

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	川崎市港湾振興会館	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・事業者名 社団法人 川崎港湾振興協会 ・代表者名 齋藤 文夫 ・住所 川崎市川崎区東扇島38-1	評価者	港湾管理課長
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日	所管課	港湾局川崎港管理センター港湾管理課

2. 事業実績

利用実績	会館利用者 317,813人(前年度221,358人) 展望室利用者 53,720人(前年度55,881人) 会議室・研修室利用件数 1,727件(前年度1,379件) 体育室専用利用件数 403件(前年度409件) 体育室個人利用者 1,092人(前年度1,466人) テニスコート利用者 36,024人(前年度36,754人) ビーチバレー場 13,204人(前年度14,039人)
収支実績	収入額 211,143,770円(前年度212,560,280円) {内訳 指定管理事業収入147,629,000円(前年度147,788,000円) 会館事業収入63,514,770円(前年度64,772,280円)} 支出額 196,315,254円(前年度200,601,035円){内訳 人件費 37,895,950円(前年度38,158,109円) 物件費 158,419,304円(前年度162,442,926円)}
サービス向上の取組	川崎港開港60周年事業として川崎みなど祭りへの協力 ビーチバレー場及びテニスコートにおける各種イベントへの積極的な共催・後援 東日本大震災における被災地支援物資の中継場所としての体育館の提供

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	10	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	10	3	6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) ・館内にて行っている利用者アンケートの結果を踏まえ、「展望室において夜景が見やすくなるような位置へ自販機を再設置」「トレーニング室にBGM装置を設置」等、利用者の要望等に積極的に対応している。 ・定期的に「入居者連絡会議」を開くことによって、入居者の意見を直接収集するなど利便性向上に努めている。					
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	10	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	10	4	8
		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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	4	8
		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			
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)					
(評価の理由) ・絵画展の実施等、実施計画に基づく取組みを着実に実施している。 ・東日本大震災における被災地支援のための物資の集積場所として、体育館を提供し、港運事業者と協力して被災地へ物資を送るなど、港湾に精通した事業者ならではの取組が見られた。 ・永年の課題であった展望室の展示機器の改修を行い、新年度の公開に備えた。 ・ビーチバレー場を活用した試合等に積極的に後援・協賛し、スムーズな大会の運営等に寄与することで、マリエンビーチバレー場の知名度の向上に寄与した。 ・展望室の無料開放、初日の出鑑賞会等、市民に好評を得ている取組を引き続き実施し、施設の知名度向上に寄与している。 ・施設入居者に対しては定期的な会議の場を通じて、また、一般の来場者に対しては、アンケートやメール等で意見や要望を収集し、迅速な対応を心がけていた。					

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	5	3	3
		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	5	4	3
		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) ・これまでドラマ等の撮影場所として、会館を貸し出していたが、昨年度はCMの撮影やロボットの実証実験等、新たな顧客層の拡大に努め、会議室・研修室の使用料収入の増加を図った。					
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	5	3	3
	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	3	3	1.8
	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)	5	4	4
		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、定期的な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	5	3	3
	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	3	4	2.4	
(評価の理由) ・節電に心がけ、特に消費電力の大きい屋外施設の夜間照明装置等は、こまめな消灯等を行った。 ・センター利用者用の水の備蓄を行うなど、東日本大震災を踏まえた防災への取組を実施した。 ・全テナント参加の消防訓練を実施し、火災発生時などの速やかな避難、消火等への備えに取り組んだ。 ・廃棄物の分別、再利用などにも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	14	4	11.2
	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) ・エレベーター内の防犯カメラ(ダミー)を改良し、犯罪等抑制に努めた。 ・老朽化した施設を、委託、もしくは職員自らにより積極的に修繕した。 ・植栽管理のほか、こいのぼりの掲揚、年末のイルミネーションなど、施設のみならず川崎港全体のイメージアップにも努めた。					

4. 総合評価

評価点合計	72.4	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

川崎港開港60周年を記念した様々なイベントへの協力及び絵画展等独自の取組を行うほか、船舶の信号旗の展示を続けるなど、広く港湾の業務に精通した指定管理者ならではの取組として、「川崎港の振興、宣伝」という部分で大きな役割を果たした。一方、財務面でも、利用率の低い会議室等を、新たな顧客としてCM作成会社等に広報し、利用率を上げる努力を行ったことは、「映像の街川崎」のイメージ向上にも寄与する取組であったと評価に値する。

一方、施設や什器等の老朽化が目立つ部分も見られるが、職員のこまめなメンテナンス等により利用者の利便性を確保する努力を行っているほか、東日本大震災を踏まえたマリエン利用者のための備蓄を行うなど、公的施設としての役割の強化に取り組んでいることも評価される。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

夜景や東公園等、川崎港の観光面での市民の興味が高まっている中、いかに市民の足を川崎マリエンにも向けてもらうかという課題に対しては、引き続き「川崎マリエン等利用促進調整会議」の場などを通じて、積極的な取組を行う必要がある。

また、今後は津波被害の想定される川崎港において、防災面で川崎マリエンが川崎港の安全・安心のために果たすべき機能等を、本市の防災部門等も含めて協議し、市民や港湾労働者等に広くアピールしてもらうよう指導する。