

## 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29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"> <li>・利用料金収入 目標額99,799千円に対し、実績97,961千円</li> </ul> <p>※川崎市地方卸売市場南部市場は、一般の市民向けの施設とは異なり、市場において業を営む者を対象としていることから、利用率等ではなく利用料金収入を利用実績とする。</p>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績 134,132千円 (利用料金 97,961千円 電気料金納付金 33,729千円 自主事業売上 2,442千円)</li> <li>・支出実績 131,535千円 (人件費 20,932千円 委託料 38,458千円 光熱水費 37,590千円 顧問料 784千円 その他経費 28,870千円 活性化・自主事業 4,901千円)</li> </ul>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、市場内事業者だけでなく、一般利用者や実需者など、市場内外から積極的に意見を聴取し、施設利用の利便性向上や市場の活性化に向けて取組を行っている。</li> <li>・市場活性化の取組については、いちばいちや料理教室の開催などのこれまでの取組に加え、新たに買出人に向け卓上のぼりを配布する取組を始め、今後、SNSを絡めた市場PRと買出人店舗への集客を兼ねた取組に発展させるべく土台を作りを行った。</li> <li>・平成30年1月の大雪時には、市場業務に支障がないよう迅速・適切に対応を行うとともに、除雪順序や排雪場所、屋上駐車場の取り扱い等、得られた知見をマニュアル化し、次年度以降の降雪時の円滑な対応を視野に取組を行った。</li> </ul>

### 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	3	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	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)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、連絡ノートを活用した要望・意見等の聴取や、収穫祭や賀詞交歓会等場内事業者が一同に会する場での意見交換など、を行った。それらの意見は、場内事業者が安心して円滑に市場業務を行えるよう、通常の施設維持・管理業務等に適正に反映させている。</li> <li>・また、買出人や市民に対しても、引き続き、各種イベント時でのアンケート調査や、Twitter・Facebook等の双方向コミュニケーションのSNSを活用し、意見聴取を行った。買出人に向けた卓上のぼりの配布は、そのような意見聴取から新たに開始した取組であり、今後、SNSを絡めた市場PRと買出人店舗への集客を兼ねた取組に発展させるとともに、買出人とのさらなる関係構築等が期待できる。</li> </ul>					
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)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「効率的・効果的な支出」としては、引き続き、高所作業車等による修繕工事も含め、社内に対応できる修繕工事は積極的に社内に対応するなど、これまでの知見を活かし、品質を維持しながら、事業計画に基づき管理運営経費の削減を行った。また、事業計画に基づく適正な支出が行われている。</li> <li>・「収入の確保」としては、引き続き、滞納件数は0件であり、青果卸売場の暫定利用への対応や空き施設の解消に向けた営業等により、予算額は若干未達であったが、利用料金収入を確保した。年度末には横浜銀行が撤退したが、利用料金等の現金での納付にも対応するなど、場内事業者の利便性維持に取り組んだ。</li> <li>・「適切な金銭管理・会計手続」として、引き続き、施錠ルールを社内内で徹底するなど、事業計画のとおり適切に対応した。また、適正に会計処理が為されている。</li> </ul>					

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	3	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	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"> <li>・「適切なサービスの提供」として、市場業務を円滑に行うべく施設の維持・管理については、場内事業者からの意見・要望を適切に聴取しながら、事業計画に基づき適切に対応を行っている。</li> <li>・「業務改善によるサービスの向上」として、実施計画とのずれは毎月のモニタリング等により所管課と共有しており、概ね適切な対応ができています。</li> <li>・「利用者の意見・要望への対応」として、日々の巡回時において連絡ノートを活用し、場内事業者からの意見・要望を適切に聴取し、対応を行っている。また、イベントや日々の業務の中で、実需者・市民など市場外からの意見も幅広く聴取を行い、卓上のほりを使った市場活性化に向けた取組等につなげるなど、それらの意見を積極的に事業実施に取り入れている。</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	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			
	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)				
<p>指定管理者制度導入4年目にあたり、市場内外の状況や課題等への理解が深まり、一段と迅速・適正に対応が行える組織管理体制が構築できている。総じて、事業計画に基づき、各取組が適正に実施されていると認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「連絡・連携体制」については、毎月のモニタリングや適宜打ち合わせによる所管課との情報共有が実施できている。特に、毎月のモニタリングでは、今年度より業務課職員も加え、業務面での課題・情報共有も迅速にすることができた。</li> <li>・「担当者のスキルアップ」については、計画に基づき、新規職員等へOJTを中心とした教育を実施するとともに、他市場(今年度は明石、大阪、広島、大田市場を視察)への視察研修などを実施した。</li> <li>・「安全・安心への取組」については、引き続き、日々の警備業者との連携、イベント時での警察や消防等との事前協議の徹底など、事業計画に基づき適正に実施した。災害(地震、台風、大雪等)発生時の対応についても、事業計画に基づき適正に実施したと認められる。特に、平成30年1月の大雪の際には迅速・適正に対応し、除雪順序や排雪場所等、得られた知見をマニュアル化し、次年度以降の降雪時の円滑な対応を視野に取組を行った。</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	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)				
<p>上記6項目については、概ね事業計画書に基づき適正に管理実施している。次の項目については、特に評価ができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年1月の大雪時には、市場業務に支障がないよう迅速・適切に対応を行うとともに、除雪順序や排雪場所、屋上駐車場の取り扱い等、得られた知見をマニュアル化し、次年度以降の降雪時の円滑な対応を視野に取組を行った(上記「組織管理体制」で+評価)。</li> <li>・廃棄物リサイクル(PPバンド・ストレッチフィルム)について、中国での規制強化に伴い、排出者である場内事業者からも料金を徴収する必要が生じる中、ゴミ処理委員会にて各部門の関係者と協議を行い、排出者負担による処理が適正に行われるようになった。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	63.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

#### 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29年度は指定管理者制度導入4年目にあたる。管理運営の面においては、これまでの経験を活かし、場内事業者が安心して市場業務を行えるよう、通常の施設の維持・管理業務のほか、引き続き、大規模工事実施時の場内事業者等との調整や、イベント時の警察、消防等との事前調整等にも確実に取り組み、安定的な管理運営を行っている認められる。今年度は、「3. 評価」に記載のあるとおり、平成30年1月の大雪時での迅速・適正な対応とともに、除雪順序や排雪場所等、得られた知見をマニュアル化するなど、さらなる安定的な管理運営に向けて取組を行ったことは、特に評価できる。

市場活性化の面においては、引き続き、イベント時のアンケート調査やSNSを活用した双方向でのコミュニケーション等を図り、実需者や市民等からの意見聴取を行った。それら意見を基に、今年度は新たに、キッチンスタジオの売買参加者等への開放や、買出人店舗への集客と市場PRを目的とした卓上のぼりの配布、インターネット動画配信事業者と連携した3か月計5回の番組放送(Live me クッキングチャンネル)を行うなど、各種活性化事業の充実に努めた。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・これまでの経験を活かし、引き続き、場内事業者等からの意見聴取に努めながら、事業者が安心して市場業務を行えるよう、通常の施設の維持・管理業務のほか、イベントや大規模工事時の事業者等との事前調整等にも確実に取り組み、安定的な管理運営を行うこと。
- ・売場や荷捌・駐車スペース等のピーク時の取扱等について、来年度も青果卸売業者の取扱量の増加が予想されるとともに、花卉事業者の繁忙期の対応も課題であることから、他の事業者や買出人等へ影響が生じることがないように、関係事業者と十分に調整し、解決に向けて取組むこと。
- ・市場活性化にかかる事業については、卓上のぼりの事業を計画のとおりSNSと絡め、買出人店舗への集客や市場PRに向けた事業に発展させるなど、より積極的に、より創意工夫を図り、取組むこと。
- ・卸売市場法の改正について、職員の教育を図り理解を深めること。所管課と連携し、情報収集に努めること。