

様式例 1 1 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成22年7月1日

評価者：局公の施設管理運営調整委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市労働会館（サンピアンかわさき）
指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備の予約、貸出、使用料徴収 労働学校の開講や各種研修事業の実施 労働資料室の管理運営 施設管理・設備点検等の統括業務
指定管理者	名称：アゼリアプロジェクト 代表者：西洋フード・コンパグループ株式会社 代表取締役社長 幸島 武 住所：東京都豊島区東池袋3-13-3
所管課	経済労働局労働雇用部（内線：28811）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	「お客様の声」による利用者アンケート、新規利用者に対する会館サービスの聞き取り調査、各種講座後の受講者アンケート等による市民や利用者の要望をサービスに反映し、さらに年約12回の研修や年24回の館内会議によって館内の状況を確認し、質量ともに十分なサービスの提供を行ったといえる。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	会館利用率と各種講座受講者数は計画値を割るものもあり、課題が残ったが、全体の会館利用率は年々上昇し、収支も全体ではほぼ計画通りの執行となっている。また、資格取得講座等、労働者のスキルアップになる事業の他、様々な憩いの場を提供するような事業も開催しており、働く市民のための「憩い」「語らい」「学びあう」場としての労働会館の事業目的は、おおむね達成しているといえる。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	常に施設、設備の点検に心がけ、防災訓練については、毎年計画通り実施している。また、立地状況から不審者等の出入りもあったが、職員全員が常に館内会議等で状況把握を行い、見回り等を行うことで対処できている。また、館内設備・機械等の故障やトラブルに対して、施設管理担当が迅速に対応し、大規模なものについては市に報告して所管が工事を行うことで問題なく対処できた。
4	さらなるサービス向上のために、こういった教訓や課題が導かれるか。	利用率について、大幅に向上した部屋と改善が見られない部屋と差があるため、要所を押さえたサービス向上策が必要である。そのサービス向上策のためには、今までより詳細なモニタリングを行うことで市民ニーズの把握を行う必要がある。さらに、広報・営業について、市内企業団体等今まで以上に対象範囲を広げてゆく必要がある。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	毎月の点検チェックシートや館内会議の他、突発的な問題については、所管と指定管理者とで常に意見交換を行うことで、適切なマネジメントが行われたといえる。
2	制度活用による効果はあったか。	収支については、指定管理者の提示した管理料の中で業務を行うことができ、制度活用による費用対効果はあったといえる。また、制度導入後、徹底した応接、接遇の教育とお客様本位の姿勢による窓口対応等が実施され、利用率、利用収入とも増加の傾向を示している（添付資料参照）。
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	最近の市政を取り巻く状況から、売店・自動販売機・レストラン等の業務を指定管理業務に組み込む必要があると思われる。その際、利益配分については、市の経費削減となりがち市民サービス向上につながるよう配慮が必要となる。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	施設の設置趣旨や、利用者のニーズを踏まえ、限られた予算の中で、高いサービス内容を維持するためには、熱意と専門性を持った事業者による指定管理が最適である。

4. 今後の事業運営方針について

指定管理者制度の導入により、運営コスト削減や利用率の向上が達成された。今後は、地域の活性化に貢献する施設として、指定管理者と行政が一体となり、労働者を始めとした地域住民とも協働しながら事業の運営を行う。