の避難誘導方法や受付業務における苦情対策などについて評価を得て、改善を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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19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。</li> <li>・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苦情の内容など検討し、他の公の施設の対応状況と比較するなど対応策を提案してもらうなどして、受付業務の見直しや研修のあり方など改善に努めた。</li> </ul>				

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	4	2.4
	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	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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、会館が川崎駅周辺の帰宅困難者用一時滞在施設に指定されたことに伴い、従来からの震災対策会議を引き続き定期的に開催するとともに、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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取得に向けた取組を推進し、平成24年度の取得につなげた。同時に、省エネ型蛍光灯への切り替えを443台実施し、環境負荷の軽減及び節電につなげた。</li> </ul>					

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	7	4	5.6
	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	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。特に更新時期を迎える大型の修繕については、現況の報告や対応策の提案が現場から適時なされており、市もそれに応じて予算要求をしていくなどの対処ができています。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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ており、苦情等はない。</li> <li>・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適切に整備されている。また、警備職員に対しても受付職員と同様にクレーム研修を実施するなど、よりよい警備を目指して取り組んでいる。</li> <li>・植樹管理については、再委託により適切に実施されている。日々の状況についても適切に管理されており、月例のミーティングでも、植栽の状況について市に報告がなされている。</li> <li>・なお、上記の再委託については、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。</li> </ul>		

#### 4. 総合評価

評価点合計	82.6	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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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たものであるが、指定管理者においては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があった前年度から、震災前のレベルまで大きく回復しており、当初目標を上回り評価できる。会館利用を呼び掛けるPRの取組は多岐にわたり、ホームページ上で動画を使って施設内を案内するなど創意工夫がされており、非常に評価できる。また、災害時に高層階から障害者の救出方法を独自に研究するなど、公の施設の管理者として意識が高く、その自主性は高く評価できる。</li> <li>・利用者から寄せられる意見や要望については適切に対処しており、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。</li> <li>・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。</li> </ul>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・会館利用率について、目標設定をより高く設定して、利用率もさらにアップさせるよう取り組み、事業収入増に取り組むこと。</li> <li>・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。</li> <li>・安全・安心な施設の維持・管理を引き続き行うこと。特に、省エネ対策はとりながらも、来館者の快適さを損なわないよう心掛け、老朽化している設備の維持管理のため、市の所管課と情報共有を行い、施設利用者の安全安心に万全を期すること。</li> </ul>
---