

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24年度
事業者名	・事業者名 公益社団法人 川崎港振興協会 ・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 342,492人(前年度317,813人) 展望室利用者 67,229人(前年度53,720人) 会議室・研修室利用件数 1,698件(前年度1,727件) 体育室専用利用件数 451件(前年度403件) 体育室個人利用者 1,477人(前年度1,092人) テニスコート利用者 42,343人(前年度36,024人) ビーチバレー場 20,488人(前年度13,204人)
収支実績	収入額 220,795,285円(前年度220,119,025円) {内訳 指定管理事業収入147,629,000円(前年度147,629,000円) 会館事業収入66,166,285円(前年度65,490,025円)} 支出額 204,131,987円(前年度203,315,254円){内訳 人件費37,943,467円(前年度37,895,950円) 物件費 166,188,520円(前年度158,419,304円)}
サービス向上の取組	・利用者からの要望が多かった展望室のリニューアル(ジオラマ、タッチパネル案内機の設置、案内写真パネルの更新) ・卓球台やトレーニング機器の増設による利用者へのサービス向上 ・ホームページの更新 ・交流棟2階マリエンプラザの有効活用(友好港ダナン港コーナーの設置)

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	4	8
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) ・利用者からの要望が高かった展望室について、「ジオラマの設置」「展望室における案内板の更新」を行ったほか、同じく利用者からの要望により、「体育館におけるダンス競技大会の利用」等を行い、リピーターや新たな利用者層の拡大に努めた。 ・未利用であったマリエン2階にダナン港友好港コーナーを設置し、川崎港の役割を広くアピールする施設作りに努めていた。 ・定期的に、マリエン入居の税関、企業、団体からなる「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	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	3	6
		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)					
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) ・「川崎マリエン等利用促進調整会議」を毎月開催し、利用者からの苦情や要望について報告し、市や関係者からの意見を受けて改善し、また内容によっては市と協力して改善に努めるなど、利用者の意見を活かしていくシステムにて事業を実施することで、サービスの向上が見られた。 ・館内にアンケートボックスを設置して意見の募集を行っているが、アンケートの回収状況の向上は見られていない。 ・アンケートにおいて特に要望が多かった卓球台の増設要望について、卓球台の増設を行い、サービス向上に結び付けている。					

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	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	3	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) <ul style="list-style-type: none"> ・体育館等を社交ダンス大会などの新たな活用方法にて積極的に貸し出したほか、テレビドラマの撮影の誘致などを行い、収入増を図っている。 ・計画上の収入には若干届かないものの、収入増に向けた取り組みを積極的に行っている。 					
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	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) <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き節電に心がけ、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。 ・施設の警備員に対しても定期的に情報交換を行い、また、危険と思われるような場所へのパトロールの強化や危険箇所における夜間蛍光塗料の施工など、安全、防犯への備えを重視して取組んでいた。 ・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) <ul style="list-style-type: none"> ・マリエン外周の側溝の一斉清掃により、施設の美化に努めた。 ・バス乗り場付近など、施設外の場所であっても利用者の利便性を高める場所の清掃を積極的に行っていた。 ・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

利用者からの要望が多かった項目を踏まえ、「展望室へのジオラマやタッチパネル式案内板の設置」「ランニングマシン等トレーニングジム機器の増設」「卓球台の増設」など、指定管理者が自ら利用者を増やす努力に努め、結果として利用者に変好評を得ていることは大いに評価できる。また、ダナン港友好港コーナーなどは、港湾・海事関係を得意とする指定管理者ならではの取り組みであるといえる。

また、利用率の向上が課題であったトレーニング事務室も、利用時間の変更や、受付講習の回数を増やすことで登録者数を増やすことにより、結果として利用者増に結びつけることができた。ともに、施設の魅力を高めるための取り組みとして評価できる。

一方、利用者アンケートについては、引き続き多くの方の意見を集めるためにも、回収方法の改善が必要である。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

テニスコートや体育館等、比較的利用率の高い施設がある一方、今年度改修増設工事を行うビーチバレーコート等、今後積極的に活用する必要がある施設もあることから、今後の利用者の増加について、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、利用者数の増加を図る必要がある。