

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30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～令和2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	<p>・利用料金収入 目標額98,031千円に対し、実績101,950千円</p> <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	<p>・収入実績 153,886千円 (利用料金 101,950千円 電気料金納付金 49,499千円 自主事業売上 2,437千円)</p> <p>・支出実績 152,040千円 (人件費 20,771千円 委託費 38,144千円 光熱水費 53,606千円 修繕費 28,195千円 活性化・自主事業 5,500千円 その他経費 5,824千円)</p>
サービス向上の取組	<p>・市場取扱量の増加に伴い、課題となっているスペース確保に尽力し、場内事業者の利便性向上を図った。コンテナ倉庫を移設・再配置することで、不足する荷捌スペースの拡大を図るとともに、既存施設のシャッター及びスロープを改修し、トラック待機場所を増設した。</p> <p>・市場活性化の取組については、いちばいちや料理教室等のイベント開催、また、SNSを活用した市場の情報発信などを引き続き実施することに加え、今年度は昨年からの実施している市場PRと買出人店舗への集客を目的とした卓上のぼりを配布する取組を、SNSに絡めたキャンペーンに発展させるなど、民間ならではの創意工夫で取組を行った。</p>

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)					
<p>・引き続き、連絡ノートを活用した要望・意見等の聴取や、収穫祭等の場内事業者が一同に会する場での意見交換などを行っている。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。</p> <p>・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。</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	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)					
<p>・「効率的・効果的な支出」については、事業計画に基づき適正な支出が行われている。修繕工事については、効果や緊急性等により優先順位を設定し、積極的に対応が行われている。また、社内に対応できる修繕工事は引き続き社内に対応し、品質を維持しながら管理運営経費の削減を行っている。</p> <p>・「収入の確保」については、場内事業者の利用希望に応じて冷蔵施設を改修したり、倉庫的な活用をされているスペースを集約又は改修することで、新たなスペースを確保し、積極的に施設利用の拡大に結び付けることで、収入の確保を行っている。また、取扱量の増加に伴い売上高割使用料が増加したが、増加する荷や車両の保管・駐車等のスペースを捻出する取組等もっており、間接的ではあるが売上高利用料の確保に向けて対応を行っている。</p> <p>・「適切な金銭管理・会計手続」については、引き続き、施錠ルールを社内徹底するなど、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。</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	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	4	4
		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	5	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) 「適切なサービスの提供」については、今年度から事業者向けに「川崎幸市場だより」を毎月発行している。工事予定や空き施設の状況等の市場運営に関する情報を掲載し、場内事業者への情報提供を図っている。当チラシの配布をきっかけに、質問等を受けることで意見交換の機会が新たに生じるなどよい効果も生じている。 「業務改善によるサービスの向上」については、課題となっていた調理室の利用、特に売買参加者への開放については、清掃や利用開始前後の点検等、ルールを整備、利用者が衛生的に、継続的に利用できるような体制を整備することで、利用可能とした。 「利用者の意見・要望への対応」については、近年の市場取扱量の増加に伴い、課題となっているスペース確保に尽力し、場内事業者の利便性向上を図った。コンテナ倉庫を移設・再配置することで、不足する荷捌スペースの拡大を図るとともに、既存施設のシャッター及びスロープを改修し、トラック待機場所を増設した。本件については、場内事業者から要望を伺いながら、所管課とも連携し、大規模で、大胆な取組であったが、迅速に対応を行うことができた。 また、当初提案にあった「NB倶楽部」等の活性化の取組は実施できなかったが、SNSを活用した市場の情報発信などを引き続き実施することに加え、今年度は昨年から実施している市場PRと買出人店舗への集客を目的とした卓上のほりを配布する取組を、SNSに絡めたキャンペーンに発展させるなど、民間ならではの創意工夫で代替的な取組を行った。				
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	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) 卸売市場法の改正に伴い本市市場の業務条例等を改正する必要から指定期間が令和元年度まで1年延長され、事業計画や雇用等の面での対応を強いられたが、引き続き、組織管理体制を維持し、業務仕様書や事業計画に基づいた要求する品質基準での管理・運営が行われた。 「適正な人員配置」については、上記のとおり、指定期間延長に伴う事業計画や雇用等の面での対応を強いられる中、適正な管理体制を維持するとともに、パート職員を1名増員し、各種手続きの効率化や、荷捌きスペース確保等の場内事業者の利便性向上に向けた取組に着手した。 「担当者のスキルアップ」については、計画に基づき、OJTを中心とした教育を実施するとともに、他市場(今年度は三重県市場)への視察研修なども実施した。今年度は、卸売市場法改正に伴う本市業務条例等の改正に向けた動きもあったことから、それらの理解を深める勉強会や外部講習会への参加を行った。 「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。また、災害発生時の対応についても、北部市場との通信訓練や非常用発電機の起動訓練等、独自の防災訓練を実施するなど、事業計画に基づき適正に実施したと認められる。					
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) 指定管理者制度導入5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、各業務が適正に実施されていると認められる。					

4. 総合評価

評価点合計	71.4	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30年度は指定管理者制度導入5年目にあたる。上記のとおり、卸売市場法の改正に伴い本市市場の業務条例等を改正する必要から指定期間が令和元年度まで1年延長され、事業計画や雇用等の面での対応を強いられたが、引き続き、組織管理体制を維持し、これまでの経験を活かしながら業務仕様書や事業計画に基づいた要求する品質基準での管理・運営が行われた。特に、今年度は、近年の市場取扱量の増加に伴い課題となっている業務スペース確保に尽力し、場内事業者の利便性向上を図った。コンテナ倉庫を移設・再配置することで、不足する荷捌スペースの拡大を図るとともに、既存施設のシャッター及びびスロープを改修し、トラック待機場所を増設するなど、場内事業者からの要望や所管課との調整を図りながら対応を行ったことは、特に評価ができる。

また、市場活性化の面においては、引き続き、買出人や一般利用者に向けてSNSを活用した情報発信を積極的に行うとともに、料理教室や魚の捌き方教室などのイベントを多数開催している。今年度は昨年からの実施している買出人店舗への市場PR・来場促進を目的にした卓上のぼりを配布する取組を、SNSに絡めたキャンペーンに発展させるなど、民間ならではの創意工夫で取組を実施しており、各種活性化事業の充実に努めていることが認められる。

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、引き続き安定的な施設の管理・運営が図られるよう期待したい。
- ・卸売市場法の改正に伴い本市市場の業務条例等の改正が予定されていることから、引き続き、職員の教育を図り、理解を深めていただくとともに、業務条例等の改正にかかる場内事業者や買受人等の意見・反応については、日々の巡回等を通じてこれを吸い上げ、所管課にも情報共有いただくことを期待したい。
- ・災害時の対応については、これまでも消防訓練の実施や幸区災害対策協議会への参加を図るなど独自に取り組んでいるところであるが、今年度は、市の総合防災訓練が幸区で実施され、南部市場は救援物資の集積拠点に指定されていることから、当該訓練において南部市場での救援物資搬送訓練が予定されており、当該訓練への協力や課題の検証、その後のBCP見直しに向けて、協力を期待したい。
- ・市場活性化にかかる事業については、民間ならではの創意工夫で、その充実に努めてほしい。これまでのSNSを活用した情報発信やイベントの開催に加え、今年度は年度計画書にある自主事業「クックパッドマート」などの事業展開を積極的に図り、市場全体の活性化に貢献できるよう期待したい。