

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	川崎市地方卸売市場 南部市場	評価対象年度	平成26年度
事業者名	・事業者名 川崎市場管理株式会社 ・代表者名 柴崎 太喜一 ・住所 川崎市幸区南幸町3-126-1	評価者	中央卸売市場北部市場 管理課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	経済労働局中央卸売市場北部市場管理課

2. 事業実績

利用実績	・利用料金収入 目標額104,249千円に対し、実績105,593千円 川崎市地方卸売市場南部市場は市場において業を営む者を対象としており、一般の市民向けの施設とは異なる特性がある。そのような観点から、利用料金収入実績を利用実績として評価尺度とする。
収支実績	・収入実績 130,138千円 (利用料金 105,593千円 電気料金納付金 24,394千円 自主事業売上 151千円) ・支出実績 107,132千円 (人件費 18,534千円 委託料 39,178千円 光熱水費 27,162千円 その他経費 14,860千円 活性化・自主事業 7,398千円)
サービス向上の取組	場内事業者に対しては、新たに設置した「市場活性化委員会」の場を通じて、市場活性化の方向性や具体策についての意見交換を実施した。一般市民向けには、ホームページを活用した積極的な情報発信を実施するとともに、Twitter・Facebookのアカウントの開設、新聞・情報誌への露出など、市場のPRを積極的に行った。また、見学や外部からの取材対応を積極的に受け入れた。

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	8	4	6.4
		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	4	3	2.4
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) 場内事業者で構成される「市場活性化委員会」を新たに設置し、市場活性化の方向性や具体策について場内事業者の意見交換を実施した。また、日々の巡回を通じて市場内各社からのヒアリングを随時実施し、要望の吸い上げにつながっており、利用者のうち場内事業者の利用者満足度は向上している。 また、利用者のうち一般市民については、事業計画に基づき開催した「市民セミナー」の集客数が目標を大きく下回る結果になってしまったが、利用者アンケートを実施するなど原因について綿密に分析を行い、価格を下げて集客数を増やすもしくは価格を上げて内容充実を目指すとする方策を検討しており、次回に活かす体制が整えられている。更に、仕様書にはなかったTwitter・Facebookのアカウントを公開し、メッセージを投稿できる仕組みに設定済で新着情報に対する満足度の高いコメントも多数寄せられているなど、具体的な取組が実施されている。					
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	10	3	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	10	4	8
		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	5	3	3	
	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) ・小規模修繕工事について、「早期発見」「自力解決の優先」の取り組みによる経費削減が図られたほか、自動販売機設置、廃ペットボトル等の回収売却事業を実施、収益確保に努めている。 ・利用料金の滞納が皆無となっており、適切な債権管理を実施している。					

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	8	4	6.4
		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	5	3	3
		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	8	3	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"> ・防犯カメラを8台増設することにより、保安警備の質を高めたほか、清掃業務も業務仕様書通り実施した。 ・全職員が週平均1.1回場内を巡回し、場内事業者とのコミュニケーションを通じて利用者ニーズの把握に努めると共に修繕必要箇所の早期発見につなげられている。 ・苦情については、ゴミの散乱やネズミの発生に関する事など5件寄せられたが、そのいずれに対しても適切に対応した。 				
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	10	4	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	8	4	6.4
	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)			
		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	8	3	4.8
	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			
	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			
(評価の理由) 人員配置は計画に基づいた適正なものであり、所管課との連絡についても毎月のモニタリングのほか、各業務担当者が必要に応じて密接な連携が図られたものと認められる。職員研修としては計画通りOJTを中心に行うとともに、他市場見学を積極的に実施、施設に関する知識及び指定管理に関する知識など基礎的事項について浸透させた。また、消防訓練を実施した際に抽出された課題については、消防署等の指導によりマニュアルを改訂したうえで訓練を再実施するなど、安全管理体制に積極的に取り組んだ。					
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			
	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) 施設・設備の保守点検については、全て業務仕様書の通り実施した。日常、定期清掃についても業務仕様書通り実施し、日々の巡回を通じて作業状況を直接確認、これらに係る業務日誌を保管している。また、防犯カメラを8台増設し、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っている。備品管理については、台帳により適正に管理されている。さらに、廃発泡スチロール片の飛散や不法投棄など、市場特有の問題について、指定管理者制度導入以前に比べ大幅な改善が見られる。				

4. 総合評価

評価点合計	70.4	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

川崎市地方卸売市場南部市場は昭和19年の開設以来、生鮮食料品等を安定的に消費者へ提供するという重要な役割を果たしてきた施設である。市場運営の更なる効率化を図るとともに、賑わいのある地域に密着した市場を目指すために指定管理制度を導入したもので、指定管理者はこの趣旨に則り、施設の管理運営、自主事業を推進している。

平成26年度は制度導入初年度であったが、事業計画に基づいた管理運営、事業実施、人員配置、職員研修など適正に市場運営を行ったものと認められる。特に利用料金の滞納が皆無となっており、適切な債権管理を実施している。場内事業者に対しては「市場活性化委員会」を新設し、市場活性化の方向性や具体策について場内事業者の意見交換を実施した。一般市民に対しては、「さんま祭り」「食鮮まつり」といった大きなイベント開催時には積極的にPRを展開し集客の向上に努めた。更には、ホームページを活用した積極的な情報発信を実施するとともに、市直営では実施困難と思われるTwitter・Facebookのアカウントの開設、広く意見を吸い上げる工夫を講じるなど、利用者のうち場内事業者に対しても一般市民に対しても満足度向上の取組が実施された。加えて見学や外部からの取材対応を積極的に受け入れ、賑わいのある地域に密着した市場への取り組みを行った。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・青果卸の2月末の業務廃止及び3月末の施設返還を受けて、今後大幅減収が避けられない(平成27年3月分利用料金930万⇒同4月分利用料金843万)ことから、市と連携して対策を講じていくこと。
- ・「活性化委員会」を通じて、市場活性化の方向性について場内事業者の合意形成及び活気醸成の取り組みを引き続き実施すること。
- ・「さんま祭り」「食鮮まつり」等の大きなイベントを実施するとともに、ホームページ、Twitter、Facebookなどのツールを活用して南部市場のPRを引き続き積極的に展開すること。
- ・昨年度集客見込みを大きく下回ってしまった「市民セミナー」については、原因分析を生かして改善を図ること。
- ・他市場見学をはじめとした研修の成果のフィードバックについても確実に行うこと。
- ・電気供給事業者再選定により、電気料の縮減が図られたところであるが、その他についても様々な創意工夫による経費削減に取り組むこと。
- ・大幅な改善が見られた場内の美観について、場内事業者との連携を図り、美観の維持、更なる向上に向けた取組を行うこと。
- ・買出人を増やすために、積極的にセールスに赴くなど効果的な対策を検討していくこと。