

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	令和4年度
事業者名	・事業者名 川崎市場管理株式会社 ・代表者名 川口博幸 ・住所 川崎市幸区3-126-1	評価者	中央卸売市場北部市場管理課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	経済労働局北部市場管理課

2. 事業実績

利用実績	利用料収入 目標額108,690千円に対し、実績115,563千円 ※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。
収支実績	・収入実績 116,906千円（利用料金 115,563千円 企画提案事業売上 1,343千円） ・支出実績 112,480千円 （人件費 21,173千円 管理運営費 88,304千円、企画提案事業 3,004千円）
サービス向上の取組	・新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、感染対策を講じたうえで3年ぶりに「食鮮まつり」を開催し、2万人の来場者を集め、集客促進・地域貢献等に繋がった。 ・Twitterの投稿数を大幅に増やすなど、SNSを活用した情報発信も一層強化し、普段市場に来場していない方々等にもPRを実施した。 ・独自に、電気料金の高騰に苦しむ場内事業者に対し、令和5年2月及び3月分の施設使用料を半額とする取組を実施した。 ・利用者の利便性向上と施設の老朽化対策に向け、昨年を約1,100千円上回る27,841千円の修繕を実施することができた。

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) ・「利用者満足度」及び「事業成果」については、日々の巡回や場内事業等の意見等を「連絡ノート」にまとめるなど、場内事業者の状況の把握に努めるとともに、指定管理者内で情報共有を図るなど、迅速な対応に努めた。また、今年度は、コロナウイルス感染症の影響が残る中でも3年ぶりに「食鮮まつり」を感染対策を実施し、3年前より5千人多い、2万人の来場者を集め、大きなトラブルなく成功させた。新たに食鮮まつりの実施後に来場者アンケートをSNS上で実施するなど、来場者の満足度の把握に努めるとともに、場内事業者内で共有した。また、電気料金の高騰に苦しむ場内事業者に対し、令和5年2月及び3月分の施設使用料を半額とする取組を独自に実施した。 ・Twitter等SNSを活用して幅広く情報発信を行ない、Twitterのフォロワー数等も前年度を上回るなど、一定の効果が上がっていると認められる。特に今年度はTwitterの投稿数が671件と昨年度の206件から約3倍となっており、情報発信を強化しており評価できる。 ・ブログではSNSでは発信しきれないイベントの詳細情報や、調理方法や食べ方を紹介するなど、指定管理者独自の取材に基づく情報を発信した。また、月1回の紙面で場内事業者に対し、市場運営に関するニュースを伝える「川崎幸市場だより」を発行しているなど、場内事業者に対しても情報発信を行った。				
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) ・「効率的・効果的な支出」については、新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、一部事業に影響が生じましたが、感染対策を適切に実施したうえで「食鮮祭り」を3年ぶりに開催したほか、「いちばいち」についても2月(祝日)を除く毎月第2土曜日に開催するなど、総じて事業計画に基づき適正な支出が行われており、利用者の利便性向上と施設の老朽化対策に向け、昨年を約1,100千円上回る27,841千円の修繕を実施することができた。 ・「収入の確保」については、滞納が生じた事業者に対しては、引き続き催促を徹底して行うなどすべての利用料金を回収することができており、評価できる。また、市場の取扱量が増加した結果、売上高割使用料が計画値の108%の36,481千円と増加した。指定管理者として、取扱量増大への対応も兼ね粗大ごみやパレットの一斉廃棄等を実施したほか、共通パレット置き場の設置等スペースの確保に努めるなど、売上高割使用料の確保に向けた対応を行った。 ・「適切な金銭管理・会計手続」については、引き続き、施錠ルールを社内ですべての利用料金を回収することができており、評価できる。また、市場の取扱量が増加した結果、売上高割使用料が計画値の108%の36,481千円と増加した。指定管理者として、取扱量増大への対応も兼ね粗大ごみやパレットの一斉廃棄等を実施したほか、共通パレット置き場の設置等スペースの確保に努めるなど、売上高割使用料の確保に向けた対応を行った。 ・「適切な金銭管理・会計手続」については、引き続き、施錠ルールを社内ですべての利用料金を回収することができており、評価できる。また、市場の取扱量が増加した結果、売上高割使用料が計画値の108%の36,481千円と増加した。指定管理者として、取扱量増大への対応も兼ね粗大ごみやパレットの一斉廃棄等を実施したほか、共通パレット置き場の設置等スペースの確保に努めるなど、売上高割使用料の確保に向けた対応を行った。				

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	2	3.2
		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」については、料金の収受に関する業務として、利用料金収受(電気料金)に関して、指定管理者の事務執行に起因する未徴収が2件(それぞれ令和4年9月、令和5年1月に請求し、納付済)が令和4年度に判明した。その後、その他の未請求事案がないことを確認し、情報共有や複数の担当者による確認、業務フローの見直し等再発防止に向け、取り組んでいるものの、不適切な事務執行であり、継続的な再発防止に努める必要がある。 ・「業務改善によるサービス向上」については、取引量の増加に伴い、スペースの確保が課題であったが、不要なパレットの整理や駐車図面の作成を行い、市場内事業者の作業スペースの改善を図った。 ・「利用者の意見・要望への対応」については、利用者ニーズの把握に向けて「連絡ノート」を活用し、様々な意見に対し、指定管理者内で情報共有を図っており、例えば漏水対策工事を緊急で実施した翌日に再度漏水が発生した際などでも、担当者が不在であったが連絡ノートに対応内容、事業者名や連絡先等を記載していたことから、迅速に対応することができた。また、Twitterの投稿数が前年の3倍に達するなどのSNSを活用した情報発信を大幅に強化しており、そのフォロワー数も年々増加しており評価できる。そして、場内事業者からの取引量増大に伴う荷下ろしスペース改善要望に対して、測量を実施し駐車図面の作成や不要なパレットの整理を行うなど、スペースの確保に努めた。				
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			
	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	3	4.8
	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	8	3	4.8
市内中小企業の活用	(指定管理者の選定時に下記を行うことを理由に加点した場合又は下記を行うことを仕様書等に定めている場合に設定)実際の運営における業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定しているか				
(評価の理由) ・「適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理」については、所管課とのモニタリングや打合せを通じて情報共有を図るなど、安定的な市場の管理運営を行った。 ・「担当者のスキルアップ、安全・安心への取組」については、Excelのスキル向上を目指し、社内勉強会を実施し、Excelスペシャリストに1名合格している。また、食鮮まつりや多数の来場者が訪れる年末には、臨時スタッフを複数配置し、感染拡大防止に努めた。また、各建物や設備等の状況、市場施設状況確認に向けた場内巡回を定期的に実施した。 ・「コンプライアンス」、「職員の労働条件・労働環境」については、各種法令順守に向けた勉強会を開催したほか、健全な労務管理を実施し、適切な労働環境維持に努めた。 ・「環境負荷の軽減」については、引き続き不要照明の消灯や廃棄物分別の徹底を進めた。 ・「市内中小企業の活用」については、引き続き市内中小企業の選定に努めた。					
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) これまでの経験を活かし、基本的に安定的な市場の施設・設備管理を行うことができています。清掃、警備、植栽等についても、委託先と連携しながら、状況の確認・対応に努め、特に年末期間については、警備員を増員し敷地外での待機車列や場内渋滞の発生を予防した。そのほか、粗大ごみやパレットの回収を実施、市場内の衛生環境保持のほか、荷捌スペース確保による物流の効率化を図った。				

4. その他加算

分類	項目	着眼点			評価点
その他加算	市の政策課題への取組	例) 第三者へ一部の業務委託を行う際、市内中小企業者の受注機会の確保・拡大 地域包括ケアシステムの構築に向けた取組への協力 市制100周年に向けた取組 障害者の法定雇用率を越える雇用 など			0
	(評価の理由)				

5. 総合評価

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

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

6. 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、施設の管理運営等を推進している。

令和4年度は、2期目の2年目にあたる。新型コロナウイルス感染症や電気料金の高騰などへの対応が求められる中、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き要求する品質基準での管理・運営が行われた。連絡ノートを活用し、情報共有を図ることで、漏水等の緊急修繕等にも迅速な対応を行っている。

一方で、電気料金の徴収に関して、令和4年度に未請求が2件判明しており、こうした事態は、場内事業者にも多大な影響を与え、ともに信頼を損ねるものであり、再発防止が求められる。

また、市場活性化の面においては、電気料金高騰に苦しむ場内事業者に対して2、3月の施設使用料を半額にするなど、事業者支援を実施したことは評価できる。3年ぶりに食鮮まつりを復活させ、前回よりも5,000人も多い2万人が来場したほか、Twitterの投稿件数を大幅に増やすなど、積極的な取組は評価できる。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・電気料金の未請求が発生しており、業務フローの改善、複数人によるチェックなど継続的に再発防止に取り組むこと。
- ・指定期間第2期目の3年目となることから、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。
- ・本市による南部市場の運営方針の検討や電気料金の高騰など、卸売市場を取り巻く環境は変化しており、事業者の状況の把握に努め、事業継続につながるような市場活性化策に積極的に取り組むとともに、SNS等を活用し、更なる情報発信に努めてもらいたい。
- ・その他の市場活性化にかかる事業についても、民間ならではの創意工夫で、その充実に努めてほしい。