

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25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 386,851人(前年度343,421人) 展望室利用者 67,290人(前年度67,229人) 会議室・研修室利用件数 1,743件(前年度1,698件) 体育室専用利用件数 441件(前年度451件) 体育室個人利用者 1,453人(前年度1,477人) テニスコート利用者 36,659人(前年度42,343人) ビーチバレー場 28,603人(前年度20,488人)
収支実績	収入額 227,295,306円(前年度220,795,285円) {内訳 指定管理事業収入154,629,000円(前年度154,629,000円) 会館事業収入72,666,306円(前年度66,166,285円)} 支出額 203,599,091円(前年度202,842,587円){内訳 人件費37,570,118円(前年度37,943,467円) 物件費 166,028,973円(前年度166,188,520円)}
サービス向上の取組	・老朽化したテニスコートの補修。 ・マリエンシアター(1階)機器を補修し、利用者の利便性の向上に寄与した。 ・施設の大規模改修にも積極的に対応し、事故や遅延等無く無事終了した。 ・広報等により、トレーニングルームの利用者が大幅に増加した。(H24 306人/年 → H25 1,665人/年)

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	3	6
		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) ・「マリエン利用者懇談会」(スポーツ団体や、学校管理者など、マリエンの利用者を集めた会議)を開催し、利用者の声の把握や、意見を直接集め、改善に向けて取組んだ。 ・引き続き、展望室の無料化、会議室の会議室利用者の半額化などを行い、集客に努めた。 ・道路を利用して「らくがき広場」を開設。こども達に好評を得ている。					
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	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)					
(評価の理由) ・見学に来た小学校の教師等にアンケートを配布し、意見の把握に努めた。 ・ホームページの情報を、できるだけ早く、かつ正確に更新するように努めた。 ・昨年度まで市の委託事業であったマリエン宿泊体験を、平成25年度より指定管理者が自主事業として行い、市内児童等に好評を得た。					

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	4
		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) ・近隣工事の関係で、駐車場の利用が延び、収入増に大きく寄与した。					
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) ・危機管理連絡体制網を作成し、危機管理への備えを行った。 ・引き続き節電に心がけ、空調設備や、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、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	3	8.4
	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) ・耐用年数が過ぎている設備が多い中で、不具合の発生に迅速に対応するとともに、日々のメンテナンスに努め、大きな事故等は無かった。 ・一部マリエン周辺道路については、清掃が行き届かない部分も見られた。					

4. 総合評価

評価点合計	68.6	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

- ・第2期指定管理業務も最終年度となり、5か年の経験を踏まえ、乗客数が増えると考えられる時期には対応職員を増やすなど、機動的かつ効率的な業務の執行が行われた。
- ・利益としては大幅な増加が見られたが、近隣企業の工事による工事関係車両の利用が増えたことによるものが大きく、会議室やテニスコート等の利用率の改善による寄与はあまり見られなかった。今後は会議室やテニスコートなどの更なる利用率向上による収入の増、その結果としての指定管理料の低減が求められる。
- ・市によりマリエンの大規模な改修工事を行ったが、入居者や利用者へこまめに通知や広報を行い、混乱無く工事を実施できたことは、マリエンの利用者の動向を良く知る指定管理者ならではの成果と考えられる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

トレーニングルームの利用率が大幅に向上するなど、低利用施設の利用率の向上が見られることもあったが、市による広報等によるものが大きな原因であり、指定管理者自身による広報や集客努力はほとんど見られなかったことから、今後は指定管理者による積極的な広報や集客が求められる。

また、アンケート回収数の向上に限らず、利用者意見の更なる集約に向けた取組みが必要である。