

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	川崎市立労働会館(サンピアンかわさき)	評価対象年度	令和元年度
事業者名	・事業者名 公益財団法人神奈川県労働福祉協会 ・代表者名 理事長 小宮 重寿 ・住所 横浜市中区寿町1丁目4番地	評価者	労働雇用部 労政担当課長
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	所管課	経済労働局労働雇用部

2. 事業実績

利用実績	<p>○利用率:49.2%(目標68.0%)</p> <p>【内訳】ホール 63.7%(目標84.4%)、会議室 52.5%(目標76.2%)、研修室 75.6%(目標80.5%)、教養室 45.4%(目標58.5%)、健康管理室 65.5%(目標77.3%)、交流室 26.5%(目標39.2%)、和室 62.0%(目標59.8%)</p> <p>○年間利用人数:311,688人(目標:357,090人)</p> <p>○2月以降は、新型コロナウイルス感染症拡大のため、利用のキャンセルや見合わせが相次ぐなど利用率への影響があった。</p> <p>○事業として教養講座や資格取得講座などを計17講座開催(サンピアン感謝まつりでの体験講座を含む)。</p> <p>○11月に開催した「サンピアンかわさき感謝まつり」の来場者:8,120人。</p>
収支実績	<p>○収入実績 195,955千円(計画比 97.2%)</p> <p>指定管理料 153,718千円、利用料金収入 28,258千円、自主事業収入 2,304千円、売店売上 2,256千円、受取負担金 7,084千円、その他収入 2,335千円</p> <p>○支出実績 195,955千円</p> <p>人件費 35,566千円、管理運営費 158,590千円、他会計繰入 1,799千円</p>
サービス向上の取組	<p>○「利用者満足度調査」を年2回実施。講座の参加者にアンケートを実施。</p> <p>○施設利用者、関連団体で構成される「利用者懇談会」を開催し、意見・要望を把握。</p> <p>○「お客様の声(意見要望箱)」を各階に設置し、要望に対する改善策を実施。</p> <p>○館内連絡調整会議や業務効率化推進委員会等によるスタッフ間の情報共有、職員のスキルアップに向けた各種研修の実施</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	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)					
<p>○年2回実施している利用者満足度調査では、職員の対応(良い94.3%)、会館の清潔度(良い86.9%)、全体的満足度(良い88.1%)と高い満足度を得ている。また、事業実施後のアンケート調査、「利用者懇談会」の開催、「お客様の声」の設置など、利用者ニーズの把握も定期的に行っており、意見や要望が寄せられた際は、月2回開催している館内連絡調整会議等の場を活用してスタッフ間で情報共有し、改善できる点については迅速に対応を行うなど、利用者満足度の向上に努めた。</p> <p>○事業として、労働学校、教養・資格取得等各種講座、サンピアンかわさき感謝まつりを実施した。講座については、「宅地建物取引士試験講座」や「行政書士講座」、「ファイナンシャルプランニング技能検定講座」などの資格取得講座について、広報の強化により参加者が昨年よりも増加した。また、今年度の新規事業として親子連れをターゲットとした「サンピアンかわさき日本名作童話劇場」を開催するなど、幅広い市民に会館を利用してもらうための取組を実施するなど評価できる点もある一方、定員に対する参加率が50%を下回る講座もあり、引き続き広報や事業選定などにおいて改善すべき点も見られた。また、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、一部実施できなかった事業もあった。</p> <p>○昨年課題として挙げていたサンピアン感謝まつりについては、開催日の見直しや広報の強化を行ったことにより、昨年度と比べて入場者が1,065人増加した。</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	7	3	4.2
		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	7	3	4.2
		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	6	3	3.6
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>○支出について、人件費や委託費などが計画より増加したものもあるが、入札による電力供給会社の選定や、照明のLED化等に積極的に取り組み、光熱水費は計画より11.7%削減することができた。</p> <p>○施設の利用料金収入について、使用料においては新型コロナウイルス感染症拡大によるキャンセルが相次いだ影響もあり、対前年度比で見ると、8.8%(2,717千円)の減少となったが、受講料においては昨年よりも事業の周知に力を入れたことにより、参加者数が増加し、対前年度比で見ると52.5%増加している。また、売店の売上げについては、新型コロナウイルス感染症拡大による利用者の減少の影響から対前年度比で7.6%(184千円)の減少となったが、事業収入及び自動販売機・コピー機等の収入(雑収入)は対前年度比22.4%増加となった。収入全体では対前年度比0.2%(38千円)の減少となった。</p> <p>○金銭管理・会計手続については、報告書への記載が適切になされており、現地調査においても適切な金銭管理が行われていることを確認している。</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	10	3	6
		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			
		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	10	4	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)					
○勤労者の福祉活動の拠点施設として、教養・就業支援・資格取得・健康増進などさまざまな事業を実施したほか、サンピアンかわさき感謝まつりなど、会館利用者・団体や地域住民への感謝の意を込めた事業を展開することで、会館の魅力向上につなげた。また、会館広報誌(年4回発行)やホームページを活用した情報発信の他、新たに労働会館の案内チラシを作成し、関係団体や近隣企業等(約1,600件)へ送付するなど、積極的な広報を行った。					
○労働会館業務効率化推進委員会等の機会を捉え、業務の現状や改善項目についてスタッフ間で情報を共有した上で改善を行い、サービスの向上に努めた。また、中小企業者向けの福利厚生制度である「川崎市勤労者福祉共済」との連携を強化し、会報誌に折り込みチラシとして事業案内を配布したほか、「かわさきイベントアプリ」を活用した情報発信を行うなど、広報の強化に取り組んだ。					
○利用者へのアンケート調査や利用者懇談会、お客様の声などにより利用者の意見を聴取し、利用者のニーズを踏まえ、第3会議室内に天吊り型のプロジェクターを設置したほか、正面入口にデジタルサイネージを設置するなど、利用者ニーズを踏まえた利便性の向上に努めた。					
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	3	3	1.8
	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	3	4	2.4
	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)	3	4	2.4
		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	3	3	1.8
	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	3	3	1.8
	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	3	1.8
(評価の理由)					
○人員配置については業務量に応じて適正に行われている。また、再委託先も含めた全部門の責任者と所管課とで館内連絡調整会議を月に2回開催し、情報の共有化を図った。					
○システム研修やビジネスマナー研修、救命講習など、職員研修を積極的に実施して職員の資質の向上に努めており、利用者満足度の向上につなげた点は評価できる(職員の対応が良いと回答した割合は94.3%)。					
○台風による被害や新型コロナウイルス感染症拡大による影響もあったが、市との情報共有を緊密に行い、迅速かつ臨機応変に対応することで、市民の安全・安心を確保し会館を運営した点は評価できる。また、館内団体等と連携・協力して自衛消防隊を設置し、防火訓練を実施したほか、危機管理マニュアルの整備、警察・消防等を含めた緊急連絡網の整備など、緊急時の対応力強化に努めた。					
○働きやすい労働環境の整備のため、定時退社を原則として、職員の手配を勘案した勤務表の作成などにより、計画的な有給休暇の取得を進めた。					
○照明器具のLED化の推進、節電・節水対策、グリーン商品の購入、紙使用量の削減、廃棄物の分別の徹底など、環境に配慮した管理・運営を行った。					
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	7	3	4.2
	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)					
○施設・設備の年間の整備計画を策定し、チェックシートによる定期点検を行うなど、適切な維持管理に努めた。清掃についても仕様書に基づき効率的かつ適切に作業し、清掃ゾーン別に機材を専用使用するなど、衛生面に配慮した作業を実施した。					
○警備員による定期巡回のほか、職員による巡回を随時実施し、利用者の安心・安全・快適な環境提供に努めた。植栽についても常に点検、観察を行い、剪定や殺虫等を適正に行った。また、設備や備品は耐用年数を踏まえて計画的に整備を行い、消耗品の管理も適切に行った。					

4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他 他 加 点	市の政策課題への取組	業務の一部を再委託する際や施設の点検・修繕を行う際、市内中小企業者の受注機会の確保・拡大に取り組んでいるか	5	3	3
	(評価の理由) ○再委託契約及び施設の点検・修繕等においては、川崎区・幸区の中小企業を中心として、可能な限り市内中小企業者を含めた形で、入札や見積合わせ等を行った。				

5. 総合評価

評価点合計	70.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

令和元年度は、公益財団法人神奈川県労働福祉協会による指定管理の4年目であり、これまでの経験や生活文化会館など他施設における運営の実績を生かして、会館の設置目的に則り、適正な施設運営、事業展開を行ったと認められる。また、問題意識や改良の意思を常に持つことで、利用者がより利用しやすいよう改善を図っている点は評価できる。

特に、施設利用者や関係団体による「利用者懇談会」や利用者アンケートを通じ、利用者等のニーズを的確に把握して改善策を迅速に講じた点は、非常に高い利用者満足度にも反映されており、高く評価できる。

また、施設の老朽化も進む中で、建物維持に係る光熱水費の削減を図るため、照明器具のLED化推進や冷暖房の温度設定管理、水道の節水等を進めるとともに、第3会議室への天吊り型プロジェクターの設置や正面入口にデジタルサイネージを設置するなど、利用者目線に立った投資をしており、施設の魅力向上につなげている。さらに、各種研修を実施して職員のスキルアップを積極的に行い、緊急時の対応力強化に向けた取組を推進するなど、安心・安全な会館運営を行った点についても評価できる。

また、今年度については、令和元年東日本台風や新型コロナウイルス感染症拡大の影響から突発的な対応が求められる場面も数多くあったが、感染症拡大防止のための次亜塩素酸水の確保や会館運営状況の周知、施設予約者との調整など市と連携をとりながら、臨機応変に対応していた点も併せて評価できる。

一方で、会館利用率や事業の参加率などの向上については、引き続き課題として捉え、周知方法や事業内容について、精査していく必要がある。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

働く市民や労働組合、その他諸団体の「いこい」「語らい」「学び合う」ための福利厚生施設として、市民の労働意欲の向上に資するため、労働会館の機能や魅力を最大限に引き出す取組を実行し、効率的かつ効果的な会館の運営・管理を行うこと。また、利用者や入居団体、地域住民・企業等と連携・協力して、ニーズに合致した事業の推進、多様なサービスの展開、安心・安全な環境の整備などに努めること。

サービス向上や業務改善に対する取組、職員のスキルアップ、高いコスト意識、緊急時の対応力の強化など、優れていた点は引き続き維持すること。

講座受講者の増加に向けた取組については、広報の強化などを通じて前年度に比べて参加者の増加がみられるが、引き続き講座の内容の工夫や広報の強化、関係団体との連携等を行い、参加者の増加に努めること。

また、ホームページでの情報発信や各種広報媒体への掲載、企業や関係団体への広報など、幅広い情報発信を行い、会館利用率の向上に努めること。特に、SNS上での魅力的な広報を強化し、幅広い市民に周知できるよう検討すること。

新型コロナウイルス感染症による影響への対応については、市と情報共有を密にし、会館利用者への周知に努め安全を第一に会館の運営を行っていくこと。

支出について適正な執行を引き続き行うこと。

また、川崎市は歴史的にも多国籍市民の交流が多いこと、外国人労働者が増えていること、差別のない人権尊重のまちづくり条例が制定されたことなどを踏まえ、外国人の利用者でも利用しやすい会館づくりを目指し、多文化共生を推進していくこと。

さらに、施設運営業務全体を通じ、市内中小企業の活性化や環境に配慮した取組の推進など、市の施策に沿った取組を取り入れながら、適正な指定管理業務を遂行すること。