

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27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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入 目標額 93,925千円に対し、実績 94,572千円 <p>※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。</p>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績 116,625千円 (利用料金 94,572千円 電気料金納付金 19,203千円 自主事業売上 2,850千円) ・支出実績 115,573千円 (人件費 19,187千円 委託料 36,531千円 光熱水費 22,441千円 顧問料 777千円 その他経費 29,664千円 活性化・自主事業 6,973千円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・市場全体で行う「活性化委員会」の開催、個別具体的なテーマを議論する分科会を適宜実施し、関係事業者との意見交換を行った。 ・全職員が週1回程度場内巡回に回り、場内事業者や買出人から要望の直接ヒアリングを行った。 ・ホームページやTwitter・Facebook等のSNS、「さいわい市場通信」等の発行により、買出人、一般市民向けに情報発信を行った他、双方向コミュニケーションが可能なSNSを通じて要望の吸い上げ等を行った。 ・SNS等でメディアからの取材を随時受け入れている旨の情報発信を行うなど、取材の積極的な受入をおこなった。

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」や個別具体的なテーマを議論する分科会の適宜実施の他、全職員の週1回程度の場内巡回による要望の直接ヒアリング、Twitter・Facebook等の双方向コミュニケーションが可能なSNSを活用した要望の吸い上げを行うなど、利用者満足度向上に向けた取組を行った。 ・事業計画記載事業については適正に実施したと認められるが、「市民セミナー」の集客数が目標を下回る結果となったことから、事業内容の見直しを行うなどの対応策を講じる必要がある。その一方で、客先訪問で出た要望を受け、取引場外飲食店を紹介した「さいわい市場通信」の新規発行や、取引飲食店との共同事業の検討など、場外での事業拡大を図った。 ・なお、Twitter・Facebookフォロワー数は前年度比約4倍に増加しており、また、好意的なコメントが寄せられると共に、SNSの特徴である「拡散」が見られるなど、一定の効果が上がっていると認められる。					
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	4	8
		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) ・「効率的・効果的な支出」においては、職員が自力で修繕を行うなど修繕費の縮小を図った他、電気設備の不要箇所の撤去や蛍光灯照明の無電極ランプへの更新などを行い、経費の削減を行った。 ・「収入の確保」としては、前年度に引き続き利用料金の滞納件数が0件となった他、新たな取引先の発掘をし2件の新規顧客を誘致したことや、平成27年2月の青果部卸売業者の業務廃止に伴う卸売場、冷蔵施設等の空白を埋めるための方策として、施設の暫定利用措置を行うなど、収入の確保に努めた。 ・「適切な金銭管理・会計手続」として、前年度に引き続き顧問税理士法人の書類確認により適切に管理した他、新たに事務所入口にシャッターを設置し、防犯上のリスク軽減を図った。					

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	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	4	6.4	
	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) ・「適切なサービスの提供」として、事業計画に基づいた自主事業の実施や、ホームページ、SNS、チラシ等により利用者への情報提供を適正に行った。 ・「業務改善によるサービス向上」、「利用者の意見・要望への対応」として、上記記載の「市場活性化委員会」や職員による場内巡回、SNSによる双方向コミュニケーションツールにより、意見・要望の収集を行い、要望として挙げた「いちばいち」広報取りまとめや、取引飲食店PRのための「さいわい市場通信」の制作などの対応を行った。					
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	3	6
	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	8	3	4.8
	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)	8	3	4.8
		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	8	4	6.4
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、所管課との毎月のモニタリングや適宜打ち合わせによる情報共有、再委託先との連絡調整・業務履行確認等については、計画に基づき適正に行ったと認められる。 ・計画に基づいた研修等を行い、担当者のスキルアップを図った。また、安全・安心への取組として、日常の安全管理として警備巡回の他、14台の監視カメラを活用した盗難・火災・不法投棄の排除徹底のほか、「いちばいち」や年末の混雑時の警備体制の見直しによる交通事故防止を図った。災害(大地震、台風、大雪等)発生時の対応についても、卸売市場の設置意義や地域防災計画上の位置づけを適正に把握した上で、対策の検討を行った。 ・コンプライアンスとして、フロンガス規制法等の改正に適切に対応した他、職員の労働条件・労働環境を適切に整備したと認められる。 ・環境負荷の軽減として、青果卸売場の照明設備更新を行い電力の消費量を大幅に削減するなど、効果が認められる。					
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	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			
	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、保安警備の取組みとして、全14台の防犯カメラを活用し、盗難防止、火災防止、不法投棄防止などを24時間体制で行った他、「いちばいち」や年末の来場者数が多い時期の警備強化など、市場特有の課題についても取り組みを行った。備品管理についても、台帳により適正に管理していると認められる。					

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27年度は指定管理者制度導入2年目にあたる。平成27年2月に青果部卸売事業者が撤退したことにより、利用料金収入(面積割利用料金)の大幅な減少があったが、「活性化、自主事業への投資を大幅に圧縮し、本業である指定管理業務の安定を維持することに注力する」ことを事業計画の基本方針とし、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と認められる。特に、空き施設の解消を図るための方策として、施設の暫定利用措置を採り利用料金の確保を行ったことは評価できる。その他にも、「市場活性化委員会」や場内巡回、客先訪問、SNSを通じた利用者意見聴取や、「食鮮まつり」「市民セミナー」などのイベント開催などを前年度に引き続き行い、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行われた。一方では、「市民セミナー」の集客数が目標を下回るなど、事業内容の一部見直しを行う必要性もあったが、取引場外飲食店を紹介した「さいわい市場通信」の新規発行や、取引飲食店との共同事業の検討など、次年度以降につなげる年度となった。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・平成28年3月に青果部の新規卸業者が業務開始をしたことから、施設利用許可等について、新卸業者からの意見聴取や場内調整等を適正に行っていくこと。
- ・ロゴマークの更なる活用等、ブランディング、差別化を推進していき、取扱量のアップを目指すこと。また、ブランディングを進めていくとともに、商品知識の向上に向けた研修等を行うなど、取扱品の適正化、食の安全の確保に努めること。
- ・集客が不足した「市民セミナー」の事業見直しを行うとともに、取引飲食店等と連携をした新規事業を行っていくこと。
- ・新規買出人を増やすため、積極的なセールスに赴くなど効果的な対策を検討していくこと。
- ・「市場活性化委員会」については、取引形態や得意とする顧客等の違いがあり「一丸となった」活性化が難しい側面もあるが、分科会だけでは意思決定が内向化しやすいため、「活性化委員会」に代わる効果的な全体会の手法の検討・実施を早急に行うこと。
- ・その他、場内巡回、客先訪問、SNSを通じた利用者意見聴取、メディアを積極的に活用した広報、「食鮮まつり」等の大きなイベントの実施など、前年度に引き続き実施すること。
- ・平成27年度は青果部卸売事業者が不在という異例の事態であった。今後はこの間の管理運営のノウハウを活かした事業展開を行っていくこと。